



Verslag Marktconsultatie
“Sportaccommodatie verhuursysteem
en bijbehorende dienstverlening”

Datum: 17-06-2019
Auteur: Jan Joanknecht / Wabe K. Fokkens
Versie: definitief

Inhoud

Inhoud.....	2
1. Inleiding.....	3
1.1. Achtergrond.....	3
1.2. Marktconsultatie	3
1.3. Randvoorwaarden marktconsultatie	4
2. Huidige situatie.....	4
3. Gewenste situatie - oplossingsrichting	6
4. Marktconsultatie	6
4.1. Demonstratie van de software.....	6
4.2. Bevindingen demonstratie software	7
5. Vragen	9
5.1. Vragen oplossing	9
5.2. Vragen Realisatie	12
5.3. Vragen Financiering en Exploitatie	16
5.4. Overige Vragen.....	17

1. Inleiding

1.1. Achtergrond

Amsterdam heeft tientallen sportaccommodaties in beheer, waarbij een sportaccommodatie uit meerdere verhuurbare objecten kan bestaan – velden, sporthallen, banen, baden en gymzalen, in totaal enkele honderden sportverhuur objecten. Deze objecten kunnen onder andere via een website met betalingsmogelijkheid verhuurd worden aan een brede doelgroep, van sportverenigingen tot individuele burgers, die van een sportobject gebruik willen maken.

De Gemeente Amsterdam (hierna de Gemeente), specifiek Sport en Bos van het cluster Sociaal (hierna: CS) heeft tot doel om sportaccommodaties ook in de toekomst op een gebruiksvriendelijke manier te verhuren om zodoende bij te dragen in de wens van de Gemeente Amsterdam om een gezonde en sportieve stad te blijven. In de huidige situatie is er een verouderde website in gebruik die onder meer qua gebruikersvriendelijkheid verbeterd dient te worden. De koppelingsmogelijkheden van deze oplossing met andere IT systemen van de Gemeente is ook een aandachtspunt.

CS Sport en Bos wil graag meer kennis verkrijgen met betrekking tot de mogelijkheden voor het verwerven van een "Sportaccommodatieverhuursysteem en bijbehorende dienstverlening". Teneinde zicht te krijgen op deze mogelijkheden zijn leveranciers via TenderNed uitgenodigd voor een demonstratie van hun software.

Deze marktconsultatie werd gehouden voorafgaand aan een mogelijke aanbesteding voor een nieuw "Sportaccommodatieverhuursysteem" en maakt geen deel uit van die aanbesteding. De informatie die CS Sport en Bos vergaart in deze marktconsultatie kan gebruikt worden bij de nadere besluitvorming over de mogelijkheden in de markt, de haalbaarheid voor de Gemeente en de aanbesteding daarvan.

1.2. Marktconsultatie

Het doel van deze marktconsultatie was om onder andere:

- meer informatie te krijgen vanuit de markt over de mogelijkheden die er zijn om de behoefte in te vullen;
- te horen of er marktpartijen interesse en mogelijkheden hebben om de gevraagde functionaliteit te realiseren;
- in hoeverre er functioneel of technisch gespecificeerd moet worden;
- of er innovatieve oplossingen zijn;
- of een cloudoplossing mogelijk is;
- of we standaard software kunnen gebruiken of dat het maatwerk moet zijn.
- hoe duurzaamheid in deze behoefte kan worden ingevuld.

Deze demonstraties hebben plaatsgevonden op 13 en 14 mei 2019. De volgende bedrijven hebben hieraan deelgenomen:

- HTA Software;
- Accommodatiehuur;
- Famas FM Solutions;
- Compudienst LVP;
- Gantner;
- E2E.

1.3. Randvoorwaarden marktconsultatie

Deze marktconsultatie diende als hulpmiddel voor de Gemeente bij het bepalen van de omvang en het opstellen van een programma van eisen voor de mogelijke aanbesteding van de oplossing voor "Sportaccommodatieverhuursysteem".

Deelname aan de marktconsultatie was geheel vrijwillig en vrijblijvend en heeft op geen enkele wijze gevolgen voor een eventuele deelname aan de Europese aanbesteding. Partijen kunnen geen aanspraak maken op vergoedingen van gemaakte kosten in het kader van de marktconsultatie.

Er kunnen op geen enkele wijze rechten worden ontleend aan de ten behoeve van de marktconsultatie verstrekte informatie. Dit geldt zowel voor de Gemeente als voor de marktpartij, en ook voor het voorliggende verslag.

De informatie die verstrekt werd gedurende de marktconsultatie kan afwijken van de informatie die later in een mogelijke aanbesteding wordt verstrekt. De Gemeente zal de door marktpartijen verstrekte informatie vertrouwelijk behandelen.

Door deelname aan deze marktconsultatie hebben de marktpartijen die hieraan hebben deelgenomen er mee ingestemd dat de door hen verstrekte informatie door de Gemeente mag worden gebruikt in (de voorbereiding van) de aanbesteding.

2. Huidige situatie

De voornaamste functionaliteiten binnen het huidige "Sportaccommodatieverhuursysteem" zijn grafisch weergegeven in onderstaande afbeelding, welke zijn grondslag vindt in waar CS Sport en Bos voor verantwoordelijk is. Verantwoordelijkheden zijn gedelegeerd naar de Afdelingsmanager Sportpunt en hij is verantwoordelijk voor de exploitatie van de sportaccommodaties.

In de huidige situatie heeft de afdelingsmanager Sportpunt de beschikking over een actuele digitale weergave (actuele kernregistratie) van alle verhuurde objecten in het "Sportaccommodatieverhuursysteem". Dit gebeurt vanuit één informatiepositie die zodoende bijdraagt aan de noodzakelijke informatievoorziening voor belanghebbenden.

Het huidige systeem maakt het mogelijk om gegevens vast te leggen over huurders, locaties, objecten en tarieven. Huurders kunnen een optie krijgen, of een reservering doen of een definitieve boeking maken. Zij krijgen per e-mail een bevestiging van de door hun gekozen optie.

Het is mogelijk om reserveringen te maken via internet. Incidentele huurders (die nog niet bekend zijn in het systeem) betalen dan direct via iDEAL. Huurders die al bekend zijn worden achteraf gefactureerd.

De medewerkers van de backoffice hebben via een browser toegang tot de functionaliteiten van de verhuursoftware. Door middel van een autorisatietabel zijn functiescheidingen mogelijk.

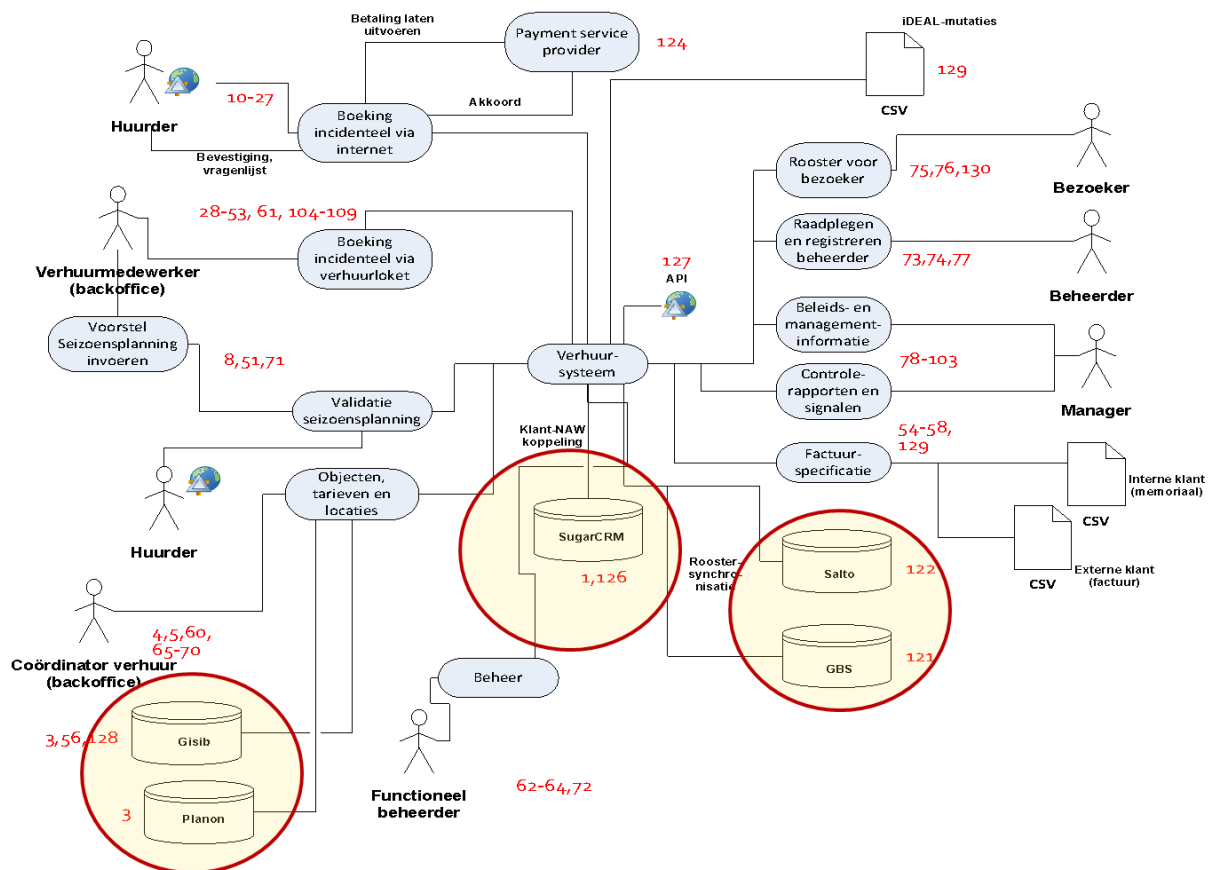
Er zijn verschillende typen huurders (intern gemeente Amsterdam, extern, scholen, bedrijven, particulieren) die elk hun eigen tarieven kennen.

Het is mogelijk om een seizoensplanning te maken voor bijvoorbeeld een school of een vereniging. Het gaat hier om reserveringen met een vast terugkerend patroon. Het is mogelijk om na het afsluiten van het seizoen een nieuwe seizoensplanning te genereren voor het komende seizoen, een en ander gebaseerd op dezelfde regels als die van het afgesloten seizoen.

Bij het inplannen van regelmatig terugkerende, vaste reserveringen is het mogelijk om gebruik te maken van de vakantie- en feestdagen kalender, zodanig dat op deze dagen geen reserveringen worden ingepland.

Objecten kunnen enkelvoudig zijn (bijvoorbeeld een volleybalveld) of samengesteld (een sporthal met meerdere volleybal- of andere velden). Huurders kunnen een enkelvoudig object reserveren of een samengesteld object of een deel van een samengesteld object.

Een schematische weergave van de gewenste functionaliteit is weergegeven in de afbeelding op de volgende pagina.



21-3-2019 | 1

Afbeelding 1

In deze afbeelding zijn externe systemen omcirkeld. In de huidige situatie zijn er geen softwarematige interfaces met deze systemen gerealiseerd. Wel is het een wens dat in de toekomstige situatie interfaces met deze toepassingen worden gerealiseerd. De specificaties voor deze interfaces moeten nog worden opgesteld.

De huidige functionaliteit wordt aangegrepen om het Sportaccommodatieverhuurproces te optimaliseren, hierbij valt te denken aan een hogere mate van klantvriendelijkheid, meer efficiëntie (meer zelfredzaamheid van de huurders en minder druk op de back office) en een veiliger (privacy) werkproces.

3. Gewenste situatie - oplossingsrichting

De gewenste situatie omvat de functionaliteit zoals die schematisch is weergegeven in het voorafgaande hoofdstuk, maar waarbij er geoptimaliseerd is om de druk die op de back office wordt gelegd te minimaliseren. Daarnaast zal er in de gewenste situatie ook een koppeling gerealiseerd moeten worden met de gemeentelijke financiële administratie.

Daarnaast wordt voorzien in koppelingen met een aantal systemen:

- Verschillende narrowcastingsystemen om roosters te tonen in de accommodatie zelf;
- Verschillende gebouwbeheersystemen: een gebouwbeheersysteem kan bijvoorbeeld HVAC (heating, ventilation, airconditioning) schakelen op basis van het rooster;
- Salto: sleutelsysteem voor gymzalen, slagbomen, lichtmasten (op basis van de reservering wordt een deur/slagboom ontsloten of lichtmast aangeschakeld);
- Sugar-CRM: klantgegevens (het bestaande CRM-systeem bevat de gegevens van de klanten, dit wordt de bronadministratie voor de klantgegevens, via push/pull komt data beschikbaar voor verhuursysteem);
- Beschikbaarheid van verhuurgegevens via API/webservice zodat deze gegevens in andere (web)applicaties kunnen worden gebruikt;
- Mogelijkheid om via een API boekingen te doen door andere partijen;
- Verhuurobjectinformatie zo direct mogelijk uit door Gemeente Amsterdam gebruikte basisregistraties, zoals een systeem voor assetmanagement GISIB (buitensportvelden) of een gebouwbeheersysteem zoals Planon.

Ook wordt veel waarde toegekend aan het zelf kunnen benaderen van de data door het met behulp van rapportage tools / BI-tools kunnen samenstellen van maatwerk gebruikersoverzichten.

De Gemeente is voornemens om een Overeenkomst met één marktpartij af te sluiten voor de realisatie van de behoefte aan een Sportaccommodatieverhuursysteem met bijbehorende dienstverlening.

4. Marktconsultatie

4.1. Demonstratie van de software

De Gemeente heeft ervoor gekozen om een marktconsultatie te organiseren waarbij partijen in de gelegenheid gesteld worden om hun product te demonstreren en om onze vragen te beantwoorden.

In het presentatiegedeelte is aan partijen gevraagd hoe:

- locatiegegevens worden vastgelegd;
- idem voor de gegevens die betrekking hebben op de objecten die zich op deze locatie bevinden;
- hoe tarieftabellen worden vastgelegd ;
- idem voor gegevens die betrekking hebben op de klanten.

In een Excel bestand (Bijlage 1) zijn voorbeelden van deze gegevens beschikbaar gesteld – voor elk gegevenstype via een apart tabblad in het Excel bestand.

Aan de marktpartijen werd gevraagd om (een deel van) deze gegevens over te nemen in de demo. Zij hoefden dus niet *alle* gegevens uit het spreadsheet over te nemen en te tonen, zolang maar in de presentatie met enkele voorbeelden duidelijk gemaakt werd hoe de gevraagde gegevens vastgelegd kunnen worden en hoe gebruikersvriendelijk dat is.

Daarnaast werd gevraagd om in de demo in ieder geval aan te geven hoe omgegaan wordt met onderstaande functionaliteiten:

- Hoe er gereserveerd kan worden;
- Hoe inzichtelijk gemaakt kan worden welke reserveringen er al zijn en welke beschikbare objecten nog verhuurd kunnen worden;
- Hoe de bezettingsgraad van een object over de tijd getoond kan worden;
- Hoe er voor een boeking een factuur kan worden gemaakt, rekening houdend met de tarieftabel die voor die klant geldt.
- Welke autorisatiemogelijkheden uw oplossing biedt.
- Welke mogelijkheden u biedt voor audittrails.

Het al dan niet deelnemen aan de marktconsulatie heeft nadrukkelijk *geen* effect/voorsprong op mogelijkheden van bedrijven om in te schrijven op de aanbesteding.

4.2. Bevindingen demonstratie software

De zes bedrijven hebben hun software gedemonstreerd aan een groep vertegenwoordigers van de gemeente Amsterdam. De groep bestond uit mensen van:

- Sport en Bos (Sportpunt, management);
- Administratieve Organisatie en Interne Controle;
- Informatie Analyse;
- Functioneel beheer;
- Inkoop;
- Onderwijs Huisvesting;
- Proces Analyse;
- Project Management.

Gebleken is dat:

- Er voldoende mogelijkheden in de markt zijn om de behoefte in te vullen. Zes partijen hebben hun producten gedemonstreerd, en er moet niet uitgesloten worden dat er nog meer spelers op de markt zijn die bij aanbesteding van zich zullen laten horen;
- De aanwezige marktpartijen hadden allemaal zowel de interesse als – naar eigen zeggen – de mogelijkheden om de gevraagde functionaliteit te realiseren. Hierbij moet worden aangetekend dat het hier de functionaliteit op hoofdlijnen betreft, zoals eerder in dit document geschetst, aangezien er nog geen definitief Programma van Eisen en Wensen beschikbaar is;
- Er niet of nauwelijks technisch gespecificeerd hoeft te worden, functionele specificaties met waar nodig een toelichting of een praktijkvoorbeeld voldoet;
- Op het gebied van innovatie de mogelijkheden vooral liggen op mogelijkheden om te koppelen met externe systemen en op responsive websites;
- Cloudoplossingen mogelijk zijn, alle zes marktpartijen bieden een SaaS oplossing aan;
- Er standaardsoftware gebruikt kan worden, zij het dat bij sommige leveranciers enig maatwerk noodzakelijk zal zijn;
- Duurzaamheid vooral kan worden ingevuld door te koppelen aan systemen voor gebouwbeheer, waardoor met name verlichting en verwarming gereguleerd worden op basis van de reserveringen van de ruimte, waardoor onnodig verwarmen en verlichten voorkomen kan worden.

De getoonde functionaliteit wordt hieronder weergegeven. Ook is aangegeven of alle marktpartijen deze functionaliteit konden laten zien, of dat er bij een dergelijk onderdeel sprake was van onderlinge verschillen tussen marktpartijen.

Het overzicht van functionaliteiten zal door het projectteam voor de aanbesteding van het Sportaccommodatie Verhuursysteem en bijbehorende dienstverlening gebruikt worden voor het aanscherpen van het voorlopige Programma van Eisen en Wensen, en het definitief maken daarvan.

GETOONDE FUNCTIONALITEIT	Overall	Verskillend
Gebruik en gebruikersvriendelijkheid		
Gebruikersvriendelijkheid		x
Online handleiding		x
Menustructuur instelbaar		x
Namen en kleuren van velden instelbaar		x
Meertaligheid		x
Aantrekkelijkheid webpagina's		x
Responsive website		x
Gebruik op smartphone via browser of App		x
Communicatie per e-mail	X	
Bevestigen zonder handmatige tussenkomst		x
Verzenden facturen via mail	X	
Dashboard		x
Maximale zelfwerkzaamheid klant		x

Beveiliging, veiligheid, functiescheiding	Overall	Verskillend
Authenticatie		x
Autorisatie, bijvoorbeeld voor creditnota's	X	
Inrichten workflows / vier ogen principe		x
Audittrail wijzigingen		x
Inzicht in klanthistorie (boekingen en facturen)		x

Beschikbaarheid en reserveren	Overall	Verskillend
Hiërarchie in objecten	X	
Openingstijden per object	X	
Instellen minimale verhuurduur		x
Reserveerbaarheid object - onderhoud	X	
Feestdagenkalender	X	
Seizoensplanning		x
Verschillende start- en einddata van seizoenen		x
Reserveren zonder inloggen		x
repeterende reserveringen	X	
Boeken van extra's	X	
Aanbieden alternatieven als object bezet is		X

Gebruik tarieftabellen	Overall	Verskillend
Tarieftabellen	X	

Automatisch toepassen relevante tarief tabel		X
Handmatig afwijken van tarieven	X	
Prijsindexering		X

Interfaces met andere systemen	Overall	Versillend
Exporteren facturatiegegevens	X	
Importeren betaalstatus en debiteurnummer		x
Volwaardige koppeling AFS		x
Koppeling iDEAL		x
Koppeling Salto		x
Koppeling gebouwbeheersystemen		x
Koppeling narrowcasting		x

Managementinformatie	Overall	Versillend
Standaard management informatie		x
Rapport generator, gebruik BI tools		x

5. Vragen

De gemeente heeft inhoudelijke vragen gesteld, per vraag is in algemene zin en geanonimiseerd verwoord hoe de marktpartijen hierop gereageerd hebben. De antwoorden zijn uitsluitend de teksten die marktpartijen hebben aangeleverd. Ook als er soms teksten in vragende vorm voorkomen, betreft het vragen zoals een marktpartij die in zijn antwoord heeft opgenomen, en dus uitdrukkelijk *geen* vragen van de kant van de gemeente Amsterdam.

5.1. Vragen oplossing

1 (Was vraag 4 in de Excellijst) Wat vindt u van het door de Gemeente geschetste beeld van de gewenste situatie – oplossingsrichting?

- De geschetste oplossingsrichting is duidelijk;
- Behoeft aan toelichting welke gegevens uit Planon of Gisib gehaald moeten worden;
- Beschikken alle locaties over dezelfde toegangscontrolesystemen van Salto of draaien er verschillende versies? Wellicht van ook andere leveranciers dan Salto? En zijn deze allemaal al aan het internet verbonden? Is dat in één gedeeld portaal van Salto of heeft iedere locatie een eigen Salto-omgeving waarmee een koppeling moet komen?
- Belangrijk om ook de terugkoppeling van AFS naar het verhuursysteem in ogenschouw te nemen, zodat dubieuze debiteuren gesignaleerd/geblokkeerd kunnen worden;
- Genoemde koppelingen zijn zeer zinvol. Overweeg ook een koppeling met personeelsplanning waardoor automatische detectie van onderbezette tijden zichtbaar wordt.

2 (5) Gezien de geschetste oplossingsrichting wat adviseert u aangaande de architectuuropzet?

- Advies is om eerst de enterprise architectuur uit te werken. Wat zijn de bedrijfsprocessen die hierbij horen? en wat is de samenhang tussen functionaliteit, bedrijfsprocessen, de applicatie oplossing en de technische infrastructuur bij de gemeente Amsterdam?
- Overweeg om dit project op te splitsen in een aantal deelimplementaties zodat de haalbaarheid en de planning gewaarborgd kunnen worden. Deelimplementaties kunnen betrekking hebben op met name de koppelingen;
- Bij de koppeling met Sugar-CRM zal uitgewerkt moeten worden of dit een 1- of 2-weg koppeling wordt, en of het een live (on the fly) koppeling is of een batchgewijze koppeling kan volstaan;
- Een koppeling met stamgegevens met van Planon/Gisib is mogelijk niet zo zinvol aangezien deze gegevens tamelijk statisch zijn;
- Als er met Planon en/of Gisib gekoppeld moet worden, dan is een voorwaarde dat processen op ASP-servers toegang krijgen tot de gekoppelde systemen SugarCRM/Planon/Gisib die mogelijk op een afgeschermd Intranet binnen de gemeente Amsterdam draaien. Bij voorkeur gaat dat via een 'publiek toegankelijke' webservice (afgeschermd met b.v. certificaat, API-key en/of username/password).

3 (6) Welke vernieuwingen in de komende 2 jaar voorziet u in uw oplossing voor de uitvoering bij de Gemeente?

- Verdergaande integratie met kassa, toegang, klimaat, verlichting, CRM, narrowcasting en meer functionaliteit op het gebied van mobiele apps.
- In de toekomst zullen locaties zoveel mogelijk autonoom aangestuurd worden. Dat betekent dat een reservering of boeking van een huurder of backoffice medewerker een trigger is voor alle gekoppelde systemen. In de toekomst zal een huurder in principe zonder tussenkomst van een beheerder gebruik kunnen maken van een accommodatie. Dat betekent dat nadat een reservering is gemaakt en online betaald, de huurder op het geboekte tijdstip naar de locatie kan gaan. De huurder is in tussentijd geautoriseerd om naar binnen te kunnen in de accommodatie en ontvangt bijvoorbeeld een pincode per sms en e-mail. Dit kan ook op andere manieren middels bijv. pasjes, tags of gebruik smartphone. Parallel hieraan worden de verlichting en de klimaat- of gebouwbeheersystemen ook geschakeld. Vooral dit zal een grote verduurzaming van de kleinere (onbeheerde) zalen betekenen;
- In de toekomst ook het actuele gebruik realtime gemonitord moeten worden. Dit kan door middel van sensoren in de accommodatie. In dit toekomstbeeld zullen ook CCTV oplossingen geïmplementeerd moeten worden, omdat er geen controle meer hoeft plaats te vinden van een beheerder.

4 (7) Welke systeemeigenschappen (functioneel en non-functioneel) zou de oplossing minimaal moeten hebben?

- Zoveel mogelijk webbased, zeer intuïtief en idiot proof gezien de vele rollen
- eenvoudig inzicht in de planning en roostering voor zowel backoffice medewerkers als burgers/huurders op alle devices (mobiel, tablet of PC);
- slimme functionaliteiten waarmee beheerders het werk uit handen wordt genomen. O.a. het overzetten van seizoensplanningen, doorvoeren van prijsindexaties en snelle zoek- en boekfunctionaliteit;

- koppelingen van reserveringsgegevens per locatie naar narrowcasting;
- uitgebreide autorisatiemogelijkheden, audittrails, rechten per beheerder en het 4-ogenprincipe;
- open architectuur waardoor integratie met andere hard- en softwareoplossingen mogelijk is;
- direct vanuit de applicatie digitaal factureren en eenvoudig online betalingen accepteren via o.a. iDEAL;
- mogelijkheid om faciliteiten zoals kleedkamer, beamer en arrangementen toe te voegen aan een reservering zodat er ook locaties kunnen worden toegevoegd die werken met catering. Denk hierbij aan buurthuizen met vergaderzalen. Dit is tevens geschikt voor losse materiaalverhuur;
- activiteiten configureerbaar zijn waardoor visueel wordt welke sport/activiteit in welke accommodatie beoefend kan worden;
- slim zoek- en boekfunctionaliteit voor huurders waarmee ze snel tot de gewenste accommodatie in de gewenste wijk komen;
- innovatieve big-data analysemogelijkheden en standaard beleids- en managementrapportages;
- Modulaire opzet (basisgegevens, reserveringen, online reserveringen, financieel, rapportages);
- Gebruiksvriendelijk & laagdrempelig;
- 24/7 beschikbaar (webbased);
- Self-supporting na implementatie van de software;
- De ontwikkeling van API's (RESTful APIs) voor diverse koppelingen;
- Als leverancier raden wij aan om de volgende **Functionele eisen** te hanteren:
 - de oplossing moet minimaal 1 miljoen gebruikers kunnen waarborgen
 - de oplossing moet minimaal 10 miljoen boekingen kunnen opslaan
 - de oplossing moet reserveringsgegevens minimaal 5 jaar bewaren
 - de oplossing zal via het internet 24/7 beschikbaar moeten zijn voor burgers en huurders
 - Boekingfunctie voor opties, reserveringen, blokkeringen. Mogelijkheid tot wijzigen en annuleren. Bevestigingen en facturen. Operationele info: schematische bezettingsoverzichten; zoeken en selecteren in boekingen, facturen, bevestigingen en logs. Management info. Seizoensplanning.
 - Selfservice klant: Online reserveren, wijzigen en annuleren, boekingen raadplegen, online aanpassen.
- Als leverancier raden wij aan om de volgende **Non-functionele eisen** te hanteren:
 - Er is een duidelijke scheiding op basis van admin en autorisatie rollen. Hierdoor zijn de privileges per gebruiker goed instelbaar en worden deze gewaarborgd.
 - De oplossing staat open voor security audits in welke vorm dan ook.
 - Monitoren 24/7 van de omgeving en software gemonitord. Hierbij wordt naast de uptime en het functioneren van de servers ook de inhoud van de berichten en de functionele werking van de applicatie gemonitord.
 - De applicatie dient een goede performance te hebben. Alle verzoeken dienen binnen 3 seconden uitgevoerd te zijn.
 - De applicatie dient goed schaalbaar te zijn. Indien het aantal gebruikers exponentieel toeneemt, zal de leverancier binnen 1 dag moeten kunnen opschalen.
 - Persoonsgegevens dienen ge-encrypt te worden opgeslagen in de databases.
- Alle belangrijke acties in de software dienen gelogd te worden. Hierdoor moet het voor de gemeente Amsterdam mogelijk zijn om geavanceerde audit-trailing in te zien.

5.2. Vragen Realisatie

5 (8) Schets op hoofdlijnen de door u voorgestelde implementatieaanpak.

- Eerst een volledige geïsoleerde pilot proof of concept locatie met alle elementen geïmplementeerd. Daarna uitrollen per beheerdersgroep/stadsdeel/accommodatiesoort;
- Realisatie conform de PRINCE2 aanpak. Het project opdelen in de volgende fases: Analyse, Ontwerp, Implementatie, Test en Productie;
- Werken volgens een projectplan (planning), een projectbegroting, checklist en opleverdocumenten per projectfase;
- Besteed aandacht aan *misuse cases*. Dus wat als:
 - een gebruiker een onbemande accommodatie langer gebruikt dan waarvoor hij gereserveerd heeft
 - een gebruiker een gekoppelde toegangsdeur open laat staan na het gebruik van een accommodatie
 - een gebruiker een onbemande accommodatie gebruikt voor activiteiten die in strijd zijn met de wet;
- Besteed aandacht aan een aantal nog openstaande vragen:
 - Wat als een gebruiker een toegangscode heeft, maar meerdere personen gebruik maakt van de zaal. Hoe worden toegangscode gedeeld binnen teams?
 - Wat als er op locaties enkel ondersteuning is voor tags en niet voor toegangscode, waar worden deze tags/sleutels uitgegeven en hoe wordt systeemtechnisch aangegeven dat het bijvoorbeeld dan niet mogelijk is om om 19:00 te reserveren voor een zaal die een uur later wel vrij is. Diegene heeft op dat moment nog geen tag/sleutel;
 - Zijn er ook nog accommodaties met fysieke sleutels(hoofd/mono sleutels) en dient de oplossing ook te voorzien in fysiek sleutelbeheer?

6 (9) Wat is volgens u een realistische doorlooptijd na opdrachtverstrekking?

- 6 maanden voor de eerste compleet operationele accommodatie(soort) daarna n.o.t.k. met de juiste geleerde lessen. Normaal duurt een software implementatie 14 dagen.
 - Op basis van onze ervaringen vanuit de praktijk schatten wij in de hierna genoemde netto tijdsbesteding voor de verschillende modules operationeel te kunnen maken:
 - Inrichten/operationeel maken Basismodules - 2 dagen
 - Inrichten/operationeel maken Module Reserveringen - 3 dagen
 - Inrichten/operationeel maken Module Financieel - 1 dag
 - Inrichten/operationeel maken Module Gebouw- en Ruimtebeheer - 1 dag
 - Inrichting/operationeel maken Online Reserveringen - 3 dagen
- Uiteraard is hierbij een gezamenlijk inspanning van zowel van de kant van de gemeente Amsterdam als die van de kant van de leverancier van toepassing.
- Op basis van ervaring en beschikbare capaciteit: 4 tot 6 maanden. Er is gedeeltelijke afhankelijkheid van externe partijen, dat maakt een juiste inschatting complex. 4 tot 6 maanden is vooralsnog realistisch.
 - Fase 1 en 2 kunnen binnen een 6 tot 9 maanden geïmplementeerd worden. De realistische doorlooptijd voor een complete implementatie inclusief automatiseren van toegangscontrole, verlichting en klimaat voor alle geschikte locaties zal +- 3 jaar zijn. Daarom is het raadzaam om dit te gaan realiseren in deelimplementaties zoals aangegeven.

- Tijdens fase 2 adviseren we om enkele maanden bij de eerste locaties het concept autonome accommodatie te valideren. Vervolgens zou fase 3 uitgevoerd kunnen worden, waarna wederom een validatie zal plaatsvinden en overleg plaats zal vinden met de eindgebruiker/huurder. Vervolgens kan fase 4 gepland worden om de algehele uitrol van de koppelingen en autonome accommodaties door te voeren.

7 (10) Motiveer of de door de Gemeente gevraagde koppelingen realistisch zijn?

- Het advies is om dit project op te delen in een aantal fases. Het is erg belangrijk om voorafgaand aan de tender duidelijk te hebben welke externe systemen precies gekoppeld moeten worden en welke eisen hieraan worden gesteld. En nog belangrijker welke versies van hard- en software er draaien op de bestaande locaties en hebben deze allemaal ondersteuning voor koppelingen? Als leverancier raden wij aan om de volgende indeling in fases te hanteren:

Fase 1:

- inrichting en implementatie SaaS systeem voor alle locaties en objecten
- inclusief koppeling JD Edwards
- inclusief koppeling met SugarCRM
- inrichten en implementatie API koppelvlak voor reserveringen uit externe bronnen.

Fase 2:

- 1 locatie met Salto(KS) koppeling
- validatie gebruik koppelingen met o.a. huurders en beheerders.

Fase 3:

- uitbreiding naar 10 andere locaties met Salto(KS)
- uitbreiding naar 10 locaties met klimaatbeheersysteem en evt verlichtingssysteem
- inrichten koppeling met Planon en GISIB indien van meerwaarde.

Fase 4:

- uitbreiding naar alle geschikte andere locaties met Salto(KS), gebouwbeheersysteem en evt verlichtingssysteem om zo naar een situatie met autonoom draaiende en verduurzaamde accommodaties te werken.
- Voor de koppeling met Salto ca. 2 maanden;
- Voor de resterende gewenste koppelingen (SugarCRM, GISIB, Planon, API's) kan na overleg een levertijd opgegeven worden;
- Op basis van de nu beschikbare informatie voorzien wij geen onrealistische of onhaalbare koppelingen. We hebben ruimschoots ervaring met integraties met diverse software en technische oplossingen;
- We koppelen op dit moment met meerdere externe systemen en hebben daar veel ervaring mee. De doorlooptijden zijn ook gebaseerd op de ervaringen die wij hebben met een aantal externe leveranciers van onder andere verlichtingssystemen en toegangscontrolesystemen. Onze oplossing is een loosely coupled en generiek platform waardoor wij met bijna alle leveranciers een koppeling kunnen realiseren. Wij hebben tevens datamodellen ontworpen welke toepasbaar zijn op meerdere toegangscontrole leveranciers, waardoor we ook in de toekomst bij een wijziging van toegangscontrole leverancier vrij eenvoudig kunnen overschakelen. Onze architectuur is zo schaalbaar ingericht dat wij per locatie verschillende koppelingen kunnen configureren;
- Beschikbaar is een flexibel product en integratieplatform welke integreert met verschillende bron- en output systemen. Het systeem zou bij de gemeente Amsterdam breder/flexibeler kunnen worden ingezet bij maatschappelijke accommodaties of buurthuizen. Bij dit type

accommodaties worden bijvoorbeeld kassasystemen gekoppeld om er voor te zorgen dat horecabestedingen van groepen ook doorgestuurd worden naar de boeking of reservering van de huurder in de applicatie.;

- De koppelingen zijn altijd zo opgezet dat alle vereisten ingesteld kunnen worden. Al onze klanten werken bijvoorbeeld met dezelfde module voor de koppeling met de financiële administratie. Toch is de werking bij geen klant gelijk, ook al werken ze met hetzelfde financiële pakket. Hetzelfde geldt voor verwarming, verlichting, sloten en displays.
- Het grote voordeel van standaard koppelingen is, dat elke klant met de standaard upgrades, bugfixes en nieuwe versies mee kan lopen, zonder dat deze noodgedwongen achterblijft vanwege een maatwerk-koppeling, waardoor de updates stagneren.

8 (11) Wat zijn volgens u de risico's voor de uitvoering van deze koppelingen?

- Veranderingen aan een van beide kanten die de boel verstoren omdat de koppelingen niet goed gemonitord worden en teveel blackbox zijn.
- Het project is haalbaar en realistisch echter is het belangrijk om de koppelingen te prioriteren en om een haalbaarheidsonderzoek te gaan.
- Vaak wordt in een vroeg stadium duidelijk dat leveranciers waarmee gekoppeld moet worden niet alle functionaliteiten hebben geïmplementeerd welke in de API's of documentatie is beschreven of benodigd zijn.
- De risico's zitten in de afstemming in de financiële gegevens en de broninformatie bij onjuiste facturatie.
- Een zeer gedetailleerde analyse vooraf met betrekking tot de gewenste functionele uitkomst als ook de meest optimale technische oplossing en alles wat daarbij komt kijken is zeer belangrijk. Er zal goed gekeken moeten worden of en zo ja welke beperkingen koppelingen hebben t.o.v. een volledig geïntegreerde oplossing. Deze afstemming vooraf, maar ook de voortdurende afstemming gedurende de realisatiefase dient goed gecoördineerd te gebeuren daar het risico bestaat dat er interpretatieverschillen ontstaan. Dit kan leiden tot overstijging van budget of ongewenste uitloop van oplevering;
- Hoe meer partijen en systemen hoe groter het afbreukrisico. Elke koppeling kan een point of failure zijn. Maak altijd een afweging tussen het nut, wat levert het me op, en een mogelijke storing in een koppeling;
- De risico's van deze behoefte zijn dat het project in een keer wordt gerealiseerd. Door de omvang van het aantal integraties zijn die binnen dit project vallen is het daarom sterk aan te bevelen het project op te delen in meerdere fases. Zo kan bijvoorbeeld binnen 2 tot 3 maanden het standaard SaaS platform al uitgerold worden;
- Daarnaast zien we dat de integratie met klimaatbeheer- en gebouwbeheersystemen nog in de kinderschoenen staat bij sommige leveranciers en dat nog niet alle functionaliteiten via integraties zijn aan te sturen. Tevens zijn er leveranciers die geen goede gedocumenteerde koppelvlakken hebben waardoor de uitwisseling van informatie niet integer is. Een haalbaarheidsonderzoek of risico analyse van deze gewenste externe koppelingen is dan ook sterk aan te bevelen.

9 (12) Omschrijf de flexibiliteit van uw oplossing?

- We maken zelf onze software, deze is volledig configureerbaar en waar uitbreidingen nodig zijn, kan dat snel en in het standaard framework meedraaien zodat het zelfs dan niet de nadelen van maatwerk heeft.
- Onze software is een zeer flexibele oplossing welke in diverse branches toepasbaar is. De software wordt hierbij altijd als een standaard pakket aangeboden. Mochten er in de toekomst door de gemeente gewenste functionaliteiten aan de software worden toegevoegd, dan bekijken wij altijd of onze andere klanten hier ook baat bij zullen hebben. Is dit het geval dan zullen wij dit aan het standaard pakket toevoegen en dan zal een deel van de ontwikkelingskosten voor onze rekening genomen worden. Op deze wijze wordt de software regelmatig uitgebreid met diverse nieuwe functionaliteiten en toevoegingen.
- De software kan op zeer gevarieerde wijze worden ingericht en weergegeven. Per gebruiker kan informatie of functionaliteit wel of juist niet zichtbaar zijn. Gebruikers hebben bovendien de mogelijkheid kolommenoverzichten zelf vorm te geven, groeperingen en filters in te stellen, tabbladen te voorzien van opvallende kleuren. T.a.v. autorisatie kan er onderscheid worden gemaakt welke locaties inzichtelijk zijn voor bepaalde gebruikers, wie waar wat mag reserveren en hiervan de financiële afhandeling doet. Dankzij gepersonaliseerde navigatie dashboards kan iedere gebruiker zelf bepalen welke informatie en functionaliteit snel toegankelijk moet zijn. De online reserveringsportal is volledig te voorzien van een eigen look-and-feel en ook hier bepaalt u wat er wanneer getoond wordt, hoe en welke type reserveringen online worden toegestaan en via welke online betaalwijze er afgerekend kan worden. Laatstgenoemde kan per type klantgroep worden ingesteld. Richting rapportages en KPI dashboards heeft u als gebruiker de volledige vrijheid en mogelijkheid uw eigen rapporten, draaitabellen en dashboards te maken en aan te passen.
- De flexibiliteit van ons pakket is in de loop der jaren enorm groot geworden. Er zijn zeer veel instellingen mogelijk om een gewenste werking te sturen. Bijv. Object- en omzeteigenaren, rollen privileges en autorisatieniveaus, voorkeuren, btw-instellingen, bloktijden, openingstijden voor interne gebruikers, voor online gebruikers, voor statistische openstelling, voor openstelling tijdens schoolvakanties enzovoorts.

10 (13) Hoe optimaliseert u de zoekfunctie binnen uw pakket?

- Door zoeken per kolom, over hele tabel in vooraf aangemerkte kolommen, door de gehele database mogelijk te maken;
- Door op een slimme wijze gebruik te maken van indexerings in de Database. Daarnaast is er in elk scherm een zoekfunctie aanwezig die het mogelijk maakt om op diverse manieren de gevraagde informatie weer te laten geven.
- Het zoeken naar items, locaties of klantgegevens kan simpelweg gedaan worden door het beginnen met typen op uw toetsenbord. Er kan gezocht worden op alle informatie velden die zijn ingevuld. U hoeft geen volledige code, locatie, naam of activiteit in te typen, een gedeelte hiervan volstaat. Binnen het zoeken kan er filter op filter worden gezet. Met andere woorden, als de eerste zoekingave te veel resultaten oplevert kan er direct nog een zoekcriterium aan worden toegevoegd;
- Aan de hand van selectiecriteria en via zoekfilters zodat op (delen van) woorden gezocht kan worden over meerdere (of alle) velden. De snelheid wordt ondersteund door de juiste indices.

11 (14) Hoe borgt u de beveiliging en het voldoen aan de Privacy wet (AVG).

- Borging door een ISO 27001 datacentrum, penetratietesten, bewerkersovereenkomst, procedures bij eindgebruikers etc. Beperken van de benodigde gegevens die u per klant bewaart en hoe lang.
- Bij aanschaf van de software wordt er met de organisatie een AVG-verwerkersovereenkomsten afgesloten.
- Wij zijn als organisatie ISO27001 gecertificeerd. In het kader van AVG hebben wij een GDPR whitepaper opgesteld en leven wij die nauwgezet na. Sinds 2017 hebben wij beveiligingsupdates doorgevoerd in onze database structuur, software en API's. In onze software zijn alle benodigde voorzieningen getroffen rondom privacy het recht om vergeten te worden;
- Alle velden van het klant- en accountrecord waarin persoonlijke gegevens kunnen staan, staan versleuteld opgeslagen in de database. Dus al zou een hacker data op de ASP-servers buit maken, dan nòg kunnen de persoonlijke gegevens niet op straat belanden;
- Voorzien wordt in de mogelijkheid om een klant definitief te vernietigen. De functie verwijderen, maakt een klant inactief, waarna een klant weer actief te maken is, maar de functie vernietigen is definitief, waarbij de gegevens definitief gewist worden.
- Het is mogelijk om 'stille klanten' te zoeken waarvoor sinds een bepaalde datum geen acties meer zijn gedaan, en deze vervolgens te vernietigen. Daarbij wordt gecontroleerd of de klant inderdaad 'vernietigbaar' is. Van (nog) niet-vernietigbare klanten wordt de reden daarvan aangegeven.

5.3. Vragen Financiering en Exploitatie

12 (15) Motiveer welk verdien/licentiemodel de Gemeente dient uit te vragen?

- De aangeboden SaaS oplossing wordt 24/7 beheerd en onderhouden. In het licentiemodel zijn de kosten voor beheer en onderhoud inbegrepen. Daarnaast zullen er ieder kwartaal gesprekken plaatsvinden om te evalueren hoe de oplossing bevalt en of er mogelijk nog extra wensen zijn die gerealiseerd kunnen worden. De gemeente Amsterdam zal een vast aanspreekpunt krijgen welke de belangen van de gemeente behartigt en de visie deelt;
- Aantal gebruikers, aantal externe klanten, aantal boekingen. Saas;
- Licentie van modules die worden geactiveerd. Saas-model;
- Bij voorkeur een maandelijkse (of jaarlijkse) fee voor alle geleverde diensten zijnde hosting, support, onderhoud koppeling en eventueel technisch onderhoud;
- De gewenste SaaS oplossing wordt aangeboden in een abonnementsmodel. Er worden jaarlijkse kosten voor het gebruik van het platform gerekend. Daarnaast worden eenmalige opstart- en implementatiekosten gerekend. Omdat het een SaaS oplossing betreft zijn telefonische support, hosting, security updates en feature updates inbegrepen in het abonnement.

13 (16) Wat zijn de mogelijke TCO kosten waarmee rekening gehouden moet worden?

- Om zo goed mogelijk te kunnen vergelijken, zouden alle eenmalige kosten (licentie, opleiding, installatie etc.) samen geteld moeten worden met alle periodieke kosten van bijvoorbeeld 5 jaren (service, helpdesk, hosting, technisch applicatiebeheer, upgrades, nieuwe versies) voor een bepaald gewenst beschikbaarheidsvenster;
- De eenmalige investering die u als gemeente doet bestaat goeddeels uit het inhuren van onze expertise rondom project coördinatie, consultancy en training. De hosting van de applicatie, en de benodigde software licenties via een SAAS model (maandelijks) worden afgerekend. Er is geen investering in hardware of ICT infrastructuur nodig;
- Voor de Total Cost of Ownership moet ook rekening gehouden worden met het beslag op de tijd van uw eigen medewerkers, bijvoorbeeld de tijd voor de opleiding van uw mensen, en de benodigde tijd voor het opzetten van een nieuwe koppeling met AFS (specificaties, handleidingen en instructies, tests, en nieuwe tests), idem koppeling verwarming, display.

De verdere antwoorden op deze vraag zijn alleen voor intern gebruik door de gemeente Amsterdam.

5.4. Overige Vragen

14 (17) Is uw oplossing een standaard software pakket of betreft het maatwerk? Of zou u uw oplossing omschrijven als een standaard pakket met maatwerk koppelingen?

- Software is standaard maar als maatwerk te configureren, koppelingen zijn maatwerk mits API wel goed omschreven is;
- We zullen eerst informatie moeten krijgen over het aantal gelijktijdige gebruikers. Onze oplossing is goed schaalbaar, aan de hand van de indicaties over het gebruik kunnen we eventueel extra instanties bijschalen;
- De software is een zeer flexibele oplossing welke in diverse branches toepasbaar is. De software wordt hierbij altijd als een standaard pakket aangeboden. Mochten er in de toekomst door u gewenst functionaliteiten aan de software moeten worden toegevoegd, dan bekijken wij altijd of onze andere klanten hier ook baat bij zullen hebben. Is dit het geval dan zullen wij dit aan het standaard pakket toevoegen en dan zal een deel van de ontwikkelingskosten voor onze rekening genomen worden. Op deze wijze wordt de software regelmatig uitgebreid met diverse nieuwe functionaliteiten en toevoegingen;
- De volledige oplossing (database, software, online reserveringsportal en API) is een standaard product dat op maat wordt ingericht op basis van uw functionele eisen en wensen. Integraties met software en/of hardware van derden worden op maat geprogrammeerd;
- Geen van beide, namelijk: een standaard pakket, met standaard koppelingen.

15 (18) Wat zijn uw USP's?

- We zorgen altijd dat het uiteindelijk naar tevredenheid werkt;
- Wij laten laat jaarlijks een pentest uitvoeren door een externe partij. Daarnaast mag de gemeente Amsterdam zelf ook een security audit of pentest laten uitvoeren op de oplossing. Het product voldoet aan de GIBIT voorwaarden en zal dit in de SLA ook aangeven. Wij treffen zowel technische maatregelen (security audits, managed hosting, functiescheiding, monitoring,

encryptie, SSL certificaten etc) als organisatorische maatregelen (toegang tot servers, toegang tot gegevens, evaluatie maatregelen).

- Een aantal aandachtspunten staan bij het ontwikkelen en implementeren van onze software hoog in het vaandel:
 - Keep IT Simple!; Maak het systeem niet moeilijker dan noodzakelijk, zodat de gebruikers de minste moeite hebben om het systeem "eigen" te maken;
 - Eenvoudig in gebruik;
 - Na implementatie van het systeem is men selfsupporting; Tijdens de implementatie leert men al met het systeem werken. Het achteraf organiseren van trainingen/cursussen is vaak dus niet meer van toepassing;
 - Naast het reserveringssysteem is het systeem met meerdere modules uit te breiden; Hierbij kan gedacht worden aan Meldingen, Contractbeheer, Inventarisbeheer etc.;
 - Persoonlijk benadering; Wij behandelen onze klanten niet als één van de velen, maar streven altijd naar een persoonlijke benadering met directe en korte lijnen.
 - Financieel aantrekkelijke voordelen.
- Dankzij jarenlange ervaring en op basis daarvan ontwikkelde oplossing is ons product qua functionaliteit het meest volledige systeem op de markt. Dankzij een grote en volledig interne ontwikkelafdeling zijn we in staat voorop (te blijven) lopen op het gebied van doorontwikkeling t.a.v. functionaliteit en techniek. We zijn een financieel zeer gezonde en daarmee betrouwbare partner. Als organisatie die zich al meer dan 30 jaar richt op de automatisering van sport en leisure bedrijven bieden wij 24 uur onze klanten per dag, 7 dagen in de week passende hulp en ondersteuning. We hebben zowel op software als op techniek (toegangscontrole en GBS) professionals in huis waardoor levering van/integratie met technische systemen probleemloos door ons kan worden uitgevoerd;
- Gebruiksgemak, meertaligheid en mobiel-vriendelijkheid;
- Toekomstvisie t.b.v. het autonoom laten opereren van (sport)accommodaties;
- Doorlooptijd;
- Schaalbaarheid van de oplossing, o.a. uitbreiding van autorisatie rollen en geboden koppelingen.

16 (19) Welke gunningscriteria zou de Gemeente naar uw mening moeten hanteren in de aanbesteding?

- Bewezen concept, operationele complete aanbidding met best of breed aanbidding met een hoofdaannemer;
- Prijs-Kwaliteitverhouding;
- De storingsvrije werking van het pakket; nimmer defecte bestanden (trek gerust de stekker eruit tijdens een run van honderden facturen); temporal database: alle voorgaande verschijningsvormen van een record worden in de database opgeslagen inclusief door wie, waar en wanneer; veel instellingsmogelijkheden door de applicatiebeheerder in te stellen waardoor specifiek gewenste werking verkregen wordt; vriendelijke persoonlijke en hulpvaardige helpdesk waar je op kan rekenen en steunen als er echt iets aan de hand is; geen uurtje-factuurkje; korte lijn klant-support-ontwikkelaar; hoog niveau medewerkers en ontwikkelaars (o.a. TU-ers, HTS-ers, VWO-ers);
- Het voldoen aan de technische en functionele eisen en wensen opgesteld in de vorm van een Pakket van Eisen. De ervaring/referenties en stabiliteit van de onderneming. Prijs is belangrijk maar niet doorslaggevend, de oplossing moet vooral bewezen zijn.

17 (20) Welke ontwikkelingen op het gebied van duurzaamheid ziet u en wat acht u mogelijk?

- Onze intelligent in te richten aansturing van uw GBS op het gebied van klimaat en licht op basis van aanwezigheid kan enorme impact hebben.
- Tegenwoordig worden steeds vaker de totale (facilitaire) processen gedigitaliseerd. Zo ook de processen binnen de sportaccommodatieverhuursystemen, waar de registratie van aanvragen van reserveringen tot aan de uiteindelijke betalingen van de facturen in zijn totaliteit worden gedigitaliseerd.
- Onze nieuwe generatie software is vanuit z'n design aangepast aan duurzaamheid en kost optimalisatie:
- We hosten alles in AWS cloud, zie de Amazon policy i.v.m. het gebruik van groene energie <https://aws.amazon.com/about-aws/sustainability/>
- Onze architectuur is een SaaS oplossing, voor alle klanten, waardoor we per klant minder IT resources verbruiken dan applicatie hosting.
- Onze architectuur is een microservices architectuur, modulair opgebouwd en maakt optimaal gebruik van resources door enkel extra resources dynamisch te alloceren wanneer er geschaald moet worden. Zo worden er geen resources onnodig vooraf gealloceerd.
- Gegevens worden efficiënt opgeslagen
- We gebruiken docker als deployment mechanisme, waardoor we resources uitsparen i.v.m. virtualisatie in vergelijking met traditionele virtualisatie lagen zoals VM / Citrix.
- Alle functionaliteit is met granulaire license management afgeschermd – er wordt enkel opgestart/gebruikt waar de klant rechten op heeft. Het design zelf streeft gebruiksgemak na, we vermijden overkill aan features.
- Momenteel maken we gebruik voor bepaalde use cases van 'serverless management', waardoor we nog verder kunnen optimaliseren naar verbruik. Resources worden nog enkel gebruikt als er effectief een 'call' is.
- Het software team reduceert energie verbruik door het reduceren van 1 workstation + laptop naar 1 mobiele workstation en het consistent afsluiten van IT materiaal om stroomverbruik te besparen;
- Bij duurzaamheid komt al snel energiebesparing naar voren: door de accommodaties aan te sluiten in de koppeling verwarming / verlichting, kan vermeden worden dat kachel en licht onnodig branden. Ook bij veldverlichting kan de huurder zelf zijn energienota drukken door de terugkoppeling van het werkelijke verbruik door de klant naar AMIS. Fijn voor de klant en de planeet;
- Leverancier zorgt bij vervanging van haar (ASP-)servers steeds voor energiezuinigere versies, en draagt zo bij aan het reduceren van het enorme energieverbruik van servers wereldwijd;
- Door te koppelen met oa verlichtingssystemen en klimaatbeheerssystemen zijn wij in staat het verbruik van energie en gas te minimaliseren voor de (sport)accommodaties. Wij vinden het belangrijk om bij te dragen aan een CO2 neutrale toekomst. Waar gymzalen en kleine accommodaties nu op een vaste verwarmingsplanning van 's ochtends tot 's avonds draaien kunnen wij bijdragen aan een exacte planning o.b.v. de realtime bezetting.

18 (21) Kunt u aangeven of u uw oplossing als SaaS oplossing aanbiedt?

- Zeker, volledig webbased, kan als SaaS maar ook on premise maar wel door ons gemonitord en voorzien van technisch en functioneel professioneel applicatiebeheer;
- De software wordt als een SaaS-oplossing aangeboden. De hosting kan hierbij tevens door ons worden verzorgd;
- Ja, wij zullen onze oplossing als SaaS oplossing aanbieden.

19 (22) Wat zijn volgens u binnen deze markt zijn de trends/marktontwikkelingen?

- *Best of breed* samenwerking tussen de bewezen aanbieders op elk deel terrein in plaats over overcomplete maar deels disfunctionele totaalaanbiedingen
- Ondanks dat Internetboekingen algemeen geaccepteerd zijn, blijven organisaties bij het verhuren van (sport-)accommodaties nog voorzichtig in het ontsluiten /zelf doen van internet-boeking in de verhuur.

20 (23) Heeft u nog toevoegingen of opmerkingen die niet uit de gestelde vragen naar voren zijn gekomen?

- Nu niet;
- Qua gebruiksvriendelijkheid zijn wij op dit moment het beste product in de markt. Wij onderscheiden ons vooral in het eenvoudig houden van de software zodat deze voor zowel huurders als backoffice medewerkers makkelijk in gebruik is en makkelijk overdraagbaar bij wisselingen. Waar andere producten tientallen tot honderden menu-opties bieden voor de backoffice medewerker faciliteren wij op de achtergrond met de inrichting van slimme rechtengroepen en autorisatie rollen en is enkel zichtbaar wat een backoffice medewerker nodig heeft. Ook met onze open applicatie-gedachten onderscheiden wij ons met een groot pakket aan mogelijke koppelingen met hard- en software;
- Wij zijn in Amsterdam ook actief bij Startup Village Amsterdam en een Merin Management (Smart Office) voor de verhuur van vergaderzalen. Maar ook bij kleine partijen zoals Tennispark Sloterpark voor de verhuur van banen.
- Leverancier biedt het product enkel aan als SaaS oplossing. We leveren geen standalone of on premise versie van deze software. Dit doen we vooral om de kwaliteit te waarborgen en updates tijdig te kunnen doorvoeren. Al onze klanten zijn referenties van onze SaaS oplossing;
- Veel selfservice door de klant zelf: zelf online de planning voor het nieuwe seizoen aanpassen en accorderen, thuis buiten kantooruren op je smartphone boekingen kunnen maken en betalen, liefst tot op het laatste moment vlak voor de feitelijke boeking, en met je mobiel de deur openen. Zelf boekingen kunnen wijzigen en annuleren. Zelf meerdere inlogaccounts aanmaken voor anderen die namens jou mogen boeken. enz.