



Marktconsultatie

**Exploitatie dienstverlening ten behoeve van de verhuur van
Sportaccommodaties**

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.1	Doel	3
1.2	Achtergrondinformatie	3
2	Procedure marktconsultatie	4
2.1	Procedure.....	4
2.2	Wijze van indienen	4
2.3	Verslaglegging.....	4
2.4	Gebruik informatie.....	5
2.5	Bepalingen	5
3	Vraagstelling	6
3.1	Visie en toekomstige ontwikkelingen	6
3.2	Koppelingen / Compatibiliteit	6
3.3	Rapportages	6
3.4	Toegangscontrole	7
3.5	Support.....	7
3.6	Implementatie	7
3.7	Aanbestedingsaanpak.....	7
3.8	Kostenindicatie	8
3.9	Algemeen.....	8

1 Inleiding

Ter voorbereiding op de aanbesteding 'Exploitatie dienstverlening ten behoeve de zwembaden en de verhuur van de binnen- en buitensportaccommodaties', nodigt NV SRO u uit om deel te nemen aan deze marktconsultatie.

Een marktconsultatie is te definiëren als een georganiseerde wijze van informatie-uitwisseling tussen belanghebbenden. Deelnemende marktpartijen wordt hierbij de mogelijkheid geboden hun kennis en ervaring te delen. SRO wil zich, op basis van de door u verstrekte informatie, een beeld vormen van de haalbaarheid van de aanbesteding en van de oplossingsmogelijkheden. Tevens is SRO voornemens om (delen van) de middels deze marktconsultatie verkregen informatie te verwerken in de aanbestedingsdocumenten.

1.1 Doel

SRO wil de nieuwe 'Exploitatie dienstverlening ten behoeve van de verhuur van Sportaccommodaties' gaan aanbesteden. Deze dienstverlening bestaat uit de verhuur van binnen- en buitensportaccommodaties inclusief elektronische toegang.

Deze marktconsultatie is bedoeld om na te gaan wat de vormen van dienstverlening zijn van marktpartijen en welke functionaliteiten uw systeem te bieden heeft. Aan u wordt gevraagd met ons mee te denken door middel van deze marktconsultatie. Via deze marktconsultatie onderzoekt SRO welke marktpartijen de dienstverlening kunnen leveren op basis van de uitgangspunten uit hoofdstuk 3.

1.2 Achtergrondinformatie

Accommodatieverhuur

Naast badwater, verhuurt SRO binnen- en buitensportaccommodaties. Hoewel wij er vanuit gaan dat er voor de seizoensverhuur een beroep gedaan blijft worden op onze frontoffice medewerkers, willen wij alle incidentele verhuur online en door de huurder zelf laten regelen en afhandelen. Betaling vindt hierbij direct online per iDEAL plaats. In Amersfoort zijn nagenoeg alle onbemande sportaccommodaties voorzien van een elektronisch toegangssysteem. De inzet van elektronische toegang willen wij uitbreiden naar andere regio's, zoals in onze accommodaties binnen de gemeente Haarlem.

2 Procedure marktconsultatie

SRO heeft voorafgaand aan deze marktconsultatie een aantal bijeenkomsten met deskundigen gevoerd om de vraag aan de markt scherp te krijgen. Deze bijeenkomsten hebben geresulteerd in een verbeterd inzicht en een visie op hoe wij onze dienstverlening zouden willen aanbesteden en welke marktpartijen deze dienstverlening zouden kunnen leveren. Onduidelijk is nog welke vormen van dienstverlening door marktpartijen geleverd kunnen worden en wat de mate van flexibiliteit is die deze leveranciers kunnen leveren.

Hieronder staat allereerst de procedure rondom de marktconsultatie uitgelegd. In het volgende hoofdstuk vindt u meer informatie met betrekking tot de inhoud en de uitgangspunten die SRO hanteert en wil toetsen.

2.1 Procedure

De procedure van deze marktconsultatie is als volgt:

1. Iedere geïnteresseerde marktpartij die van mening is dat zij een bijdrage kan leveren aan de marktconsultatie wordt vriendelijk verzocht om de antwoorden op de vragen uit deze marktconsultatie in te dienen, uiterlijk op **25 maart 2022**. Wij verzoeken u maximaal 10 A-4 te gebruiken voor de beantwoording.
2. SRO houdt de optie open om naar aanleiding van de ingediende reacties partijen uit te nodigen om mondeling een aanvullende toelichting te geven op uw antwoorden. SRO zal contact opnemen met deze partijen en in overleg een gesprek van ongeveer een uur te plannen op **29, 30 en 31 maart 2022**.

2.2 Wijze van indienen

SRO verzoekt u het ingevulde document via Tendered retour te zenden.

SRO vraagt u om, indien u op een bepaalde vraag geen antwoord wenst te geven, aan te geven waarom u hier geen antwoord op geeft.

U heeft bij elke vraag de mogelijkheid in uw beantwoording alternatieven aan te dragen.

2.3 Verslaglegging

Indien u uw document uiterlijk op de daartoe gestelde uiterste datum indient, dan maakt SRO gebruik van de door u verstrekte informatie.

Bij een mogelijke aanbesteding die voortkomt uit deze marktconsultatie worden (indien van belang) de uitkomsten (geanonimiseerd) worden bijgevoegd bij de desbetreffende aanbestedingsdocumenten.

U dient er zich van bewust te zijn dat u commercieel of anderszins gevoelige informatie zou kunnen verstrekken of informatie waarop intellectuele eigendomsrechten van u of van andere partijen op van toepassing zijn die u niet mag of wilt delen. In de eerste plaats kunt u in uw beantwoording aangeven wanneer dit het geval is. Mocht een dergelijk geval zich voordoen en de verstrekte informatie wordt verwerkt in het marktconsultatieverslag en ter beschikking gesteld aan andere deelnemende partijen, dan kan SRO hiervoor niet verantwoordelijk of aansprakelijk worden gesteld.

2.4 Gebruik informatie

Indien SRO daadwerkelijk overgaat tot aanbesteding van de opdracht, dan zal de aanbesteding bekend gemaakt worden via TenderNed. De Marktconsultatie wordt dan gebruikt als informatiebron bij het opstellen van de aanbestedingsdocumenten.

2.5 Bepalingen

Ten aanzien van de marktconsultatie gelden de hiernavolgende bepalingen. Door deelname aan de marktconsultatie verklaart de deelnemende marktpartij zonder voorbehoud akkoord te zijn met alle genoemde bepalingen.

- Nadrukkelijk wordt vermeld dat deze marktconsultatie geen onderdeel uitmaakt van een aanbestedingsprocedure.
- De consultatie heeft een vrijblijvend karakter, zowel voor SRO als voor de deelnemende marktpartij(en). Deelname aan de marktconsultatie is geheel vrijwillig.
- Aan de consultatie kunnen geen rechten worden ontleend, noch zal deelname aan de consultatie leiden tot enig voordeel of nadeel in de aanbestedingsprocedure die eventueel daarna volgt.
- Afzien van deelname aan de consultatie zal niet leiden tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure die eventueel daarna volgt.
- De marktconsultatie is geen uitnodiging om in te schrijven op de voorgenomen aanbesteding waarvoor deze marktconsultatie als voorbereiding dient.
- Deelnemende partijen kunnen geen aanspraak maken op vergoeding van eventueel gemaakte kosten in het kader van de marktconsultatie.
- SRO behoudt zich het recht voor om de marktconsultatie en de daaropvolgende aanbesteding op een andere wijze uit te voeren dan in dit document is beschreven en om het traject van de marktconsultatie geheel of gedeeltelijk te staken.
- De door de marktpartijen verstrekte informatie is niet vanzelfsprekend van invloed op de door SRO te maken keuzes bij de voorgenomen aanbesteding.
- De informatie die door SRO wordt verstrekt gedurende de marktconsultatie kan afwijken van de informatie die in een later stadium wordt verstrekt ten behoeve van de aanbesteding.

3 Vraagstelling

Dit marktconsultatiedocument dient als bijdrage aan het verbreden van de inzichten die al reeds aanwezig zijn bij SRO. U wordt vriendelijk verzocht onderstaande vragen schriftelijk te beantwoorden. In de vraagstelling wordt indien noodzakelijk een onderscheid gemaakt tussen het systeem t.b.v. de exploitatie, de verhuur inclusief toegangscontrole, de horeca en het leerlingvolgsysteem.

3.1 Visie en toekomstige ontwikkelingen

Voor het vervolmaken van onze offerteaanvraag zijn wij benieuwd naar uw visie in relatie tot het doel van SRO zoals beschreven staat in hoofdstuk 1 van de marktconsultatie.

Vraag 1.1: In hoeverre voldoet uw systeem al aan de gestelde visie uit onze toekomstvisie?

Vraag 1.2: Wat is uw visie op ons streven om alle producten en diensten (zoveel mogelijk) online te brengen en in hoeverre ondersteund/ondersteunen uw applicatie(s) dit gegeven?

Vraag 1.3: Welke risico's t.a.v. vraag 1.2. voorziet u en welke aanbevelingen kunt u ons doen?

Vraag 1.4: Welke ontwikkelingen voorziet u op het gebied van de dienstverlening binnen verhuur van Sportaccommodaties en de exploitatie er van en op welke wijze anticipeert uw bedrijf op deze ontwikkelingen?

Vraag 1.5: Welke suggesties doet u ons ten aanzien van onze website en de integratie van de online dienstverlening voor de verhuur van Sportaccommodaties in het bijzonder?

Vraag 1.6: Kan SRO het klantenportaal voor de verhuur van Sportaccommodaties bijvoorbeeld volledig integreren in de huidige website?

Vraag 1.7: Welke toegangsmiddelen, naast de traditionele pas, ondersteunt uw systeem?

3.2 Koppelingen / Compatibiliteit

Dit betreft een vraagstuk waarbij het gaat om koppelingen met interne systemen en/of externe systemen en de compatibiliteit met ons netwerk.

Vraag 2.1: Met welke financiële systemen kan uw systeem standaard een koppeling maken?

Vraag 2.2: Welke restricties verwacht u rondom security voor SRO indien er sprake is van SaaS?

Vraag 2.3: Met welke kassasystemen kan uw systeem standaard een koppeling maken?

Vraag 2.4: Met welke BI-tools kan uw systeem standaard een koppeling maken?

Vraag 2.5: Heeft u ervaring met het realiseren van een koppeling met een zogenaamde Datahub?

Vraag 2.6: Met welke GBS (gebouwenbeheer)-systemen kan uw systeem een koppeling maken?

Vraag 2.7: Mochten wij kiezen voor een separaat systeem m.b.t. de accommodatieverhuur; in hoeverre bent u in staat om het tourniquet via een API-koppeling aan te sturen?

Vraag 2.8: In hoeverre bent u in staat om een koppeling te realiseren met ons Datawarehouse?

Vraag 2.9: Is uw applicatie compatible met het gebruik onder Citrix?

3.3 Rapportages

SRO wil de mogelijkheid hebben om goede stuur- en managementinformatie uit het systeem te kunnen halen en wil daar zo flexibel mogelijk in zijn.

Vraag 3.1: Welke (standaard) rapportages zijn er beschikbaar binnen uw kassasysteem en kan SRO hierin eenvoudig wijzigingen in aanbrengen en opslaan?

Vraag 3.2: Is het mogelijk om binnen uw systeem rapportages zelf samen te stellen? Zo ja, is het dan ook

mogelijk om deze zoekopdrachten op te slaan?

Vraag 3.3: Beschikt uw systeem over een dashboardfunctie, zodat de frontoffice realtime inzicht heeft in bijvoorbeeld ruimten of de status van toegangscontrolepunten (sloten)?

3.4 Toegangscontrole

SRO heeft op dit moment voor (bijna) alle onbemande sportaccommodaties elektronische toegang geïntroduceerd en wil dit uitbreiden naar andere onbemande accommodaties. Wij zijn benieuwd naar wat de mogelijkheden zijn bij marktpartijen.

Aanschaf

Vraag 4.1: Wat zijn de aanschafkosten per locatie?

Vraag 4.2: Produceert en levert u de toegangscontrole elementen zelf of maakt u gebruik van een onderaannemer?

Vraag 4.3: Wat is de levensduur van de componenten binnen uw toegangscontrolesysteem?

3.5 Support

SRO heeft behoefte aan goede dienstverlening en is benieuwd hoe u dit ingericht heeft in uw organisatie.

Vraag 5.1: Is er sprake van een service level agreement? Zo ja, welke varianten kent u?

Vraag 5.2: In hoeverre staat u open voor gebruikerswensen? Zo ja, hoe geeft u hier invulling aan?

Vraag 5.3: Wat doet u om uw klanten tevreden te houden?

Vraag 5.4: In welke mate wordt aan support invulling gegeven: de Helpdeskfunctie?

3.6 Implementatie

Om een betere planning te kunnen maken voor de aanbesteding vragen wij u het volgende:

Vraag 6.1: Wat zijn de aanbevelingen ten aanzien van de implementatie?

Vraag 6.2: Wat is de schatting voor een gemiddelde doorlooptijd en van welke factoren zijn die afhankelijk?

Vraag 6.3: Bij welke organisaties vergelijkbaar in omvang en processen is het systeem geïmplementeerd?

3.7 Aanbestedingsaanpak

SRO overweegt de accommodatieverhuur in een apart perceel uit te vragen in de komende aanbesteding. Wij willen in deze aanbesteding op zoek naar de *best-of-breed*. Wij zijn overtuigd van het feit dat de entreekassa en het LVS in zekere zin een eenheid vormen, samen met de horecakassa. De accommodatieverhuur en de toegangscontrole kan in onze beleving als losse 'entiteit' worden beschouwd.

Wij zijn benieuwd naar uw mening over deze aanpak.

Vraag 7.1: Zou u deze aanbesteding in percelen op delen? Zo ja welke?

Vraag 7.2: Welke aanbestedingsprocedure zou u adviseren?

3.8 Kostenindicatie

Gezien de omvang van onze exploitatie en de ambities die wij hebben voor de toekomst, willen wij graag een indruk krijgen van de kosten (eenmalig en jaarlijks) die gemoeid zijn met deze aanbesteding. Wij beseffen terdege dat voor een definitieve offerte meer details nodig zijn. Bovendien realiseren wij ons dat het hier om gevoelige informatie gaat.

Wij vragen u enkel om een indicatie (schatting), waaraan wij geen rechten kunnen of zullen ontlelen. Uw antwoorden op de vragen in deze paragraaf zullen wij met uiterste zorgvuldigheid behandelen en in geen geval openbaar maken of gebruiken in de verdere aanbesteding.

In onderstaande vragen zijn wij uitgegaan van een model waarbij er sprake is van kosten per module. Mocht u een andere aanschaf en licentiestructuur hanteren, dan vragen wij u om op basis van het door u gehanteerde model inzicht te geven in de eenmalige en de jaarlijkse kosten.

Eenmalig

Vraag 8.1: Geschatte aanschafwaarde module verhuur

Vraag 8.2: Geschatte aanschafwaarde toegangscontrolepunten

Vraag 8.3: Implementatiekosten

Jaarlijks

Vraag 8.4: Geschatte jaarlijkse kosten module verhuur

Vraag 8.5: Geschatte jaarlijkse kosten toegangscontrolepunten

Vraag 8.6: Geschatte kosten SLA

3.9 Algemeen

SRO hecht waarde aan uw mening en wil u daarom vragen om in de context van de Marktconsultatie de ruimte te geven om aanvullende informatie aan te leveren die wij over het hoofd gezien hebben.

Vraag 9.1: Heeft u nog andere suggesties of andere oplossingen die wij over het hoofd gezien hebben?