

Bijlage A

Visie & doelstellingen

Zelfregistratie en versnelde toegang



Inhoudsopgave

1.	Inleiding en achtergrond.....	3
2.	Toekomstbeeld zelfregistratie en versnelde toegang casino's.....	3
3.	Korte termijnbeeld zelfregistratie en versnelde toegang casino's.....	5
4.	Informatievoorziening in ontwikkeling	5
5.	Doelstellingen.....	7
6.	Doelstellingen per aspect van de oplossing.....	7
7.	Doelstellingen vanuit marketing	10
8.	Doelstellingen op het gebied van ICT	10
9.	Doelstellingen Implementatie.....	10
10.	Doelstellingen Borging na oplevering	11
11.	Doelstellingen Continue innovatie.....	11
12.	Doelstellingen Exit	11
13.	Kaders en Randvoorwaarden	11



1. INLEIDING EN ACHTERGROND

Holland Casino (HC) heeft de volgende strategische pijlers benoemd:

- 1) Bouwen aan persoonlijke relaties met waardevolle gasten;
- 2) Bieden van een on- en offline portfolio passend bij een marktleider;
- 3) Benutten van de kracht van lokaal ondernemerschap;
- 4) Realiseren van een efficiënte bedrijfsinrichting.

Daarbij staat Holland Casino voor de uitdaging de organisatie voor te bereiden op de privatisering en de legalisatie van de online markt. De gekozen strategie en deze ontwikkelingen hebben ook impact op de wensen ten aanzien van het registratie en toegangsproces binnen HC.

Naar verwachting zal HC in de nabije toekomst een licentie ontvangen om gereguleerd online gambling te kunnen aanbieden. HC wil voor zowel online als voor de landbased casino werken met één gastaccount. Met één gastaccount wordt een uniforme uitstraling gerealiseerd, wordt de hospitality verhoogd, worden de interne kosten verlaagd. Daarnaast krijgt HC meer inzicht in de behoefte en het gedrag van haar gasten.

Momenteel zijn er diverse vestigingen met plannen voor het verbouwen van hun entreegebied. Daarnaast zal er ook nieuwbouw van vestigingen gaan plaatsvinden. Voor zowel ver- als nieuwbouw wil HC rekening houden met zelfregistratie en versnelde toegangsmogelijkheden.

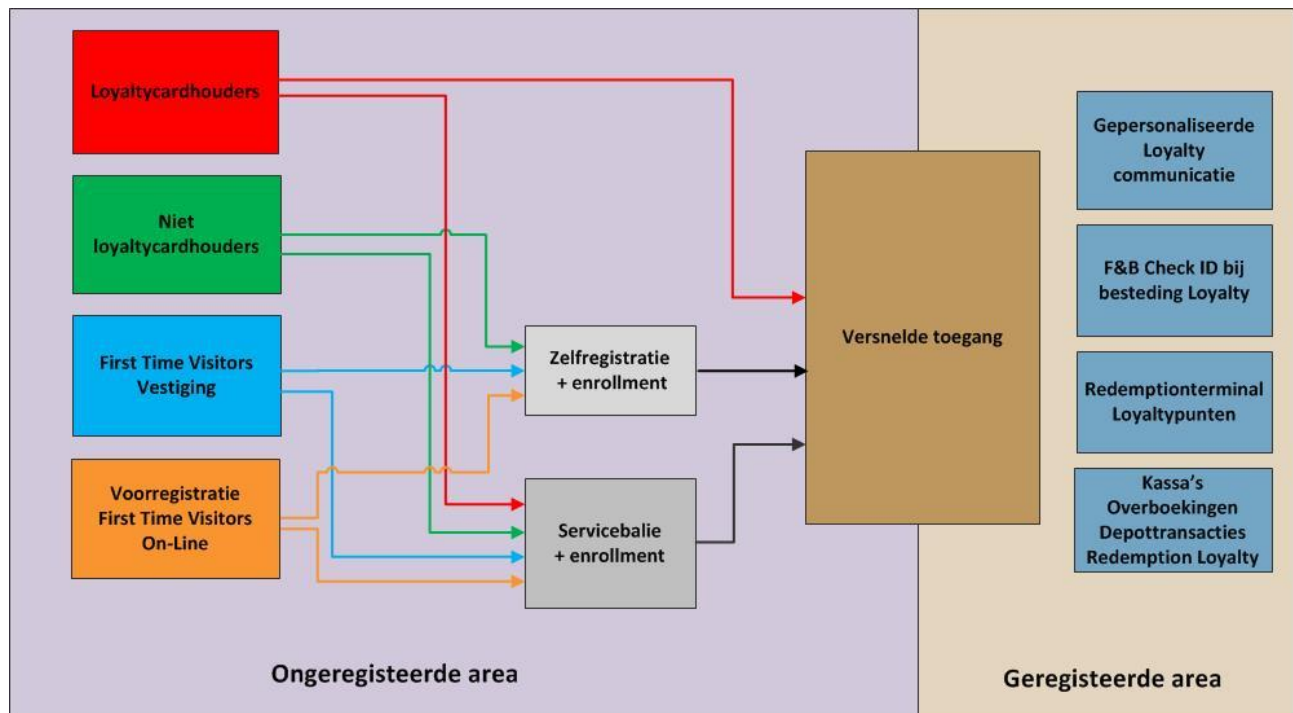
2. TOEKOMSTBEELD ZELFREGISTRATIE EN VERSNELDE TOEGANG CASINO'S

Een snelle, laagdrempelige, gastvriendelijke registratie en toegangsverlening is van groot belang. Aangezien de monopoliepositie van HC binnen enkele jaren gaat verdwijnen, zal het succes in de branche steeds meer afhangen van de wijze waarop HC in staat is gasten aan te trekken en te behouden. Daarom moet de gast centraal staan in alle dienstverlening, zowel online als in het landbased casino. HC is met diverse initiatieven bezig om deze centraalstelling te faciliteren met daarop afgestemde integrale informatievoorziening. De verwachting is dat Zelfregistratie en versnelde toegang (met behulp van biometrische herkenning) de service naar de gast op een efficiënte wijze zal doen toenemen. Tevens levert het een nieuw onderdeel van informatievoorziening op welke adequaat interacteren met bestaande voorzieningen. Met deze gastinformatie wil HC de service aan de gast steeds verder verbeteren.

In ons toekomstbeeld wordt het de gast zo eenvoudig mogelijk gemaakt om toegang te krijgen tot zowel het landbased als het online casino. HC wil overal en altijd de beste spelbeleving bieden. De grens tussen echte en virtuele wereld vervaagt de komende jaren steeds meer. Naar verwachting zal een groot deel van de gasten in de nabije toekomst zowel landbased als (mobiel) online actief zijn. Registratie moet dus overal en altijd kunnen plaatsvinden. Eenmaal geregistreerde gasten moeten met zo min mogelijk vertraging toegang krijgen. In ons toekomstbeeld van het landbased casino zien we slechts een denkbeeldige lijn tussen "buiten" en "binnen". Innovatieve voorzieningen gaan ons helpen om gasten deze lijn te laten passeren, zodanig dat alle registratieve processen proces- en wetmatig correct verlopen en de gast hiervan zo min mogelijk hinder ondervindt. Ook bij vertrek uit het casino wordt de registratie van vertrek verwerkt, bij voorkeur zonder dat de gast hiervoor moeite hoeft te doen. In het online casino is een eenvoudig proces van toegang van groot belang en daarom willen we nieuwe technologische mogelijkheden benutten om dat proces voor de gast steeds comfortabeler te maken.



Schematische weergave toekomstige gastenstromen & guest-touchpoints



Bovenstaande afbeelding toont schematisch een mogelijke routing van de vier 'soorten' gastenstromen in het entreegebied via de versnelde toegangsoptie naar de toekomstige guest-touchpoints in het geregisteerde gebied. Alle gasten registreren zich on-line of bij een zelfregistratiepunt. Als de registratie al compleet is, bijvoorbeeld van bestaande loyaltygasten, kan men meteen naar de versnelde toegang. Andere gasten completeren de registratie bij een zelfregistratiepunt. Bij problemen (bijvoorbeeld een vergeten ID of indien een gast zich niet wil registreren via zelfregistratie + enrollment) kan men zich vervoegen bij een bemande servicebalie. Van daar uit kan men naar de versnelde toegang. De guest-touchpoints in het geregisteerde gebied zijn toekomstige toepassingen en vallen niet binnen dit project.

Customer journey

'Mijn vrouw is volgende week jarig, een avondje casino, dat is wat ze al jaren wil. Ik ga eerst maar eens op internet, google op Holland Casino en kom op de site terecht. Hier zie ik direct waar de casino's gesitueerd zijn. Ik kies Amsterdam, op de site zie ik wat de openingstijden zijn en vind ik ook alle verdere info die ik nodig heb. Wat me opvalt is dat ik me alvast kan registreren, als ik daar gebruik van maak krijg ik gratis entree. Nou, daar maak ik graag gebruik van. Ik vul alle gegevens in die me gevraagd worden, dat zijn er best veel, maar dat weegt op tegen wat ik er voor krijg. Er staat duidelijk dat ik mijn ID bewijs (zoals bijvoorbeeld een paspoort of rijbewijs) moet meenemen. Aan het eind van het voorregistratieproces moet ik een voucher uitprinten die ik moet tonen in het casino. Ik ben erg benieuwd!

Het is zo ver, ik ga vanavond samen met mijn vrouw naar Holland Casino Amsterdam. We lopen het entreegebied in. Ik zie medewerkers van Holland Casino rondlopen in het entreegebied. Ook zie ik dat er inderdaad een aantal registratiepunten staan waar mensen voor staan.

Eerst maar eens onze jassen inleveren bij de garderobe. Een medewerker komt naar ons toe en heet ons welkom, ze vraagt of ze ons kan helpen en wijst ons de weg. Met onze vouchers en paspoorten in de hand staan we bij het registratiepunt. Er wordt duidelijk aangegeven wat ik moet doen om de registratie af te ronden. Nadat ik mijn voucher gescand heb zie ik direct al mijn vooraf ingevulde gegevens verschijnen in het scherm. Op het scherm verschijnt de melding dat er biometrische gegevens gevraagd worden. Ik kan de



belangrijkste voorwaarden lezen en wordt gevraagd om akkoord te gaan. Het systeem begeleidt elke stap en past zich automatisch aan. Het is allemaal snel gebeurd. Dat is echt opvallend gebruiksvriendelijk, zeg! Ook mijn vrouw is het helemaal duidelijk wat ze moet doen. Er wordt ons een prettig verblijf gewenst. Zonder tussenkomst van personeel weten we eigenlijk al waar we naar binnen kunnen. We lopen naar een soort toegangssysteem en scannen onze geprinte voucher na zelfregistratie. Onze eerder afgegeven biometrische gegevens worden gecontroleerd, een poort gaat open en ik mag naar binnen en tegelijkertijd wordt me een prettige avond gewenst. Mijn vrouw volgt direct achter me en ook zij wordt gecheckt. Wat opvalt is dat je niet het gevoel hebt dat je “geleid” wordt, je hebt het gevoel dat je in een natuurlijke flow zit waarin je gewoon kunt doorlopen.

Wij zijn nu in het Casino. Best bijzonder want we hebben eigenlijk niet het gevoel gehad dat we echt streng gecontroleerd zijn, er zijn geen wachtrijen, zelfs niet op zaterdagavond, terwijl we ons daar wel op voorbereid hebben. Er wordt een foto genomen en je wordt herkend en een werkelijk prachtig vormgegeven toegangssysteem zorgt ervoor dat je gewoon naar binnen kunt. En het mooie is, nu we eenmaal geregistreerd zijn kunnen we in de toekomst in het casino ook gebruik maken van deze techniek. Je kunt er straks mee betalen als ik mijn creditcardgegevens doorgeef, je kunt gebruik maken van kortingen in het loyalty programma, je kunt je aanmelden op een zuil en gepersonaliseerde aanbiedingen ontvangen. En het leuke is dat ik daar allemaal niets voor hoeft te doen, alles op basis van mijn biometrische gegevens. Fijn dat dit allemaal duidelijk omschreven staat op de Site van Holland Casino. Ik weet wat mogelijk is en waar ik mijn goedkeuring voor heb gegeven. Ik heb het vertrouwen dat Holland Casino goed omgaat met mijn gegevens. Hier wil ik wel mijn gegevens voor afstaan.’

3. KORTE TERMIJNBEELD ZELFREGISTRATIE EN VERSNELDE TOEGANG CASINO'S

HC wil op de korte termijn een Oplossing welke zich concentreert op het proces van zelfregistratie en versnelde toegang. Deze Oplossing moet een flinke stap zijn in de richting van het toekomstbeeld. Het gevisualiseerde proces en de customer journey geven een mogelijke oplossingsrichting aan. Het is slechts een voorbeeld om enige richting te geven aan onze verwachtingen. Graag laten wij ons door experts in deze technologie overtuigen wat zij de beste oplossing vinden. Binnen de looptijd van de Overeenkomst wordt de leverancier geacht steeds proactief mee te ontwikkelen aan verdere stappen in de richting van het geschetste toekomstbeeld. De Oplossing voor de korte termijn moet zodanig opschaalbaar en uitbreidbaar zijn dat dit niet leidt tot vroegtijdige afschrijving van investeringen.

Voorregistratie

Voorzieningen waarmee de gast zich online kan voorregistreren worden gerealiseerd in een ander reeds lopend innovatieproject. De onderhavige Oplossing, het object van deze aanbesteding, wordt geacht naadloos te interacteren met de voorziening voor Voorregistratie.

Zelfregistratie

First Time Visitors (FTV) en gasten zonder Loyalty card dienen zichzelf te kunnen registreren. Veel gasten bezoeken voorafgaande aan een eerste bezoek aan HC de HC Site ter oriëntatie. Indien een gast zich online al voorregistreert, dient uitsluitend het identificeren, vastleggen van het ID-document of eID-document, en het complementeren van gegevens nog in het casino te worden uitgevoerd.. Tevens dient de Oplossing te voldoen aan de eisen die vanuit wetgeving aan HC worden gesteld, zoals de Wwft, WOK en WBP.

Toegangscontrolesysteem

Door gebruik te maken van een efficiënt toegangscontrolesysteem waarbij de gast zichzelf kan identificeren met behulp van de Favorites Card of een dagkaart in combinatie met biometrische herkenning, kan HC gasten authenticeren en tegelijkertijd registreren zonder noodzakelijke structurele inzet van personeel. Tevens dient de Oplossing te voldoen aan de eisen die vanuit wetgeving aan HC worden gesteld, zoals de Wwft, WOK en WBP.

4. INFORMATIEVOORZIENING IN ONTWIKKELING

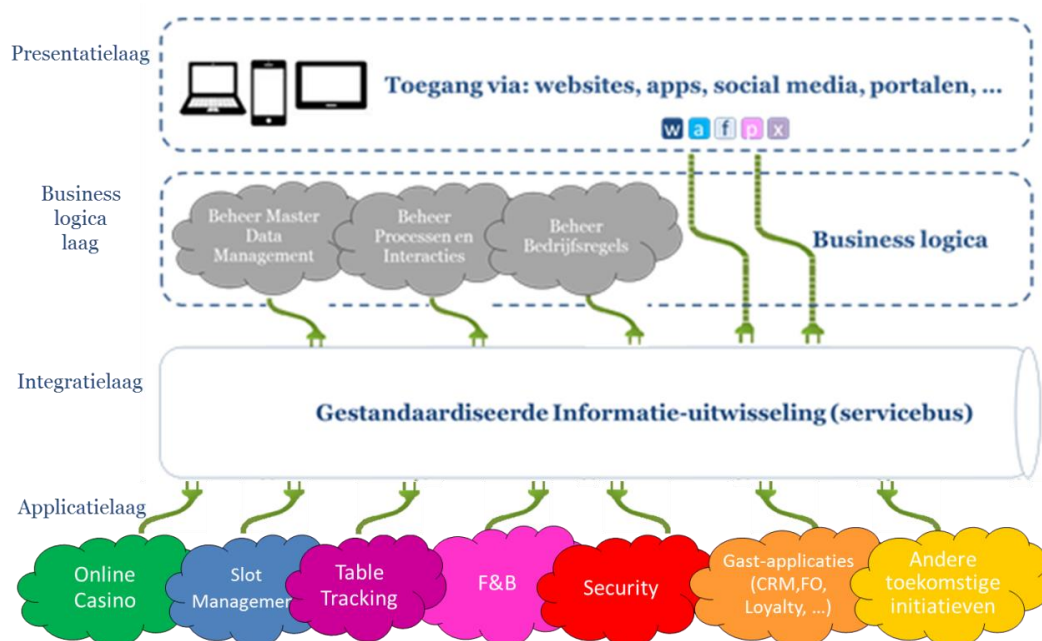
De informatiearchitectuur van HC is volop in ontwikkeling. In de huidige situatie bestaat het landschap uit een combinatie van vele standaardapplicaties zoals CasinoLink, BRS+, EZPay, Epiphany, Intus Planning en SAP, aangevuld met maatwerkapplicaties. Dit landschap is, zoals ook in de IST situatie beschreven, in vele jaren gevormd en bevat technologieën van diverse generaties. Veel van deze applicaties zijn onderling



verbonden via zelf ontwikkelde interfaces om data tussen deze applicaties uit te wisselen. Ook zijn er maatwerk functionaliteiten ontwikkeld om standaardapplicaties beter te laten aansluiten op de processen waarvoor ze gebruikt worden.

Dat levert een aantal knelpunten op waardoor zelfs kleine wijzigingen grote impact hebben en lange doorlooptijden kennen. De huidige situatie is te complex en foutgevoelig. HC is bezig om dit landschap te hervormen, zodat de knelpunten worden opgelost en wijzigingen en nieuwe toepassingen met grote snelheden kunnen worden doorgevoerd.

HC werkt aan een architectuur die er als volgt gaat uitzien:



Bovenstaand figuur: schematische weergave van de doelarchitectuur

De volgende onderdelen zijn in deze architectuur zichtbaar:

- **Presentatielaag:** Regelt geautoriseerde toegang voor gebruikers tot applicatie en data vanaf elke plaats, op elk moment via elk apparaat.
- **Master Data Management:** Regelt eenduidige toepassing van datadefinities over alle applicaties heen, zodat op die data kan worden gestuurd.
- **Beheer processen en interacties:** Modelleert processen eenduidig en genereert daaruit nieuwe functionaliteiten. Versnelt proceswijzigingen en -optimalisaties.
- **Beheer Bedrijfsregels:** Legt veel gebruikte bedrijfsregels vast en regelt centraal dat afspraken in alle applicaties worden doorgevoerd. Maakt ook lokale instellingen mogelijk.
- **Informatie-uitwisselingslaag:** Verbindt de lagen en de applicaties daarin op standaardwijze, zodat nieuwe (online) kanalen en applicaties adequaat en snel zijn toe te voegen of te vervangen.
- **Applicatielaag:** Deze laag verzorgt de specifieke functionaliteit van de diverse applicaties. Applicaties “praten” op dezelfde manier via de servicebus met andere applicaties.

De Oplossing voor zelfregistratie en versnelde toegang moet naadloos integreren met de architectuurcomponenten die nu en in de toekomst voorzien zijn en voldoen aan de doelarchitectuur in bijlage E, kwaliteitscriteria software bijeen BVP aanbesteding. Verderop in dit document zijn daarvoor de doelstellingen gedefinieerd.



5. DOELSTELLINGEN

Met deze aanbesteding beoogt HC te komen tot een overeenkomst met één prestatiegericht contractpartij die in staat is de onderstaande doelstellingen te realiseren.

De hoofddoelstellingen zijn:

- 1) Het bieden van snel en laagdrempelig, toegang tot het casino. Dit dient op een voor de gast aantoonbaar attractieve en onderscheidende manier te worden aangeboden waarbij inzet van personeel tot een minimum beperkt wordt en gebruik wordt gemaakt van geautomatiseerde identificatie;
- 2) Het verhogen van de betrouwbaarheid van de toegangscontrole, het zogenoemde 'zero tolerance' beleid van HC, om te voldoen aan de wetgeving (WWFT);
- 3) Het verhogen van service naar onze gasten, waarmee hun tevredenheid aantoonbaar stijgt. Daarbij is het belangrijk dat het voor gasten duidelijk is dat het afgeven van privacygevoelige informatie, zoals biometrische kenmerken, veilig is en duidelijke voordelen oplevert.
- 4) Het bieden van een voorziening waarmee First Time Visitors zichzelf op een zeer gebruiksvriendelijke wijze kunnen registreren;
- 5) Het aantoonbaar verkorten van de wachttijden en wachtrijen voor gasten;
- 6) Het aantoonbaar beter anticiperen op piekbelasting en dal belasting;
- 7) Het reduceren van personele inzet/ kosten;
- 8) Het aansluiten op de strategie van HC. HC focust de komende jaren op de vaste gast;
- 9) De oplossing dient inpasbaar te zijn in de applicatiearchitectuur.

Deze partner:

- realiseert alle projectdoelstellingen en weet deze naar dominante, verifieerbare, overtuigende KPI's te vertalen welke continu gemeten kunnen worden.
- is toonaangevend in de markt op het gevraagde expertisegebied.
- heeft een bestaande, bewezen, overtuigende en uitvoerbare visie op het toepassen van biometrie in geautomatiseerde en onbemande toegangsprocessen.
- biedt een Oplossing die aan alle vereisten in dit visiedocument voldoet, welke opschaalbaar is met nieuwe functionaliteiten in de richting van het toekomstbeeld.
- laat processen, systemen en mensen naadloos aansluiten bij de ambities van het zelfregistratie en versnelde toegangsproject van HC; is daarbij extra alert om een adequate specialistische Oplossing te bieden.
- is open, eerlijk en transparant over de stand van zaken van zijn technologische oplossingen (en componenten) en schetst op ieder gewenst moment de roadmap van zijn producten en diensten en is bereid deze waar nodig af te stemmen op de behoeften van HC.
- kan goed samenwerken met de betrokken afdelingen, mensen en leveranciers van Holland Casino en stelt zich daarin coöperatief op en handelt volgens het principe van "halen en brengen".

6. DOELSTELLINGEN PER ASPECT VAN DE OPLOSSING

Deze paragraaf benoemt de vereisten die HC aan alle aspecten van de Oplossing stelt.

Doelstellingen zelfregistratie:

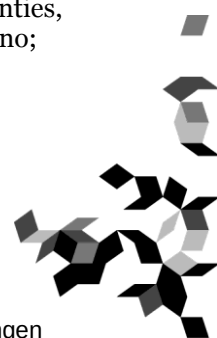
Overall: dit aspect betreft de levering, implementatie, instructie/training, beheer & onderhoud en de continue, geleidelijke vernieuwing van een Oplossing voor zelfregistratie, welke voldoet aan de wet- en regelgeving waaraan HC dient te voldoen en waarmee HC de gast een positieve welkomstbeleving biedt.

HC wil daarbij de volgende doelstellingen realiseren:

- Gasten de gelegenheid bieden zichzelf te registreren om daarmee versneld toegang te kunnen krijgen;
- Gasten de gelegenheid bieden zichzelf aan te melden voor het loyaliteitsprogramma, gekoppeld aan de uitgifte van een loyalty card (wordt medio 2016 ook geïntroduceerd voor laagfrequent (1-3) bezoekers);
- Zo foutloos mogelijke automatische koppeling aan eerdere (voor)registratie, zodat voorkomen wordt dat de gast zich dubbel moet registreren en/of gegevens opnieuw moet opgeven;
- Zo volledig mogelijk vastleggen van relevante (door HC te bepalen en flexibel in te stellen) gastgegevens;



- Zo foutloos mogelijk kunnen lezen en authenticeren van alle binnen HC geaccepteerde (eventueel elektronische) identificatiedocumenten;
- Zo foutloos mogelijk controleren van visuele veiligheidseigenschappen van identificatiedocumenten;
- Zo foutloos mogelijk verifiëren van de aanbieder tegen het door hem aangeboden identificatiedocument;
- Opnemen van biometrische kenmerken, bijvoorbeeld een digitale gelaatsfoto welke volledig, aantoonbaar voldoet aan alle ICAO-normen en waarmee aantoonbaar een zo hoog mogelijk betrouwbaarheidsniveau wordt bereikt;
- Kunnen afdrucken van een entreebewijs met toekomstvast, gecodeerde, unieke identificatiekenmerken (bijvoorbeeld QR-, Barcode en/of toekomstige oplossingen zoals NFC) en kunnen afdrucken van een loyalty card met toekomstvast, gecodeerde, unieke identificatiekenmerken (magneetstrip, chip, NFC);
- Kunnen lezen van de hiervoor genoemde gecodeerde identificatiekenmerken;
- Kunnen communiceren naar de gast in meerdere, flexibel in te stellen talen;
- Ontwerp en kleur van de hard- en software aanpasbaar i.o.m. HC;
- Het bieden van een optie voor binnen HC gangbare betaal mogelijkheden;
- HC wil de gast een vloeiend en naadloos proces bieden waarin de stappen voor gebruik volledig helder, intuïtief en veilig zijn; onder andere moet het voor de gast precies duidelijk zijn hoe hij de Oplossing moet gebruiken, dat er maar één persoon tegelijk kan worden bediend, hoe en waar hij zich moet positioneren ten opzichte van de Oplossing en dat er voor minder mobiele gasten eventueel een alternatief is;
- De Oplossing moet zo hoog mogelijk aantoonbaar beschikbaar zijn, met name gedurende openingstijden van HC, waarbij de piekbelastingen in de avonduren en gedurende weekenden te verwachten zijn. Preventief onderhoud kan alleen buiten openingstijden plaatsvinden. Indien HC in de toekomst eventueel naar 24/7 openstelling besluit, kan onderhoud alleen in de daluren plaatsvinden. In het onderhoudsconcept van de Oplossing dient deze flexibiliteit en daarnaast zo veel mogelijk eenvoudig opgesloten te zijn. Waar nodig moet Personeel van HC met eenvoudige ingrepen zelf onderhoud onsite kunnen plegen. Onderdeel van de Oplossing is een serviceplan dat tijdens de concretiseringsfase wordt opgesteld;
- HC wil dat de Oplossing zodanig is geconstrueerd dat fraude en misbruik onmogelijk zijn. De onderliggende technologie en informatiesystemen mogen nimmer en op geen enkele manier toegankelijk zijn voor gasten of ander ongeautoriseerde personen;
- Het eventueel herstarten van de Oplossing dient in een zo kort mogelijke tijdspanne te kunnen geschieden (of nimmer noodzakelijk te zijn);
- Het energieverbruik van de Oplossing dient zo laag mogelijk te zijn;
- De beheer-, onderhouds- en reparatielast en daarmee samenhangende totale Cost of Ownership dient zo laag mogelijk te zijn, bijvoorbeeld als gevolg van een aantoonbaar, probleemloze, lange technische levensduur van de Oplossing. Indien toch reparatie nodig is, dient de technische configuratie van de Oplossing vervangingen op componentniveau mogelijk maken, zodanig dat deze eventueel van de ene opstelling naar een andere opstelling zijn te verplaatsen door medewerkers van HC, met zo min mogelijk instructie;
- De operationele werking van de Oplossing dient per locatie gemonitord te kunnen worden via een “any time, any place, any device” te gebruiken applicatie waarmee live monitoring en logging mogelijk is;
- De Oplossing moet zo veel mogelijk hardware onafhankelijk zijn, zodat vendor lockins worden voorkomen. Deze doelstelling omvat alle devices die in of met de Oplossing verbonden zijn;
- Storingen en andere vormen van ondeugdelijk functioneren moeten automatisch gerapporteerd worden aan de dienstdoende service provider en moet instrueren tot directe actie;
- In de in te richten processen is geborgd dat de beheersmaatregelen á tempo worden aangepast aan interne en externe ontwikkelingen;
- Zo veel mogelijk onbemand te kunnen functioneren, met zo min mogelijk noodzakelijke interventies, zodat aantoonbaar gerekend kan worden op een lage bezetting in de ontvangstzone van het casino;
- Zo flexibel mogelijk te zijn om te kunnen op- en afschalen (extra bijplaatsen of verwijderen van Oplossing met minimale plaatsingsimpact ‘Plug & Play’ principe);
- Zo intuïtief, duidelijk en gebruikersvriendelijk mogelijk te zijn;



- HC wil zowel gevraagd als ongevraagd geadviseerd worden omtrent mogelijke optimalisering in de Oplossing richting de gebruikers en de organisatie. Het betreft hier het advies over verbetering van de organisatie, nieuwe functionaliteiten en mogelijkheden voor kwaliteitsverbetering of kostenbesparingen.

Doelstellingen versnelde toegang:

Overall: betreft de levering, implementatie, instructie/training, beheer & onderhoud en continue, geleidelijke vernieuwing van een Oplossing voor versnelde toegang waarmee HC de gast een positieve welkomstbeleving biedt.

Daarbij wil HC de volgende doelstellingen realiseren:

- Zo foutloos mogelijk kunnen lezen en authenticeren van alle binnen HC geaccepteerde (eventueel elektronische) entreebewijzen en loyalty cards;
- Zo snel en betrouwbaar mogelijk matchen van de aanbieder tegen de opgeslagen biometrische kenmerken waarmee aantoonbaar een zo hoog mogelijk betrouwbaarheidsniveau wordt bereikt;
- Zo gebruiksvriendelijk, intuïtief en duidelijke route bieden aan gasten waarbij bovengenoemde match niet optreedt (false reject) of niet kan plaatsvinden (gast is niet bereid biometrische gegevens af te staan);
- Kunnen communiceren van individuele boodschappen naar de gast. Zoals bijvoorbeeld het signaleren dat een gast recht heeft op een loyalty card van een hoger niveau;
- Kunnen communiceren naar de gast in meerdere, flexibel in te stellen talen;
- Ontwerp en kleur van de hardware aanpasbaar i.o.m. HC;
- HC wil de gast een vloeiend en naadloos proces bieden waarin de stappen voor gebruik volledig helder, intuïtief en veilig zijn; onder andere moet het voor de gast precies duidelijk zijn hoe hij de Oplossing moet gebruiken, dat er maar één persoon tegelijk kan worden bediend, hoe en waar hij zich moet positioneren ten opzichte van de Oplossing en dat er voor minder mobiele gasten eventueel een alternatief is;
- De Oplossing moet zo hoog mogelijk aantoonbaar beschikbaar zijn, met name gedurende openingstijden van HC, waarbij de piekbelastingen in de avonduren en gedurende weekenden te verwachten zijn. Preventief onderhoud kan alleen buiten openingstijden plaatsvinden. Indien HC in de toekomst eventueel naar 24/7 openstelling besluit, kan onderhoud alleen in de daluren plaatsvinden. In het onderhoudsconcept van de Oplossing dient deze flexibiliteit en daarnaast zo veel mogelijk eenvoud opgesloten te zijn. Waar nodig moet Personeel van HC met eenvoudige ingrepen zelf onderhoud onsite kunnen plegen. Onderdeel van de Oplossing is een serviceplan dat tijdens de pre-awardfase wordt opgesteld;
- HC wil dat de Oplossing zodanig is geconstrueerd dat fraude en misbruik onmogelijk zijn. De onderliggende technologie en informatiesystemen mogen nimmer en op geen enkele manier toegankelijk zijn voor gasten of ander ongeautoriseerde personen;
- Het eventueel herstarten van de Oplossing dient in een zo kort mogelijke tijdspannen te kunnen geschieden (of nimmer noodzakelijk te zijn);
- Het energieverbruik van de Oplossing dient zo laag mogelijk te zijn;
- De beheer-, onderhouds- en reparatielast en daarmee samenhangende totale Cost of Ownership dient zo laag mogelijk te zijn, bijvoorbeeld als gevolg van een aantoonbaar, probleemloze, lange technische levensduur van de Oplossing. Indien toch reparatie nodig is, dient de technische configuratie van de Oplossing vervangingen op componentniveau mogelijk maken, zodanig dat deze eventueel van de ene opstelling naar een andere opstelling zijn te verplaatsen door medewerkers van HC, met zo min mogelijk instructie;
- De operationele werking van de Oplossing dient per locatie gemonitord te kunnen worden via een “any time, any place, any device” te gebruiken applicatie waarmee live monitoring en logging mogelijk is;
- De Oplossing moet zo veel mogelijk hardware onafhankelijk zijn, zodat vendor lockins worden voorkomen. Deze doelstelling omvat alle devices die in of met de Oplossing verbonden zijn;
- Storingen en andere vormen van ondeugdelijk functioneren moeten automatisch gerapporteerd worden aan de dienstdoende service provider en moet instrueren tot directe actie;
- In de in te richten processen is geborgd dat de beheersmaatregelen á tempo worden aangepast aan interne en externe ontwikkelingen;



- Zo veel mogelijk onbemand te kunnen functioneren, met zo min mogelijk noodzakelijke interventies, zodat aantoonbaar gerekend kan worden op een lage bezetting in de ontvangstzone van het casino;
- Zo flexibel mogelijk te zijn om te kunnen op- en afschalen (extra bijplaatsen of verwijderen van Oplossing met minimale plaatsingsimpact 'Plug & Play' principe);
- Zo intuïtief, duidelijk en gebruikersvriendelijk mogelijk te zijn;
- HC wil zowel gevraagd als ongevraagd geadviseerd worden omtrent mogelijke optimalisering in de Oplossing richting de gebruikers en de organisatie. Het betreft hier het advies over verbetering van de organisatie, nieuwe functionaliteiten en mogelijkheden voor kwaliteitsverbetering of kostenbesparingen.

7. DOELSTELLINGEN VANUIT MARKETING

Zoals in de inleiding is gesteld, focust HC de komende jaren op het versterken van de relatie met de vaste gast. De oplossing moet bijdragen aan de gewenste gastbeleving. Een belangrijke doelstelling die aan de Oplossing en samenwerking met de leverancier van de Oplossing wordt gesteld is dat deze informatie (en dus waarde) moet toevoegen aan deze uitgangspunten. Dit betekent in ieder geval dat de Oplossing moet bijdragen aan het herkennen en erkennen van de gast op basis van zijn bezoekhistorie, loyalty status, voorkeuren e.d. De Oplossing moet waar mogelijk ook bijdragen aan het verder opbouwen van het 360 graden beeld van de gast.

De Oplossing en de leverancier van de Oplossing dienen te voldoen aan de Wet beschermingspersoonsgegevens (WBP). Derhalve geeft Holland Casino er de voorkeur aan dat de gegevens binnen de EER blijven (zijnde de EU en Noorwegen, Liechtenstein en IJsland). Indien de leverancier van de oplossing data wil doorgeven naar c.q. opslaan in een land buiten de EER, is dit uitsluitend toegestaan wanneer sprake is van een passend beschermingsniveau. Voor nadere informatie zie: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/internationaal-gegevensverkeer/doorgifte-binnen-en-buiten-de-eu>.

8. DOELSTELLINGEN OP HET GEBIED VAN ICT

Met betrekking tot de ICT aspecten van de Oplossing wil HC de volgende wensen realiseren:

- Met elke nieuwe Oplossing in het applicatielandschap wil HC een zo groot mogelijke stap in de juiste richting van het einddoel van Toekomstvast Architectuur zetten;
- De Oplossing moet derhalve naadloos integreren in de huidige en toekomstige architectuur van HC. Dat betekent dat aan alle architectuurprincipes moet worden voldaan. Zie hiervoor bijlage B IST situatie;
- De Oplossing moet volgens standaards, zoals benoemd in onze architectuurprincipes, kunnen interacteren met de bestaande applicaties van Holland Casino. De impact van de Oplossing op deze applicaties zelf dient zo minimaal mogelijk te zijn. (Voorbeelden van niet wenselijke impact: maatwerk, aanpassingen aan datamodellen, databases of introductie van stored procedures, veranderingen aan de topologie van de oplossing en/of impact op de performance).
- Inzake de Code voor de Informatiebeveiliging (Screening) geldt als specifieke beheermaatregel dat de Opdrachtnemer voor al haar medewerkers die toegang hebben tot gegevens van HC een Verklaring omtrent het Gedrag (VOG) moet kunnen overleggen. Voor buitenlandse medewerkers van de Opdrachtnemer die toegang hebben tot gegevens van HC dient een bewijs van screening overlegd te kunnen worden dat minimaal dezelfde diepgang heeft als de VOG.

9. DOELSTELLINGEN IMPLEMENTATIE

De doelstelling van de implementatie is dat deze rimpelloos plaatsvindt en zo min mogelijk verstoring van de dagelijkse operatie veroorzaakt. De implementatie van de Oplossing moet naadloos aansluiten op de implementatie van nieuwbouw-, verbeter- en verbouwplannen. Verder stelt HC zich ten doel dat het aantal resources dat de Opdrachtnemer van HC nodig heeft zo minimaal mogelijk is en de behoefte aan deze resources zo vroeg en gespecificeerd mogelijk wordt geclaimd en medewerkers duidelijk worden geïnstrueerd. De implementatie dient gefaseerd plaats te vinden, waarbij iedere stap wordt geëvalueerd, zodat de volgende stap effectiever en efficiënter is dan de vorige. Onderdelen van totale Oplossing dienen



separaat te kunnen worden geïmplementeerd op basis van de resultaten uit de pilot indien deze reeds waarde kunnen toevoegen aan het versnelling van het huidige registratie en toegangscontroleproces.

10. DOELSTELLINGEN BORGING NA OPLEVERING

Een belangrijke doelstelling voor HC betreft de borging van de continuïteit van alle functionaliteit, afgesproken prestaties zoals verwerkingssnelheden en afspraken over dienstverleningsniveaus reeds na ondertekening voor het gedeelte van de Oplossing dat in pilot is gerealiseerd en het geheel na afronding van de implementatie. HC wil de doelstelling realiseren dat beheer, onderhoud en reparaties aantoonbaar, adequaat, maar met zo min mogelijk impact op de operatie wordt uitgevoerd. Bij voorkeur is beheer en onderhoud en reparatie minimaal noodzakelijk omdat de Oplossing zo robuust en toekomstvast mogelijk is. Beheer, onderhoud en reparatie moet in ieder geval plaatsvinden conform de in de concretiseringsfase afgesproken KPI's, vastgelegd in de SLA.

Wanneer na oplevering blijkt dat de overeengekomen KPI's niet overeenkomen met de dagelijkse perceptie van de gebruikers, moeten opdrachtgever en –nemer samen om tafel om de KPI's zodanig aan te scherpen, zodat de KPI's wel representatief zijn voor de beleving. Als expert in dit domein wordt de Opdrachtnemer geacht in staat te zijn om de gebruikers en gasten tevreden te kunnen stellen over het gebruik. HC wil te allen tijde, gevraagd en ongevraagd kunnen beschikken over up to date project-, proces- en systeemdokumentatie, handleidingen en trainingsdocumentatie.

11. DOELSTELLINGEN CONTINUE INNOVATIE

HC stelt als doelstelling dat de Oplossing of de omgeving van de Oplossing tot de meest innovatieve in de branche blijft behoren. HC wil als marktleider in de casinobranche in Nederland op dit gebied vooroplopen. Van de leverancier wordt derhalve verwacht om proactief mee te denken op welke wijze de Oplossing HC kan helpen haar positie in de markt te versterken door nog beter in te spelen op de behoefte van haar gasten. Niet alleen zal de leverancier HC daartoe wijzen op nieuwe technologische ontwikkelingen, ook wordt verwacht om mee te denken over verbeteringen in het proces of aantoonbare verbeteringen uit andere branches vroegtijdig op te pikken om de dienstverlening van HC aan de gast te verbeteren.

12. DOELSTELLINGEN EXIT

Een belangrijke doelstelling voor HC is de continuïteit van producten en diensten ook bij een gepland of ongepland einde aan de opdracht. Als onderdeel van de Oplossing worden ook alle activiteiten beschouwd die nodig zijn bij beëindiging van de Opdracht, bij einde van de doorlooptijd van de Opdracht, bij beëindiging van de opdracht i.v.m. niet slagen Pilot, of om welke reden dan ook, tussentijds. Onder Exit worden op zijn minst de volgende activiteiten verstaan:

- Activiteiten die nodig zijn om na afloop van de Pilot (al dan niet geslaagd) de afgesproken assets over te dragen en de geleerde lessen te documenteren;
- het voorbereiden van overdracht van Producten en Diensten terug naar HC of naar een derde dienstverlener;
- het maximaal meewerken aan de overdracht zelf.

13. KADERS EN RANDVOORWAARDEN

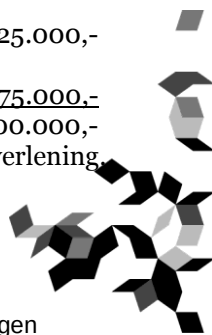
Onderstaande kaders en randvoorwaarden zijn van toepassing

Beschikbaar budget

Voor de gehele dienstverlening is een budget beschikbaar van **€ 3.200.000** voor de contractperiode van 5 jaar. Dit bedrag geldt tevens als het plafondbedrag voor de aanbesteding. Dit budget dient te voorzien in de totale dienstverlening zoals omschreven in dit document. Bij het opstellen van de kostenraming is uitgegaan van de volgende kostenopbouw:

Aanschaf hardware, software en implementatie	€ 1.625.000,-
Waarvan gereserveerd voor de pilot € 75.000,-	
Onderhoud systeem 5 jaar (per jaar € 315.000,-)	€ 1.575.000,-
Totaalbedrag	€ 3.200.000,-

Voor de opgenomen bedragen geldt dat dit de plafondprijzen zijn voor de onderdelen van de dienstverlening.



Pilot

In het eerste deel van de opdracht wordt door opdrachtnemer in samenwerking met de leverancier van de Oplossing een pilot ingericht en uitgevoerd op één locatie van HC. Doel van deze pilot is drieledig:

- Vaststellen of de Oplossing naar het oordeel van HC in voldoende mate bijdraagt aan de doelstellingen.
- Vaststellen of de Oplossing naar het oordeel van HC haalbaar is in de praktijk van HC.
- Vaststellen of de Oplossing op voldoende draagvlak kan rekenen bij de gasten van HC.

Implementatie en onderhoud

Na succesvolle afronding van de pilot kan HC besluiten tot het in opdracht geven van de implementatie en onderhoud van de oplossing voor de andere vestigingen van HC. Tempo en omvang van de implementatie worden hierbij door HC aangegeven.

