

Bijlage 8 Verslag Marktconsultatie

Project Aanbesteding Leensysteem, Bibliotheek Zuid-Kennemerland 211119

Doel van dit document

Dit document biedt een samenvattend verslag van de schriftelijke marktconsultatie die de afgelopen tijd is uitgevoerd rondom het thema ‘vervanging van het BZK Leensysteem’.

Het doel van dit document is om een geanonimiseerd verslag van de marktconsultatie aan de betrokken partijen terug te geven, en in een eventueel volgende aanbestedingsprocedure ter informatie aan de markt beschikbaar te stellen.

Inleiding

Komend jaar is de Bibliotheek Zuid-Kennemerland (hierna genoemd BZK) toe aan de vervanging/vernieuwing van de bestaande apparatuur voor het inleveren, lenen en verlengen van materialen inclusief het in- en uitschakelen van materiaalbeveiliging (zelf-service). Ook de bezoekerstellers zijn verouderd en dienen te worden vervangen. Onder materialen wordt verstaan boeken, maar bijvoorbeeld ook bladmuziek en dvd's. Vervanging van het bestaande leensysteem heeft naar verwachting een financiële omvang die de drempelwaarde voor Europees aanbesteden¹ overstijgt. Dit betekent, dat BZK in beginsel verplicht is deze opdracht Europees aan te besteden.

Doelstellingen van de marktconsultatie

Ter voorbereiding op een offerteverzoek via een Europese aanbestedingsprocedure is in de afgelopen periode onder aanbieders van dergelijke systemen via het centrale aanbestedingsplatform TenderNed een openbare marktconsultatie² uitgevoerd:

- a. om de interesse in de markt te verkennen;
- b. om een beeld te krijgen van de innovatie en mogelijkheden die de markt biedt, en
- c. om enkele inhoudelijke vragen voor te leggen, waar de bibliotheek mee speelt.

De volgende concrete vragen zijn aan de markt ter beantwoording voorgelegd:

1. Kunt u beschrijven welke oplossing(en) uw onderneming als bewezen oplossingen biedt?
2. Kunt u omschrijven welke voordelen en welk gebruikersgemak de leden ervaren van uw oplossing?
3. Kunt u omschrijven welke voordelen en welk gebruikersgemak de bibliotheek medewerkers ervaren van uw apparatuur?
4. Heeft u meerdere oplossingen in uw assortiment en zijn deze in te passen in bestaand kantoomateriaal als bureaus?
5. Kunt u beschrijven hoe uw apparatuur aansluit op het bibliotheeksysteem V-Smart?
6. Kunt u omschrijven met welke recente technologische ontwikkelingen uw oplossing meer flexibiliteit/ functionaliteit/gebruikersgemak kan bieden?
7. Kunt u aangeven of / in hoeverre de door u geboden oplossing voldoet aan/ invulling geeft aan de in deze context gestelde AVG eisen?
8. In hoeverre beschikt uw oplossing ook over mogelijkheden om bezoekersaantallen – geanonimiseerd – te registreren?

¹ Vanaf 1-1-2020 € 214.000,-. www.pianoo.nl

² Dossier “Zelf-service leensysteem bibliotheek Zuid-Kennemerland”, TenderNed kenmerk 332445, gepubliceerd op 14-10-2021.

Procedure

Het marktconsultatiedocument is door BZK op 14 oktober 2021 via TenderNed gepubliceerd. TenderNed is het reguliere publicatieplatform voor Centrale en decentrale overheden.

Marktpartijen hebben gelegenheid gehad om vragen te stellen, maar hebben daar geen gebruik van gemaakt. De uiterste datum voor het indienen van een reactie sloot op 5 november 2021.

Geïnteresseerde partijen

In de marktconsultatie zijn schriftelijke reacties ontvangen van een viertal partijen.

Onderstaand onze bevindingen uit de marktconsultatie: De “rode draad”, die we uit de reacties hebben afgeleid.

Algemeen

De interesse in de markt

Op de publicatie van de consultatie op TenderNed hebben vijf marktpartijen hun interesse kenbaar gemaakt. Met vier gerichte reacties is de informatiebehoefte van BZK beantwoord, heeft de markt in beeld, dat BZK een inkoopprocedure in voorbereiding heeft, en heeft BZK de indicatie dat er voor een dergelijke opdracht in de markt voldoende interesse is.

Reactie op een aantal concrete vragen

Respondenten hebben zich gehouden aan de volgorde van de hierboven onder 1 tot en met 8 gestelde vragen. Daarbij zijn enkele partijen beknopt gebleven, en hebben anderen wat meer context-informatie meegegeven.

In het consultatiedocument heeft BZK onder het kopje “doel van de marktverkenning” ook benoemd dat zij op de elementen ‘globale business case’, “belangrijke aandachtspunten” en “impact van de verbouwing” haar positie nog moet bepalen. De reacties op de consultatie gaan hier verder niet op in.

Innovatie en mogelijkheden die de markt biedt

De volgende samenvatting van de ontvangen reacties biedt een bruikbaar beeld van de innovatie en mogelijkheden die de markt biedt:

1. Kunt u beschrijven welke oplossing(en) uw onderneming als bewezen oplossingen biedt?

Alle vier de respondenten bieden een bewezen configuratie, die in de kern bestaat uit oplossingen voor uitleen- en inname Stations (inbouw, desktop of eigen vrijstaand meubel, al dan niet gecombineerd/gekoppeld met betaalfunctionaliteit/terminals), sorteer-oplossingen, intelligente boekenkast, bezoekerstellers, anti-diefstalbeveiliging, en 24/7 toegang tot de Bibliotheek.

Waar de ene leverancier zich beperkt tot de grotere componenten, besteedt een andere ook uitgebreidere aandacht aan publiekswerkplek, boekenbus, bonnenprinter, ledenpas, paslezer, RFID reader met antenne, software en barcodescanner, koppelingen met ticketing-platforms en

softwarematige oplossingen voor bijvoorbeeld (klanten)registratie, printen, rapportage en betaalstromen.

Voor de techniek lijkt Windows 10 het actueel gangbare platform.

Intuïtieve, ergonomische omgeving, met eenvoud in gebruik, en flexibiliteit in selfservice

2. Kunt u omschrijven welke voordelen en welk gebruikersgemak de leden ervaren van uw oplossing?

mogelijkheden voor de leden. Minder afhankelijkheid van de bibliotheek medewerkers.

Gebruikersgemak: keuzemogelijkheden in de user-interface: lettergrootte, kleur, contrast. Gebruik van smartphone en QR-Codes, zonder de noodzaak van een fysieke bibliotheekkaart. Print- en e-mail functionaliteit voor transactie-overzichten, toevoeging van een knop voor hulpvragen. Integratie met een betalingsfunctie. Overzichtelijk account-overzicht. Cross-functionaliteit: éénmaal aanmelden voor alle functies. Informatieruimte in het display voor de bibliotheek zelf.

Reductie in het aantal handelingen waar het gaat om scannen en inleveren van materialen.

Één respondent wijst op het voordeel van een kleppensysteem in de innamestroom: Gelijkwaardige verwerkingssnelheid, maar grotere nauwkeurigheid in de registratie.

3. Kunt u omschrijven welke voordelen en welk gebruikersgemak de bibliotheek medewerkers ervaren van uw apparatuur?

Keuzemogelijkheden voor het lid in Het display bij het innamestation.

Moderne apparatuur biedt de medewerker meer tijd voor de adviesfunctie naar de leden, omdat de procesmatige handelingen meer geautomatiseerd worden.

Sorteermachine - Materialen worden op voor-gedefinieerde categorieën gesorteerd

- Afhankelijk van het aantal categorieën kan dit tijdsparing opleveren.
- Meteen opruimen van de materialen is niet noodzakelijk

Uitleen / Innamestations

- Leners kunnen zonder ondersteuning materialen lenen, terugbrengen en betalingen voldoen.
- Voor ondersteuning kunnen ze de Hulp-button gebruiken.

Intelligente boekenkast

- Leners kunnen materialen terug brengen maar ook meteen lenen, hierdoor kunnen net teruggebrachte materialen ook alweer uitgeleend worden

24/7 Toegang - Verruiming van de openingstijden.

Centrale beheertool - de medewerker kan inzicht krijgen in de status van de stations en kan deze eventueel herstarten of uitschakelen zonder meubels te moeten openen.

Medewerkers kunnen de instelling Bon, Tekst, Meldingen zelf aanpassen en uitrollen op alle stations.

Respondenten zien voordelen in bijv. de betrouwbaarheid van hun oplossing maar ook in de eenvoud van beheer en instelbaarheid. Iedere balie in het netwerk van de bibliotheek is op afstand door de eigen medewerkers te beheren en te controleren. Een cloud gebaseerd statistiekplatform kan de status van de apparatuur bijhouden. Afhankelijk van de keuze van de

bibliotheek om in te nemen met een inleverautomaat, intelligente inleverkast of zelf-service balie, kunnen handmatige werkzaamheden beperkt worden. Zo zorgt een intelligente inleverkast er voor dat materialen die net binnen zijn gebracht, meteen voor uitleen beschikbaar zijn (en er dus minder handmatig werk verzet dient te worden).

Bij het verwerken van overige materialen (op transport, gereserveerd) is het mogelijk vooraf een ticket te printen om te zien wat de volgende actie met het materiaal is. Ook het signaleren van problemen zoals bijvoorbeeld het niet uitzetten van de beveiliging kan gezien worden (instelbaar op het ticket laten zien welk materiaal het betreft). Dubbele handelingen, en het schrijven van briefjes kunnen tot het verleden gaan behoren.

4. Heeft u meerdere oplossingen in uw assortiment en zijn deze in te passen in bestaand kantoormateriaal als bureaus?

Oplossingen zijn te leveren in vrijstaande zuilen (kiosk), in tafelmodel maar ook te integreren in bestaande meubels. Een van de respondenten ziet hier aanpassingen aan de meubels via de leverancier als één aanspreekpunt voor de bibliotheek als mogelijkheid om de bibliotheek te ontzorgen.

Als leverancier van RFID oplossingen en bezoekerstellers voor bibliotheken, universiteiten en hogescholen biedt een andere respondent een scala aan producten die de bibliotheek op dit gebied van dienst kunnen zijn. Denk hierbij aan RFID leesplaten voor de personeelswerkplek in een aantal varianten. Overigens is het mogelijk (delen van) bestaande apparatuur te voorzien van nieuwe software, zodat apparatuur hergebruikt kan worden. Dit geldt voor de personeelswerkplekken, maar zeker ook voor readers. Hierin zijn varianten leverbaar, met losse of geïntegreerde RFID readers met antennes.

Naast de zelf-service apparatuur als boven omschreven levert dit bedrijf RFID labels (blanco maar ook bedrukt en/of geprogrammeerd), beveiligingspoorten in diverse varianten, sorteersystemen, handheld readers, bezoekerstellers, statistiekplatform, oplossingen om de bibliotheek 24/7 open te stellen voor het publiek, intelligente displaytafels en inleverstations, een uitleen-app voor de mobiele telefoon, betaaloplossingen en software voor het aanbieden van materialen, lockeroplossingen, en intelligente reserveringskasten.

5. Kunt u beschrijven hoe uw apparatuur aansluit op het bibliotheekstelsel V-Smart?

Alle respondenten verwijzen naar de SIP2 standaard. Deze koppelt niet alleen met V-Smart maar ook met Wise van OCLC en een tal van andere bibliotheeksystemen.

Één respondent maakt bij de SIPs standaard nog onderscheid tussen een “standaard” SIP2 koppeling, een SIP2 over HTTPS koppeling, en een SIP2 over HTTPS koppeling met authenticatie. Voor de koppeling aan de personeelswerkplek kan daar gebruik gemaakt worden van een koppeling op basis van het V-Smart EAS protocol. Tevens is er een rechtstreekse koppeling mogelijk op basis van AFO411 en AFO412 middels schermherkenning. Hiermee beschikt de medewerker over een direct werkende RFID leesplaat aan de eigen werkplek. Ook is het eventueel mogelijk om dit via een ethernet verbinding plaats te laten vinden.

6. Kunt u omschrijven met welke recente technologische ontwikkelingen uw oplossing meer flexibiliteit/ functionaliteit/gebruikersgemak kan bieden?

De ontvangen reacties benoemen de volgende ontwikkelingen:

Aanmelden middels QR-Code: De bezoeker kan de QR code in het aanmeldscherm scannen met zijn of haar smartphone. Vervolgens dient hij/zij zich eenmalig aan te melden met het lenersnummer + pincode/ wachtwoord op de smartphone. Nadien kan de lener bij ieder volgend bezoek automatisch aanmelden op het station. De lener kan de gehele bediening ook via de smartphone doen. De lener hoeft het scherm niet meer aan te raken.

Hulp Button op het display: Hierdoor kan een bezoeker hulp vragen zonder zich eerst te moeten begeven naar een balie. De medewerker krijgt op zijn display een melding, vanaf welke plek er hulp gevraagd wordt.

Toegankelijkheid voor slechtzienden: Om de toegankelijkheid te vergroten kan de lettergrootte instelbaar worden gemaakt. De lener kan dit zelf op het display vergroten. Na het beëindigen van de sessie word de grootte hersteld naar het standaard ingestelde lettergrootte.

Aanpasbare gebruikersinterface: De bibliotheek heeft meer inbreng in de gebruikersinterface, door de aanpasbare gebruikersinterface naast kleuren kunnen buttons nu ook aangepast worden. Lettertype grootte, maar ook alle andere iconen die getoond worden.

Centraal beheer: Alle software is gecentraliseerd in een management tool, hierdoor heeft de medewerker zicht op alle stations. Of deze naar behoren functioneren, of het papier van de bonnen op is, etc. Alle gewenste informatie is hierop in te zien.

Intuitief instelbare software, waarbij er browser georiënteerd gewerkt wordt. Er wordt gewerkt met versiebeheer, waarbij alle wijzigingen bijgehouden worden.

De “uitleen app” maakt het – samen met de mobiele smartphone - mogelijk voor leners om materialen aan elkaar “door” te lenen (community vorming).

“Mobiele verzamel karren” om materialen in de bibliotheek te verzamelen die door andere bibliotheken zijn aangevraagd.

holografische scherm voor zelf-service oplossingen, waarmee er dus in de “lucht” een balie wordt bediend.

De 24/7 bibliotheek applicatie voor toegang tot de bibliotheek / de lidmaatschapsmogelijkheden buiten openingstijden.

Geautomatiseerd toilet-toegangssysteem op basis van de ledenpas.

De integratie/koppeling van software met in de markt aanwezige systemen zorgt ervoor dat modules zoals online payment, ticketing, narrowcasting en het reserveren van resources, zoals ruimtes, werkplekken etc. bij de bibliotheek vanuit één device/omgeving aan de leden en gasten van de bibliotheek kunnen worden aangeboden.

7. Kunt u aangeven of / in hoeverre de door u geboden oplossing voldoet aan/ invulling geeft aan de in deze context gestelde AVG eisen?

Alle respondenten geven hier een vergelijkbaar antwoord:

De systemen maken gebruik van de informatie, die middels het SIP2 protocol vanuit het bronsysteem wordt uitgewisseld. Hierbij wordt geen data opgeslagen op onze zelf-service systemen, met uitzondering van het moment dat er geen verbinding is met het bron-systeem. Zodra de verbinding verloren gaat, treedt de zogenaamde “store & forward” module in werking en worden er nummers opgeslagen. Als de verbinding met het bron-systeem dan weer gelegd is,

worden deze nummers daaraan aangeboden, waarmee het bibliotheekbeheersysteem weer wordt bijgewerkt. De enige (persoonlijke) data die wordt bijgehouden zijn de namen/inloggegevens van de medewerkers die gebruik maken van het beheersysteem en het statistiekplatform. Deze data kan “gehashed” bijgehouden worden in de database, zodat ook deze niet herleidbaar is.

In de bezoekerstellers worden bezoekers geteld die binnen komen en buiten gaan in de bibliotheek. Dit wordt niet herleidbaar bijgehouden: er wordt een telling gemaakt (plus 1 bij binnenkomst, min 1 bij het naar buiten gaan).

Het al dan niet tonen van persoonsgegevens in de touch screens is softwarematig instelbaar.

8. In hoeverre beschikt uw oplossing ook over mogelijkheden om bezoekersaantallen – geanonimiseerd – te registreren?

Antwoorden verschillen in omvang en diepgang. Onderstaand een samenvatting van de mogelijkheden, die door de respondenten worden benoemd.

Op basis van cameratechnologie kunnen inkomende en uitgaande bezoekers worden geteld, zonder dat beelden worden bewaard. Deze data wordt geanonimiseerd bijgehouden en hier kunnen diverse rapportages van gemaakt worden. Tevens is het mogelijk om historische data te bewaren en gebruiken.

Dit statistiek platform is online te benaderen en kent vele rapportage mogelijkheden (live tellen, per uur, dag, week, maand, jaar of instelbare periode). Koppelingen naar externe systemen (denk aan live tonen van de bezoekers via een narrowcasting systeem) zijn al gerealiseerd.

Een van de respondenten werkt aan een totaal nieuwe cloud omgeving waarbij de bibliotheek kan inloggen op zijn omgeving om de total traffic (binnen de richtlijnen van de AVG) te volgen. Daarin kan men het totaal aantal bezoekers, totaal aantal uitleningen/retouren, up/downtime van alle apparatuur zowel geconsolideerd als per gebruikseenheid uitgezet in tijdseenheden grafisch rapporteren. Dus: hoeveel bezoekers heb ik totaal per dag/week/maand gehad, of per vestiging, of per zone (een bieb kan uit meerdere zones bestaan). Er kan een management overzicht worden gegenereerd van piek en dal momenten (personeelsplanning). Zones kunnen iets zeggen over routes die men loopt. Retouren en uitleningen als je meerdere selfservice units hebt zeggen ook veel over publieksgedrag.