



Marktconsultatie

Exploitatie dienstverlening ten behoeve van de zwembaden

Entreekassa, Horecakassa en Les/Leerlingvolgsysteem

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.1	Doel	3
1.2	Achtergrondinformatie	3
2	Procedure marktconsultatie	5
2.1	Procedure.....	5
2.2	Wijze van indienen	5
2.3	Verslaglegging.....	5
2.4	Gebruik informatie.....	6
2.5	Bepalingen	6
3	Vraagstelling	7
3.1	Visie en toekomstige ontwikkelingen	7
3.2	Koppelingen / Compatibiliteit	7
3.3	Rapportages	8
3.4	Toegangspoorten.....	9
3.5	Betaalzuilen.....	9
3.6	Support.....	9
3.7	Implementatie	9
3.8	Aanbestedingsaanpak.....	9
3.9	Kostenindicatie	10
3.10	Algemeen.....	10

1 Inleiding

Ter voorbereiding op de aanbesteding 'Exploitatie dienstverlening ten behoeve van de zwembaden, de horeca en de overige 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 zwembaden, de horeca en de overige binnen- en buitensportaccommodaties' gaan aanbesteden. Deze dienstverlening bestaat uit: kassa-toegangssysteem, een horeca kassasysteem, een leerlingvolgsysteem, 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

Algemeen

SRO heeft de ambitie om een duurzame en innovatieve organisatie te zijn. In dit kader willen wij met de aanbesteding bereiken dat onze dienstverlening verschuift van de traditionele werkwijze naar een self service dienstverlening, waarbij onze gasten niet meer hoeven te wachten maar direct toegang hebben tot de accommodatie en direct kunnen gaan sporten. Met deze marktconsultatie willen wij toetsen of onze ambitie past bij de huidige mogelijkheden op de markt en wat de financiële consequenties zijn. We hebben deze ambitie zowel voor onze zwembaden als ook de andere binnensportaccommodaties. We willen onze verenigingen, gasten en andere sporters zoveel mogelijk ontzorgen en onze tijd en energie besteden aan het optimaliseren van de sportbeleving.

Ter ondersteuning van deze ambitie hebben we onze toekomstvisie en klantreizen geschreven die weergeven hoe wij onze dienstverlening voor ons zien. We maken deze overstap bij voorkeur vanaf het moment van de implementatie van de nieuwe software en mogelijke hardware. Ook hierin zijn wij benieuwd naar uw visie hierover.

Zowel bij de klantreizen als in deze omschrijving zult u het onderscheid zijn in de vier verschillende onderdelen die wij willen automatiseren:

- Zwembaden
- Leerlingvolgsysteem
- Accommodatieverhuur
- Horeca kassa

Zwembaden

SRO biedt voor haar zwembaden een verscheidenheid aan losse toegangsbewijzen, abonnementen, meerbadenskaarten en zwemlesproducten aan. Deze producten worden vooralsnog verkocht aan de kassa's binnen de verschillende zwembaden.

SRO heeft de ambitie de dienstverlening aan haar klanten te optimaliseren door het volledige producten en diensten aanbod nog alleen online te verkopen of middels betaalzuilen in de accommodatie.

Naast de aanschaf van producten kan een klant zijn of haar (bijna) verlopen abonnement of zijn of haar (bijna) verbruikte meerbadenskaarten ook online verlengen of opwaarderen.

Met een geldig en betaald product, kan de klant via een tourniquet eenvoudig de zwemzaal betreden, zonder tussenkomst van een front office medewerker.

SRO is benieuwd naar de zienswijze van de inschrijvers op deze materie en naar de oplossingen die zij hebben voor het realiseren van een zwembadomgeving waarbij de betalingen zoveel als mogelijk online zijn gedaan. We willen weten of er al marktpartijen zijn die deze ambitie ondersteunen. Mocht dit niet het geval zijn, zijn we benieuwd wat er wel mogelijk is in een mogelijke fasering naar deze ambitie.

Les/Leerlingvolgstelsysteem

SRO neemt ook een leerlingvolgstelsysteem (LVS) in gebruik dat zorgdraagt voor de lesadministratie van de zwembaden enerzijds en anderzijds de ouders/verzorgers online informeert over de voortgang van hun kind. De instructeur legt tijdens de zwemles, met behulp van een tablet of een ander (mobiel) device, eenvoudig de ontwikkeling van de zwemvaardigheden van de leerlingen vast. Via een online portaal kunnen ouders/verzorgers en kinderen de voortgang volgen. De nadruk binnen het LVS en het portaal ligt voor zowel de gebruiker als voor de burger op gebruiksgemak, gebruikersvriendelijkheid en laagdrempeligheid. Een integratie met onze software voor de betalingen ligt voor de hand in relatie tot de klantreis vanaf het inschrijven op onze wachtlijsten tot aan het behalen van het diploma.

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.

Horeca

Binnen sommige accommodaties beheren wij ook de horecagelegenheid. Hiervoor nemen wij een horecakassa systeem in gebruik dat aansluiting vindt op de software van de kassa's van de baden in verband met mogelijke combinatieproducten. Voor deze kassa is geen sprake van online betalingen. tevens voorzien is van functionaliteit om op een eenvoudige wijze voorraden te beheren.

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 om uw beantwoording te beperken tot max. 10 A-4. Indienen kan via Tendered
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 retour te zenden via Tendered.

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 zwembaden, accommodatieverhuur, de horeca en het leerlingvolgsysteem.

3.1 Visie en toekomstige ontwikkelingen

Voor het vervolmaken van het Programma van Eisen 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 en onze klantreizen?

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

Vraag 1.3: Welke aanbevelingen kunt u ons doen?

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

Vraag 1.4: Welke suggesties doet u ons ten aanzien van onze website en de integratie van de online dienstverlening voor de zwembaden in het bijzonder?

Vraag 1.7: Kan SRO het klantenportaal voor bijvoorbeeld de verkoop van zwembadproducten of het volgen van de lesvoortgang volledig integreren in de afzonderlijke websites van de zwembaden?

Vraag 1.8: Welke toegangsmiddelen, naast de traditionele pas, ondersteunt uw systeem?

Vraag 1.9: Wat is uw ervaring op het gebied van het implementeren van een self service dienstverlening en welke aanbevelingen zou u ons doen?

Vraag 1.10: Wat is uw visie op cashless betalen?

Vraag 1.11: Wat zijn de mogelijkheden die uw systeem nu al kan bieden rondom cashless betalen?

Vraag 1.12: Welke ontwikkelingen voorziet u op het gebied van de dienstverlening rond het geven van zwemlessen en op welke wijze anticipeert u met uw applicatie op deze ontwikkelingen?

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 BI-tools kan uw systeem standaard een koppeling maken?

Vraag 2.4: Heeft u ervaring met het realiseren van een koppeling met een zogenaamde Datahub?

Vraag 2.5: Mochten wij kiezen voor een separaat systeem m.b.t. de accommodatieverhuur; in hoeverre bent u in staat en staat u toe om het tourniquet via een API-koppeling aan te laten sturen door deze derde partij?

Vraag 2.6: In hoeverre bent u in staat om een koppeling te realiseren met platforms die de (financiële) afhandeling van subsidieregelingen, vouchers of cadeaukaarten regelen (bijvoorbeeld: het platform van Intersolve)

Vraag 2.7: In hoeverre bent u in staat om een koppeling te realiseren met ons Datawarehouse?

Vraag 2.8: Ondersteunt uw systeem een directe koppeling met een betaalzuil?

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 en het LVS te kunnen halen en wil daar zo flexibel mogelijk in zijn.

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

Vraag 3.4: Is het mogelijk om binnen uw LVS rapportages zelf samen te stellen? Zo ja, is het dan ook mogelijk om deze zoekopdrachten op te slaan?

Vraag 3.5: Kan het kassasysteem of het LVS gekoppeld worden aan een BI-tool, zodat SRO haar eigen rapportages kan genereren?

Vraag 3.6: Beschikt uw systeem over een dashboardfunctie, zodat de zwembaden realtime inzicht in bijvoorbeeld het actuele aantal bezoekers op 'dat' moment?

3.4 Toegangspoorten

SRO heeft op dit moment nog niet in alle zwembaden toegangspoorten geïntroduceerd, maar is benieuwd wat de mogelijkheden zijn bij marktpartijen.

Aanschaf

Vraag 4.1: Wat zijn de aanschafkosten per stuk?

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

Vraag 4.3: Wanneer uw systeem gekoppeld moet worden aan bestaande tourniquets, waarbij de hardware (het staal) nog volledig functioneel is, bent u in dat geval in staat om uw systeem aan te sluiten op die bestaande hardware? Zo ja, wat voor complicaties verwacht u?

Vraag 4.4: Wat is de levensduur van uw toegangspoorten?

3.5 Betaalzuilen

SRO wil binnen al haar zwembaden een betaalzuil introduceren.

Vraag 5.1: Welke ervaring heeft u met de inzet van betaalzuilen (nut en noodzaak)?

Vraag 5.2: Wat zijn de aanschafkosten per stuk?

Vraag 5.3: Wat is de levensduur van uw betaalzuilen?

3.6 Support

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

Vraag 6.1: Is er sprake van een service level agreement? Zo ja, welke varianten kent u?

Vraag 6.2: In hoeverre staat u open voor gebruikerswensen? Zo ja, hoe geeft u hier invulling aan?

Vraag 6.3: Wat doet u om uw klanten tevreden te houden?

Vraag 6.4: In welke mate wordt aan support invulling gegeven: de Helpdeskfunctie?

3.7 Implementatie

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

Vraag 7.1: Wat zijn de aanbevelingen ten aanzien van de implementatie?

Vraag 7.2: Wat is de schatting voor een gemiddelde doorlooptijd en van welke factoren zijn die afhankelijk?

Vraag 7.3: Bij welke organisaties vergelijkbaar in omvang en processen is het systeem geïmplementeerd?

3.8 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 8.1: Zou u deze aanbesteding in percelen op delen? Zo ja welke?

Vraag 8.2: Welke aanbestedingsprocedure zou u adviseren?

3.9 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 ontleen. 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 9.1: Geschatte aanschafwaarde entreekassa

Vraag 9.2: Geschatte aanschafwaarde horecakassa

Vraag 9.3: Geschatte aanschafwaarde les/leerlingvolgsysteem

Vraag 9.4: Geschatte aanschafwaarde horecakassa

Vraag 9.5: Geschatte aanschafwaarde tourniquets

Vraag 9.6: Geschatte aanschafwaarde betaalzuilen

Vraag 9.7: Implementatiekosten

Jaarlijks

Vraag 9.8: Geschatte jaarlijkse kosten entreekassa

Vraag 9.9: Geschatte jaarlijkse kosten horecakassa

Vraag 9.10: Geschatte jaarlijkse kosten les/leerlingvolgsysteem

Vraag 9.11: Geschatte jaarlijkse kosten horecakassa

Vraag 9.12: Geschatte jaarlijkse kosten tourniquets

Vraag 9.13: Geschatte jaarlijkse kosten betaalzuilen

Vraag 9.14: Geschatte kosten SLA

3.10 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 10.1: Heeft u nog andere suggesties of andere oplossingen die wij over het hoofd gezien hebben?