

Aanbesteding	Zelfregistratie en versnelde toegang
Aanbestedende Dienst:	Holland Casino
Referentie:	2015137

Omschrijving:

Holland Casino is voornemens een aanbesteding te starten teneinde te kunnen voorzien in een verdere optimalisatie van de registratie- en toegangsverleningsprocessen ten behoeve van de gasten van Holland Casino. Deze aanbesteding zal worden uitgevoerd volgens de principes van Best Value.

Hiermee wil Holland Casino vooral het onderscheidend vermogen van inschrijvers aanspreken en een andere invulling geven aan de beoogde samenwerking. Best Value is er op gericht om maximale reductie van risico's en maximale benutting van kansen bij de aanbesteding en uitvoering van de opdracht bewerkstelligen. Hiermee verwacht Holland Casino het in de markt aanwezige potentieel en de hiermee gepaard gaande mogelijkheden optimaal te kunnen benutten.

Doelstelling van de opdracht is dat Holland Casino haar gasten een snelle, laagdrempelige, gastvriendelijke, betrouwbare registratie en toegangsverlening kan aanbieden. Hierbij worden de processen rondom toegangsregistratie en toegangscontrole bij de entree in hoge mate geautomatiseerd. Hiermee verwacht Holland Casino dat wachttijden worden verminderd en dat Holland Casino personeel effectiever kan worden ingezet.

De opdracht bestaat uit twee delen:

1. Een pilot waarin de door opdrachtnemer meerdere oplossingsrichtingen voor Holland Casino worden uitgewerkt en navolgend getest in een live omgeving.
2. De vervolgoopdracht waarbij de oplossing wordt uitgerold naar de vestigingen van Holland Casino. Randvoorwaarde hierbij is een afdoende acceptatie van deze oplossing door de gasten van Holland Casino.

Op 22 maart 2016 van 13.00 tot 17.00 uur organiseert Holland Casino een marktbijeenkomst waarin de filosofie en de principes van Best Value Procurement nader worden toegelicht. Tevens wordt de opdracht kort toegelicht aan de hand van de op deze locatie aanwezige toegangsverleningsprocessen en apparatuur. U vindt meer informatie in de uitnodiging.

Toelichting:**Nr:****Categorie** Bestek/beschrijvend document**Betreft** Pilotfase

1

Vraag

Kunt u een onderbouwing geven van de € 75.000 voor de pilot om inzicht te krijgen?

Antwoord**Vrijgegeven:** 11-04-2016

De locatie van de pilot is afhankelijk van de aangeboden oplossing en zal Holland Casino in overleg met de opdrachtnemer bepalen. Onze voorkeur gaat vooralsnog uit naar de vestiging Utrecht of Breda of Scheveningen of Amsterdam.

- Nr:**
- Categorie** Bestek/beschrijvend document
- Betreft** Algemeen
- 2
- Vraag**
- In welke locatie zal de pilot plaatsvinden?
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 11-04-2016
- De locatie van de pilot is afhankelijk van de aangeboden oplossing en zal Holland Casino in overleg met de opdrachtnemer bepalen. Onze voorkeur gaat vooralsnog uit naar de vestiging Utrecht of Breda of Scheveningen of Amsterdam.
- Nr:**
- Categorie** Bestek/beschrijvend document
- Betreft** Plafondprijs
- 3
- Vraag**
- Valt het afwerken van interieur (verven, aanpassen meubilair, herstel/vervangen tapijt e.d.) indien de opstelling veranderd wordt, ook tot de scope van het project en maken deze onderdeel uit van de plafondprijs?
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 11-04-2016
- Nee, dit valt hier niet onder.
- Nr:**
- Categorie** Bestek/beschrijvend document
- Betreft** Bouwkundige voorzieningen
- 4
- Vraag**
- Vallen bouwkundige voorzieningen zoals het leveren en plaatsen van tourniquets, schuifpoorten, speedlanes, ect. ook tot de scope van het project en maken deze onderdeel uit van de plafondprijs?
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 11-04-2016
- Ja, dit valt hier wel onder. Holland Casino draagt wel zorg voor de infrastructurele aanpassingen zoals bijvoorbeeld netwerkkabels, electra, enz.
- Nr:**
- Categorie** Bestek/beschrijvend document
- Betreft** Plafondprijs
- 5
- Vraag**
- Kunt u een onderbouwing geven van de € 3.2' om inzicht te krijgen of de plafondprijs toereikend is?
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 11-04-2016
- Zie hiervoor de informatie in Bijlage A 'Visie en doelstellingen', hoofdstuk 13 en Bijlage 3 'Prijzenblad'. We hebben de ingeschatte kosten gebaseerd op de in de markt gangbare oplossingen. Verder inzicht in de kostenopbouw kan Holland Casino niet geven omdat dit inzicht geeft in de mogelijke oplossingsrichting.
- Nr:**
- Categorie** Bestek/beschrijvend document
- Betreft** Annex A pag 9 Objectives with regards to fast track admission overall: bullet 3:
- 6
- Vraag**
- Should the sentence read '...or cards don't match' instead of 'do match'?
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 11-04-2016
- Yes, has to be don't match instead of do match.
- Nr:**
- Categorie** Bestek/beschrijvend document

- 7 **Betreft** Call For Tender pag 17
Vraag
Financial substantiation of the Opportunities File paragraph states that: "The tender price (see above) is the total price for the supply of the required service as detailed in Annex D". Annex D is related to Complaints Procedure. Can you please confirm what is the right Annex?
Antwoord **Vrijgegeven:** 11-04-2016
The right Annex is A Vision and objectives.
- Nr:**
- 8 **Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft Annex 3
Vraag
The quantity of self-registration units is not correct (the formula points to blank cells and fills the cell with "0"). Can you please update the file with the right formulas?
Antwoord **Vrijgegeven:** 11-04-2016
You are right, we will replace Annex 3 with a new version
- Nr:**
- 9 **Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft Annex A pag 8
Vraag
Could Holland Casino provide a list of all accepted ID documents?
Antwoord **Vrijgegeven:** 11-04-2016
Holland Casino doesn't have a list but only the following conditions: Document issued by a reliable and independent source. A valid ID document must be at least bear: photo, sur name, initials, first name (in full), date of birth, gender, date of expiration, date of issue and in Western Script.
- Nr:**
- 10 **Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft Annex A pag 5
Vraag
What information will be collected in the online pre-registration facility?
Antwoord **Vrijgegeven:** 11-04-2016
At least the following information will be collected in the pre-registration facility: voorregistratie_datetime, voorregistratie_used, voorregistratie_used_datetime, campagnecode, pers_id, voorletters, voornaam, naam, voorvoegsels, geboortedatum, geslacht, nationaliteit, postcode, huisnummer, huisnummer_toevoeging, straat, woonplaats, land, email_adres, telefoon, email_promotable, post_promotable, gratis_entree.
- Nr:**
- 11 **Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft Annex A pag 5
Vraag
Is the pre-registration facility that is currently being developed part of the BRS application, or will the proposed self-registration facility have to interface with a different system in addition to BRS?
Antwoord **Vrijgegeven:** 11-04-2016
The pre-registration facility consists of several components. A pre-registration table is part of the BRS application, that will be accessed through a webservice (we use more and more JSON, but XML can be made available on request) and will also update the CRM application. Your solution must be compliant to our architectural principles and hence should interface with our application architecture through the Enterprise Service Bus (i.e. Software AG Webmethods).

- Nr:**
- Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft Visie & Doelstellingen pagina 5 "Zelfregistratie"
- 12
- Vraag**
"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."
Kunt u de voorregistratie oplossing schetsen zoals deze in het lopende innovatieproject wordt gerealiseerd? Met name zijn we geïnteresseerd welke interactiemogelijkheden er geboden worden.
- Antwoord** **Vrijgegeven: 11-04-2016**
The pre-registration facility consists of several components. A pre-registration table is part of the BRS application, that will be accessed through a webservice (we use more and more JSON, but XML can be made available on request) and will also update the CRM application. Your solution must be compliant to our architectural principles and hence should interface with our application architecture through the Enterprise Service Bus (i.e. Software AG Webmethods).
- Nr:**
- Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft Visie & Doelstellingen pagina 7 "doelstellingen per aspect van de oplossing"
- 13
- Vraag**
"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;"
Dient de gehele oplossing, zowel het fysieke deel als het biometrie deel alsmede het IT deel, vanuit één systeem (één " beeldscherm" per locatie) te worden gemonitord?
- Antwoord** **Vrijgegeven: 11-04-2016**
Wij begrijpen uw vraag niet helemaal. Als uw vraag is of de oplossing dient te bevatten of er vanuit 1 meldkamer/1 beeldscherm fysiek kan worden gemonitord is het antwoord nee. Holland Casino wil met de aangeboden oplossing kunnen inloggen (any places and any devices) op het systeem zodat realtime (any time) kan worden gemonitord aan de hand van diverse indicatoren (denk aan signalen uit ons BRS, storings, aantallen, snelheid, enz.).
- Nr:**
- Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft Visie & Doelstellingen pagina 5 "Customer journey"
- 14
- Vraag**
"gecontroleerd, een poort gaat open"
Kan Holland Casino een overzicht verstrekken van merken en type van de reeds aanwezige toegangspoorten?
- Antwoord** **Vrijgegeven: 11-04-2016**
Nee, niet van toepassing aangezien de huidige toegangspoorten vervangen worden door de gevraagde oplossing. Bovendien zijn niet alle vestigingen voorzien van toegangspoorten en niet overal het zelfde. Aannee is dan ook dat huidige poortjes niet toegerust zijn voor de gewenste oplossing.
- Nr:**
- Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft Visie & Doelstellingen pagina 5 "Customer journey"
- 15
- Vraag**
"gecontroleerd, een poort gaat open"
Zijn de reeds aanwezige poorten elektrische bestuurbaar?
- Antwoord** **Vrijgegeven: 11-04-2016**
Niet van toepassing, zie antwoord hiervoor.

- Nr:**
- 16
- Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft Visie & Doelstellingen pagina 5 "toegangscontrolesysteem"
Vraag
 "kan identificeren met behulp van de Favorites Card"
 Van welke lees techniek maakt de Favorites Card gebruik?
Antwoord **Vrijgegeven:** 11-04-2016
 De huidige Favorites card maakt gebruik van een magneetstrip. De kaart wordt gebruikt om gastgegevens op te roepen in ons BRS. De gegevens staan dus niet op de kaart maar in de database.
- Nr:**
- 17
- Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft Visie & Doelstellingen pagina 5 "Customer journey"
Vraag
 "tegelijkertijd wordt me een prettige avond gewenst."
 Dient het systeem geautomatiseerd prettige avond te wensen?
Antwoord **Vrijgegeven:** 11-04-2016
 Nee, hiermee wordt bedoeld dat het huidige personeel alle aandacht kan schenken aan hospitality.
- Nr:**
- 18
- Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft n.a.
Vraag
 Where does Holland Casino see the single guest account residing amongst the current architecture?
Antwoord **Vrijgegeven:** 11-04-2016
 Guest data is stored in several applications. Your solution should be compliant to our architectural principles and hence interface through webservices that are handled through our Enterprise Service Bus (i.e. Software AG Webmethods)
- Nr:**
- 19
- Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft n.a.
Vraag
 When does Holland Casino expect the new casinos to be constructed and opening?
Antwoord **Vrijgegeven:** 11-04-2016
 The opening of Amsterdam 2 is scheduled in the first quarter of 2017 and Venlo in 2018.
- Nr:**
- 20
- Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft n.a.
Vraag
 Does Holland Casino expect to retain the existing barrier solution in place?
Antwoord **Vrijgegeven:** 11-04-2016
 No, this is part of the solutions.
- Nr:**
- Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft n.a.

- 21 **Vraag**
Can Holland Casino what method of integration is available with the barrier system and whether this is accessed through the ESB or via a direct integration?
Antwoord **Vrijgegeven: 11-04-2016**
The existing barrier system is not expected to be part of the requested solution. Hence, it is irrelevant what the method of integration is.
- Nr:**
- 22 **Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft n.a.
Vraag
Can Holland Casino provide any details regarding the pre-registration solution in place at present?
Antwoord **Vrijgegeven: 11-04-2016**
The pre-registration facility consists of several components. A pre-registration table is part of the BRS application, that will be accessed through a webservice (we use more and more JSON, but XML can be made available on request) and will also update the CRM application. Your solution must be compliant to our architectural principles and hence should interface with our application architecture through the Enterprise Service Bus (i.e. Software AG Webmethods).
- Nr:**
- 23 **Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft n.a.
Vraag
Does Holland Casino see a requirement to change BRS within this project?
Antwoord **Vrijgegeven: 11-04-2016**
Changes to BRS cannot be excluded. We request all traffic (e.g. picture checks, uploads of new photos, new registrations, etcetra) to be handled by the Enterprise Service Bus. All interfacing should be compliant to our architectural principles. Furthermore, we would like to mention that all current interfaces to BRS are web services yet.
- Nr:**
- 24 **Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft n.a.
Vraag
If not will Holland Casino be responsible for making the relevant integrations available via the ESB platform?
Antwoord **Vrijgegeven: 11-04-2016**
In general, in integration matters at least two parties are responsible. Your part of this responsibility is to being compliant to our architectural principles and thus be able to interface through webservices.
- Nr:**
- 25 **Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft n.a.
Vraag
Can Holland Casino confirm that API's are available for all the 3rd party/PBK/AML services?
Antwoord **Vrijgegeven: 11-04-2016**
This question cannot simply be answered with yes or no, given its broad nature. However, you may assume that most of our applications can (or will) be accessed through webservices. We therefore refer to the architectural principles that are published with this RfP.
- Nr:**

- 26 **Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft n.a.
Vraag
Hoe wenst HC om te gaan met het voldoen van het entreegeld bij FTV?
Antwoord **Vrijgegeven:** 11-04-2016
Holland Casino heeft gevraagd om een betaalmogelijkheid bij de oplossing voor de zelfregistratie. Onze voorkeur gaat uit naar elektronisch betalen (pinnen, creditcard en contactloos betalen).
- Nr:**
- 27 **Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft n.a.
Vraag
Is het mogelijk foto's van de entrees van de HC vestigingen beschikbaar te stellen?
Antwoord **Vrijgegeven:** 11-04-2016
Ja, dat is mogelijk. Graag ontvangen wij de specifieke aandachtspunten welke vastgelegd dienen te worden op de foto's.
- Nr:**
- 28 **Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft n.a.
Vraag
Is het mogelijk foto's van de entrees van de HC vestigingen beschikbaar te stellen?
Antwoord **Vrijgegeven:** 11-04-2016
Ja, dat is mogelijk. Graag ontvangen wij de specifieke aandachtspunten welke vastgelegd dienen te worden op de foto's.
- Nr:**
- 29 **Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft n.a.
Vraag
Maakt de Favorites Card alleen gebruik van de magneetstrip?
Antwoord **Vrijgegeven:** 11-04-2016
Ja, momenteel wel.