

Hulswitweg 14
2031 BG Haarlem

Telefoon: 023 – 5531 100
Telefax : 023 – 5531 199

E-mail : info@kanteff.nl
Internet : www.kanteff.nl

MTRO de Rooi Pannen
t.a.v. de heer H. Swaans
Dr. Ahausstraat 1
5042 EK TILBURG

Haarlem, maandag 17 februari 2003

Ref.: UOF/BG-230036

Betreft: Indicatieve Offerte REISPLUSpro voor Ondernemingsplan
--

Geachte heer Zwaans,

Naar aanleiding van uw telefonisch onderhoud met de heer B. Grothe sturen wij u hierbij een indicatieve offerte ten behoeve van het opstellen van een Ondernemingsplan.

Wij vertrouwen erop u met bijgaand Automatiseringsvoorstel voldoende informatie te hebben verstrekt. Mocht u nog meer informatie wensen aarzelt u dan niet om contact met mij op te nemen.

Met vriendelijke groet,
Kanteff B.V.

Eveline Strijder-van Zadelhoff
Account Manager

Bijlage: automatiseringsvoorstel

AUTOMATISERINGSVOORSTEL



Samengesteld voor

MTRO DE ROOI PANNEN



Uitgebracht door : Kanteff B.V.
Hulswitweg 14
2031 BG Haarlem

Samengesteld door: Eveline Strijder-van Zadelhoff
Comm. Binnendienst

Datum : Haarlem, maandag 17 februari 2003

INHOUDSOPGAVE

<i>1. WAAR STAAT KANTEFF VOOR</i>	<i>1</i>
1.1 UW COMPLETE PARTNER IN AUTOMATISERING	1
1.2 KWALITEIT VAN DE DIENSTVERLENING: ISO 9001	1
1.3 ONTWIKKELINGEN STANDAARDPROGRAMMATUUR IN PROGRESS 4-GL	1
1.4 CLIENT/SERVER TOEPASSINGEN	2
1.5 BESTURINGSSYSTEMEN	2
<i>2. AUTOMATISERINGSSYSTEEM VAN UW REISBUREAU</i>	<i>5</i>
<i>3. OPLOSSINGEN VOOR DE TECHNISCHE INFRASTRUCTUUR</i>	<i>12</i>
3.1 ALGEMEEN	12
3.1.1 BESTURINGSSYSTEEM	12
3.2 ADVIES TECHNISCHE INFRASTRUCTUUR	13
3.2.1 BESTURINGSSYSTEEM	13
3.2.2 HARDWARE	13
<i>4 SYSTEEMSOFTWARE PROGRESS EN WINDOWS NT</i>	<i>14</i>
4.2 SYSTEEMSOFTWARE PROGRESS	14
<i>5. BEGELEIDING BIJ DE IMPLEMENTATIE EN OPLEIDINGEN</i>	<i>16</i>
5.1 OPLEIDINGEN	16
5.2 SUPPORT	17
<i>6. STAPPENPLAN IMPLEMENTATIE</i>	<i>16</i>
<i>7. GARANTIE & SUPPORT HARD- EN SOFTWARE</i>	<i>18</i>
HARDWARE	18
SOFTWARE	18
<i>8. SAMENVATTING PRIJSOPGAVE VOORSTEL</i>	<i>19</i>
INVESTERINGSINDICATIE	18
<i>9. CONDITIES EN VOORWAARDEN VAN LEVERING</i>	<i>19</i>
<i>BIJLAGE I: STAPPENPLAN IMPLEMENTATIE</i>	<i>21</i>

1. WAAR STAAT KANTEFF VOOR

1.1 UW COMPLETE PARTNER IN AUTOMATISERING

Kanteff realiseert haar uitstekende marktpositie ondermeer door de opstelling als “uw complete partner in automatisering” bestaande uit 60 medewerkers met eigen opleidingsfaciliteiten, technische dienst en helpdesk met gebruikersvriendelijke programma's en apparatuur van gerenommeerde merken. Ten behoeve van de ontwikkeling van de standaardprogrammatuur beschikt Kanteff sinds een aantal jaar over een gespecialiseerde dochteronderneming, waar een 90-tal programmeurs werkzaam zijn.

Kanteff staat voor totaaloplossingen op maat. Al onze pakketten zijn een gezamenlijk product van automatiseringsdeskundigen en gebruikers. Daarbij is continuïteit van groot belang. Kanteff staat dan ook sinds 1972 garant voor een goede ondersteuning en begeleiding. Een aantal van onze referenties in de reisbranche zijn:

- . Bizz Travel
- . Star Travel reisburo's
- . Vertrekpunt reisburo's
- . The Travel Company
- . Toerkoop reisburo's
- . Touristique
- . Reisburo katwijk

De positionering van Kanteff als dé automatiseringspartner voor de reisbranche wordt benadrukt door het feit dat wij naast een kleine 450 reisbureau's tevens 90 touroperators tot onze groeiende klantenkring mogen rekenen. Hieronder bevinden zich zowel kleine, individuele reisorganisaties als filiaal- en franchiseorganisaties, waarvan de grootste momenteel over 200 filialen beschikt.

1.2 KWALITEIT VAN DE DIENSTVERLENING: ISO 9001

Om de kwaliteit van de dienstverlening aan de klanten te waarborgen en de continuïteit nog meer te garanderen, is binnen Kanteff medio 1996 een continu kwaliteitsproces geïmplementeerd. Hierbij zijn alle bedrijfsprocessen binnen Kanteff geanalyseerd en geoptimaliseerd. Dit kwaliteitsproces heeft uitgemond in het externe kwaliteitspredikaat *gecertificeerd volgens ISO 9001*.

1.3 ONTWIKKELINGEN STANDAARDPROGRAMMATUUR IN PROGRESS 4-GL

Kanteff ontwikkelt haar modulaire programmatuur in de vierde generatie ontwikkelomgeving (4-GL) Progress, een platform-onafhankelijke ontwikkelomgeving. Dit betekent dat u nu en in de toekomst zelf kunt kiezen op welke hardware en met welk besturingssysteem er gewerkt moet worden. Als bij groei een grotere computer nodig mocht zijn, kan zonder ingrijpende wijzigingen met dezelfde programma's gewoon worden doorgewerkt. Hierdoor wordt zowel tijd als geld bespaard.

In tegenstelling tot de meeste andere Progress pakketten die in de verouderde (character) versie 6 zijn ontwikkeld, ontwikkelt Kanteff haar programma's in versie 8 met de grafische

(Windows) interface. Belangrijkste voordelen hiervan voor de gebruiker zijn het bedieningsgemak, de overzichtelijkheid van de schermen en het gelijktijdig kunnen werken in verschillende programma's, waardoor veel tijdwinst geboekt wordt.

Progress 4-GL elimineert tevens een groot aantal programmeerbelemmeringen die ontwikkelaars vaak tegenkomen bij het maken van programma's in derde generatie talen (3-GL's) zoals Basic, Clipper, COBOL, Pascal of C.

Kiezen voor de Progress 4-GL betekent dus kiezen voor toekomst, visie, onafhankelijkheid, flexibiliteit en kostenbesparing.

Zeker in de reisbranche zullen veel veranderingen op u afkomen. Het is dus van essentieel belang dat aanpassingen flexibel worden ingepast. Hierbij is te denken aan datacommunicatie met kantoorfilialen, andere marktpartijen zoals klanten en leveranciers maar zeker ook de ontwikkeling rondom het Internet.

1.4 CLIENT/SERVER TOEPASSINGEN

Kanteff adviseert client/server oplossingen, waarbij gebruik wordt gemaakt van een centrale database op de server en applicatieverwerking gedeeld op de server en op de werkplekken.

Client/server is een concept welke optimale distributie van de hardware en de software beoogt binnen de organisatie. Het doel is voordelen behalen op het gebied van performanceverbetering en meer flexibiliteit ten aanzien van de informatievoorziening binnen de organisatie (de gebruikers). Op de clients (PC werkstations) worden, naast de *REISPLUSpro* applicatie, namelijk alleen de specifieke applicaties geïnstalleerd die kunnen voorzien in de specifieke informatiebehoefte van de gebruiker. Deze applicaties kunnen dus per werkplek verschillen.

Het voordeel is dat de verwerkingskracht van de PC volledig kan worden gebruikt (de processor, het werkgeheugen en de harde schijf). Het netwerk wordt alleen belast indien gebruikers de centrale database op de server benaderen. Hierdoor wordt zowel het netwerk als het centrale systeem minimaal belast, waardoor de performance wordt geoptimaliseerd.

Dit betekent dat de scherm-afhandelingen/informatieverwerking op de clients c.q. werkplekken afzonderlijk worden opgebouwd en afgehandeld. Daardoor biedt de client/server omgeving ook voor datacommunicatie de beste ondersteuning, aangezien met dit concept alleen de informatie(verzoeken) over de datalijn worden getransporteerd. De (grafische) scherm-afhandeling vindt plaats op de clients (werkplekken) zelf. Hierdoor wordt de datalijn dus minimaal belast. Dit betekent niet alleen een betere performance, maar ook lagere datacommunicatiekosten.

Het client/server concept heeft als extra voordeel dat, indien de behoefte ontstaat, er zeer eenvoudig extra werkplekken (PC's) kunnen worden gekoppeld zonder dat de centrale server met extra hardware hoeft te worden uitgerust.

1.5 BESTURINGSSYSTEMEN

Kanteff is onafhankelijk van besturingssystemen en adviseert al naar gelang de automatiseringssituatie -en behoefte van de klant. Progress draait onder alle gangbare

besturingssystemen, zodat altijd bedrijfsoptimale keuzes gemaakt kunnen worden. In 99% van de projecten valt de keuze op één van de momenteel meest gangbare netwerkbesturingssystemen, **Windows 2000 server**.

Deze onafhankelijkheid betekent normaliter dat gekozen wordt op basis van op de eigen organisatie gerichte argumenten. Deze argumenten kunnen zijn: onafhankelijkheid, performance, prijs, flexibiliteit, service, continuïteit, aantal werkplekken in een netwerk, etc.

Binnen dit automatiseringsvoorstel zijn wij uitgegaan van de zeer uitgebreide functionaliteiten van de standaardprogrammatuur *REISPLUSpro*, in combinatie met een aantal aanvullende modules. Dit totaalpakket biedt in onze optiek een optimale lange termijn oplossing voor de automatiseringsproblematiek zoals U die op dit moment kent.

Voor alle Kanteff applicaties onder Progress geldt een *user-based price*. Dit betekent dat naarmate er meer gebruikers aan het systeem worden gekoppeld, daarvoor een bepaalde meerprijs geldt. Hoe meer werkplekken er binnen een organisatie geautomatiseerd dienen te worden, hoe lager de gemiddelde prijs per werkplek uitkomt.

Naast de prijsstelling wordt tevens een samenvatting gegeven van de belangrijkste functionaliteiten. Alle modules en functionaliteiten kunnen uitgebreider behandeld en gedemonstreerd worden tijdens een demonstratie in Haarlem.

2. AUTOMATISERINGSSYSTEEM

· Standaard programmatuur REISPLUSpro

t/m 3 gebruikers

€ 2.750,=

De basismodule bevat reeds zeer uitgebreide functionaliteiten, die er op gericht zijn om het primaire proces van het reisbureau op een geavanceerde wijze te automatiseren. Door de modulaire opzet van de programmatuur is uitbreiding relatief eenvoudig, zodat ook met het oog op de toekomst een verantwoorde investering wordt gedaan. De basismodule van pakketreizen omvat ondermeer de volgende functionaliteiten:

Stamgegevens

- ANVR database (waarin opgenomen alle ANVR standaard coderingen).
- Algemeen (systeeminstellingen, waaronder kosten, segmenten, provisies, aanbetalingen, annuleringen, seizoenen en media via welke gecommuniceerd wordt met de klanten).
- Stamgegevens: (NAW, Touroperators, een teksteditor voor het invoeren van aanvullende informatie
- Vervoer (specificatie van alle mogelijke vervoerstypen, waaronder vliegtuig, bus en eigen vervoer).
- In-/uitstapplaatsen (zowel voor bus- als vliegvervoer).
- boekingsstatistiek (per seizoen), vrij tekstveld etc.).
- Mogelijkheden voor standaard boekingen, boekingen die vooraf samengesteld zijn uit diverse componenten en maatwerk boekingen.
- Onderdelen: segmenten (vervoer, accommodatie, arrangement, autohuur, verzekering), reizigers (NAW, vereiste boekingsgegevens, preferenties, wensen (niet ANVR standaard), financiële gegevens en factuuropbouw).
- Overzichten (statistieken, verkoop- en managementinformatie).
- Opbouw van dossiers in vreemde talen.
- Aanmaak van inschrijfformulieren, kaskwitanties, acceptgirokaarten (ook per reiziger).
- Vrij veld voor het aangeven van interessegebieden van klanten paspoort(vervoer, bestemming, accommodatie, data, budget, etc.) waarop selectiemogelijkheden zijn als input voor direct marketing acties.
- Optieboekingen.
- Aanvraagboekingen aanmaken zonder factuurnummer, inclusief signaleringen.
- Deelnemers per dossier (debiteuren/subdebiteuren).
- Zowel hoofddeelnemer als overige deelnemers als relatie op te nemen.
- Zakelijke cliënten zowel op organisatie als op medewerker niveau.
- Toeristische boekingen gerelateerd aan zakelijke organisatie (hoort bij bedrijf j/n, zo ja welk bedrijf).
- Verwerking betalingsontvangsten cliënten met ondersteuning pin, Pinbetalingen en credit card betalingen, met een automatische koppeling naar tussenrekeningen voor een betere controle per dagboek.
- Betalingsontvangsten verwerken op dossier, zowel voor aanbetalingen (automatisch kwitanties gegenereerd) als voor slotbetalingen die cliënten eventueel contant voldoen.
- Stambestand factuurregels (voor aanmaak van nota's voor dossierbestand) standaard 26 soorten onderkend en gekoppeld aan grootboek. Op een dossier kan elke combinatie

van factuurregels worden gemaakt (bv. meerdere touroperators, combinatieverzekeringen, accommodatie via touroperator/eigen ticketboeking, autohuur, etc.).

- . Samengestelde reizen.
- . Dagtochten.
- . Losse verkoop van allerhande artikelen (video, kaarten, reistassen etc.).
- . Integratie met standaard Windows kantoorautomatisering applicaties (Word, Excel).
- . Printen via Windows printerdrivers (laserprinter.).

Calamiteitenfonds

overzicht verkochte bijdrage per dossier.

Afrekenstaten

Afrekenenstaten worden in de vorm van overzichtslijsten automatisch door het systeem periodiek gegenereerd en kunnen vanuit het systeem automatisch gefaxt worden. Deze lijsten dienen als input voor de diverse betalingen, indien gewenst elektronisch met gebruikmaking van o.a.:

- verzekering
- vervoersmaatschappijen.
- Touroperators.
- Crediteuren (accommodatieverschaffer, autohuur, vervoerder).
- Optioneel: BSP met elektronische controle GSI Database

Aanvraag

Bij het maken van een reservering kan de boeking volledig worden ingevuld en in aanvraag gezet worden. Na contact met de Touroperator(s) c.q. accommodatie verschaffer of de vervoersmaatschappij kan de aanvraag vervolgens overgezet worden naar een reservering of geannuleerd worden.

Programma verzekeringen reiswereld

Het huidige verzekeringsaanbod voor de reiswereld van de ELVIA, AMEV en Europeesche kan volledig worden ingevoerd in de database. De verzekeringstarieven voor de diverse polissen, zoals annulerings- en reisverzekeringen, worden automatisch berekend, zodat bij eventuele wijzigingen op dossierniveau het tarief automatisch wordt aangepast. Door de modulaire opbouw kan elk mogelijk product dat in de toekomst wordt bedacht door de verzekeringsmaatschappij opgenomen worden in de database. Door de integratie met FINADPLUS voor de financiële administratie ontstaat er tevens op elk gewenst moment inzicht in de gerealiseerde provisie en de betalingsverplichting aan de verzekeringsmaatschappij.

Signaleringen

Het programma signaleringen is de elektronische geheugensteun van het systeem. U kunt op diverse niveaus signaleringen ingeven, die u er op wijzen een bepaalde actie, op of vóór een bepaalde datum te ondernemen. Bij het invoeren van een voorstel kunnen verschillende signaleringen worden ingevoerd, zodat het gehele verkooptraject nauwlettend kan worden ingesteld, voor de activiteiten die nog verricht moeten worden voor de datum van vertrek inclusief de laatst mogelijke datum waarop dit gerealiseerd dient te zijn (betaling binnen j/n, tickets binnen j/n, visum geregeld j/n etc.). Bij het opstarten van het systeem wordt automatisch een to-do list gegenereerd op partyniveau, desgewenst gegroepeerd per medewerk(st)er.

Provisie afspraken

Provisieberekening voor de Reisbureaus kan gebaseerd worden op een aantal factoren. Het kan altijd mogelijk zijn om bepaalde segmenten (accommodatie, toeslagen, tax, vervoer of arrangement) uit te sluiten voor de standaard provisie of daarvoor bijvoorbeeld een afwijkend provisiepercentage te hanteren.

Inkoop

Inkoop accommodatie/vervoer etc. wordt aangemaakt nadat boekingen definitief in het dossier zijn verwerkt. Registratie van de inkoopverplichting en te verwachte inkoopnota's. De eventuele ingevoerde inkoop wordt door het systeem vergeleken met de daadwerkelijke inkoop, waardoor er inzicht ontstaat in het inkoopbeleid. Indien er van crediteuren verzamelnota's worden ontvangen, dan kunnen hier de inkopen op dossierniveau aan worden gekoppeld. Hierdoor wordt de inkoopverplichting automatisch bijgehouden en gecontroleerd.

Errata

Voor elk segment kan op twee niveaus een erratum worden ingevoerd. Op het totale segment, bijvoorbeeld een accommodatie of op een specifiek onderdeel zoals een kamer. Met errata wordt bedoeld, een situatie die zich voordoet bij een segment die niet in de gids beschreven is en die wél gemeld moet worden aan het reisbureau of aan de klant. Zo kan het zwembad in een bepaalde periode gesloten zijn in verband met een renovatie. Wanneer nu de accommodatie in de renovatie periode geboekt wordt, zal het systeem dit melden zodat de medewerk(st)er dit door kan geven. Op de factuur zal de eerste regel van het erratum afgedrukt worden. Op deze manier worden klachten en of claims voorkomen.

Met de Electronic Smart Agent module wordt het beheer over de technische zaken van het automatiseringssysteem meer gebruiksvriendelijk opgelost. Aangegeven kan worden welke personen autorisatie krijgen om met welke niveaus van het programma te werken. Dit kan zelfs op buttonniveau aangegeven worden. Bepaalde modules en stamgegevens, zoals financiële gegevens, prijsafspraken e.d., hoeven immers niet voor elke medewerker beschikbaar te zijn. Dit onderscheid kan aangegeven worden in de gebruikersgroepen.



Middels een programma-agent kunnen verschillende programma-opdrachten in één automatische procedure worden opgenomen. Bijvoorbeeld kunnen printopdrachten (statistieklijsten, facturen) in de nacht uitgevoerd worden en in de vroege morgen. In ESAPLUS kunt u aangeven wanneer bijv. de facturen geprint en back-up programma's uitgevoerd moeten worden en of dit periodiek moet en hoe vaak dit moet gebeuren.

Segment tekst

Naast de standaard teksten voor een party, kan er voor een segment aanvullende tekst belangrijk zijn. Dit kan variëren van beschrijving van een segment dat niet voorkomt in een gids tot belangrijke informatie op een voucher of factuur. De module bevat uitgebreide mogelijkheden waarmee allerlei vrije teksten naar eigen inzichten kunnen worden toegevoegd.

• Meerdere talen module	€ 680,-
--------------------------------	---------

De talenmodule van het systeem ondersteunt meerdere talen. Naast uiteraard het Nederlands is het met deze module standaard mogelijk om bijvoorbeeld reisdocumenten ook in het Engels of Duits af te drukken. Door de gebruiker kunnen een onbeperkt aantal talen ingevoerd worden, waarna de gewenste documenten in diverse talen afgedrukt kunnen worden.

Management informatie

Binnen REISPLUSpro wordt een veelheid aan managementinformatie opgebouwd. De gewenste overzichten kunnen naar eigen wensen worden ingericht en kunnen naar keuze geprint worden of gedisplated worden op

het scherm. Deze overzichten zijn zowel bedoeld voor intern gebruik, als voor management informatie voor zakelijke cliënten.

- statistiek op dossier
- statistiek per periode, boekdatum, vertrekdatum
- statistiek employé(e)
- statistiek per bestemming
- statistiek per crediteur, leverancier etc.
- statistiek per zakelijke klant, incl. werknemers die particulier geboekt hebben
- overzichten kortingsafspraken per zakelijk account
- overzichten touroperator (op soort vervoer, aantal paxen, inkoopwaarde, etc.)
- overzichten omzet per groep touroperator zoals A, B, C touroperators
- reizigers informatie (type zakelijk, leeftijdsopbouw, historie)
- bestemmingen
- dagomzet, dagtelling
- NIPO overzicht

Optioneel

- ticket statistiek
- Verbanden leggen tussen Galileo of Worldspan gegevens, bijv. per bedrijf, per carrier, hotels, trein, tickets, reizigers

Relatiebeheer & Marketing

De relationele database van RELATIEPLUS vormt het hart van REISPLUSpro, voor wat betreft de NAW gegevens van relaties (debiteuren, leveranciers, etc.). Alle relevante gegevens van de betreffende relatie worden binnen deze module éénmalig ingevoerd, waarna deze in alle (deel)applicaties benut kunnen worden. Dit betekent bijvoorbeeld dat wanneer er een reservering, boeking of reisvoorstel voor een bestaande relatie wordt gemaakt, alle benodigde gegevens vanuit RELATIEPLUS worden binnengehaald.

Door de integratie met tekstverwerkingsfuncties kunnen vanuit RELATIEPLUS tevens allerlei standaarddocumenten en brieven worden samengesteld, inclusief de daarbij benodigde etiketten. Door de relationele opzet van de database, kan deze ook benut worden als bron voor marketing informatie. Alle historische boekingsgegevens alsmede de aanvragen voor gidsen, informatie etc. zijn namelijk aan de debiteur gelinkt, waarmee deze informatie een uitstekende basis vormt voor direct mail en overige marketing activiteiten.

Het doel van het relatiebeheer is :

- verminderen van invoer van reeds bekende gegevens, door de adresgegevens via het relatienummer te koppelen Het adres kan reeds aanwezig zijn door een eerdere vakantie of doordat de klant documentatie (folder, reisgids) heeft aangevraagd.
- Maximale consumenteninformatie over vakantiebesteding. Door bij een relatie alle vakanties op te slaan kan achteraf het bestedingspatroon geanalyseerd worden, op basis waarvan marketing acties gepland kunnen worden.
- Ondersteunen van verkoopactiviteiten door middel van direct marketing..
- Uitgebreide direct mailing mogelijkheden, incl. het samenvoegen van de brief met geselecteerde relaties, dankzij een integratie met Windows tekstverwerkers.
- Standaard etiketteringsprogramma voor direct mailing selecties.
- Marketing informatie module, waarmee achteraf geëvalueerd kan worden wat de effectiviteit van de verschillende acties kan worden bepaald. Op relatie en productgroep niveau kunnen onder meer overzichten gegenereerd worden van informatie- en gidsaanvragen in verhouding tot de daadwerkelijke boekingen.

Reizigerhistorie en overige klantinformatie

Om het verkoopgesprek optimaal te ondersteunen en de klantgerichtheid te verhogen, worden onder meer de volgende gegevens vastgehouden:

- dossiernummer.
- vertrekdatum.
- boekdatum.
- vervoer / vertrekplaats / crediteur / touroperator.
- accommodatie.
- reisduur.
- notatotaal en notatotaal per persoon.
- welk type verzekering.
- vastlegging meerdere reizen/touroperators per dossier.

Om bestaande relaties snel op te kunnen vragen kan gezocht worden op postcode en huisnummer. Wanneer tevens de optionele postcode tabel van PTT Post geïntegreerd wordt in de relatiedatabase, kunnen ook van nieuwe relaties zeer snel de juiste adres en woonplaatsgegevens (volgens NEN of PTT normen naar keuze) binnen het systeem worden verwerkt.

· **FINADPLUS**

(Licentie tot en met 3 gebruikers)

€ 2.750,-

Een compleet en volledig met REISPLUSpro geïntegreerd werkend software pakket voor het automatiseren van de financiële administratie, inclusief de subadministraties debiteuren, crediteuren en subgrootboek. Dankzij de integratie is uitgebreide financiële managementinformatie op eenvoudige wijze binnen handbereik. Het verwerken en doorboeken van alle financiële gegevens zoals die binnen REISPLUSpro worden opgebouwd gebeurt automatisch. Al naar gelang de specifieke behoefte van de touroperator kan het basispakket uitgebreid worden met een aantal optionele modules zoals budgetten, electronic banking, automatische mutaties, etc. Door de modulaire opzet van dit administratieve pakket is uitbreiding daarmee relatief eenvoudig, zodat ook met het oog op de toekomst een verantwoorde investering wordt gedaan.

Autorisatie

Autorisatie is mogelijk op diverse functie van het pakket, op programmaniveau, functieniveau en zelfs op buttonniveau. Zo kan een uitzendkracht alleen dossiers invoeren. Voor het wijzigen of annuleren is hij of zij niet bevoegd. Een andere optie is om een persoonlijk menu te creëren, zodat een medewerker alleen die menu opties krijgt die met haar of zijn werkzaamheden te maken hebben.

Nachtverwerking, periodieke verwerking

periodiek (wekelijks, maandelijks) starten van programma's zonder dat de gebruiker daar opdracht voor hoeft te geven. De selecties en de periodiciteit zijn vooraf ingegeven door gebruiker. Voorbeeld is elke nacht een dagtelling laten uitvoeren. Het overzicht is dan elke morgen beschikbaar. Activiteiten of signaleringslijsten voor de volgende dag kan 's nachts automatisch gestart worden, peildatum is systeemdatum.

- automatisch uploaden van relevante gegevens naar een centraal systeem
- automatisch bijwerken van de centrale administratie t.b.v. filiaal/ketenbedrijven
- automatische back-up, op elk gewenst tijdstip

3. OPLOSSINGEN VOOR DE TECHNISCHE INFRASTRUCTUUR

3.1 ALGEMEEN

3.1.1 BESTURINGSSYSTEEM

Momenteel zal een keuze voor een UNIX of Windows 2000 platform meestal de beste combinatie van argumenten betekenen. Vele fabrikanten bieden Windows 2000- dan wel UNIX-apparatuur aan, waardoor eveneens een grotere onafhankelijkheid van de hardware fabrikant ontstaat en zodoende een keuze voor de meest aantrekkelijke fabrikant kan worden gerealiseerd. Tevens is de randapparatuur (terminals en printers) in de meeste gevallen uniform toepasbaar op verschillende hardware merken. Hieronder volgt een korte omschrijving van de momenteel meest gangbare mogelijkheden.

UNIX

Wanneer het gaat om de keuze van een besturingssysteem voor bedrijfskritische applicaties valt zeker in de grotere netwerkomgevingen de keuze op UNIX.

UNIX is, gemeten naar prestaties, betrouwbaarheid en de snelheid waarmee de database door de werkstations kan worden geraadpleegd, een platform met een uitstekende staat van dienst binnen de grotere netwerkomgevingen.

UNIX biedt uitstekende ondersteuning voor de gecombineerde infrastructuur, waarbij de server twee taken kent. Enerzijds draait hier de Progress applicatie op (applicatieserver), anderzijds is de server de fysieke locatie voor de files/bestanden van de gebruikers en coördineert deze de printopdrachten (file & print server). Op de werkplekken worden uitsluitend PC's (onder Windows 2000/ XP) gebruikt, waarop eveneens de Progress applicatie wordt geïnstalleerd.

Indien er voor UNIX wordt gekozen, is wel aanvullende software noodzakelijk voor een optimale integratie met kantoorapplicaties (tekstverwerkers, spreadsheets, etc.). Ook is het een mogelijkheid om ten behoeve van de integratie met kantoorapplicaties een Novell netwerk binnen een UNIX omgeving te integreren.

WINDOWS 2000 Server

Momenteel wordt Windows 2000 in toenemende mate geïnstalleerd als besturingssysteem binnen een gemengde kantooromgeving. Dit betekent dat het platform ingezet wordt voor zowel de bedrijfskritische applicatie als de kantoorapplicatie. Het grote voordeel van Windows 2000 server is dat de communicatie binnen het netwerk vereenvoudigd wordt, omdat zowel op de server als op de clients (PC's) Microsoft producten geïnstalleerd zijn. De benodigde software voor communicatie tussen de server en de clients wordt veelal standaard meegeleverd. Tevens ondersteunt Windows 2000 standaard o.a. electronic mail, netwerk management en remote networking (op afstand toegang tot bedrijfsnetwerk).

Windows 2000 op dit moment een goede keuze die zich in de praktijk heeft bewezen als applicatieplatform. Windows 2000 wordt in toenemende mate als applicatieplatform geïnstalleerd. In de meest recente versie van Windows 2000 zijn zowel het delen van printers en bestanden als de beheerstechnische aspecten aanmerkelijk verbeterd en komt daarmee ook voor de middelgrote netwerkomgevingen (> 30 werkplekken) beschikbaar.

3.2 ADVIES TECHNISCHE INFRASTRUCTUUR

3.2.1 BESTURINGSSYSTEEM

Voor een goede client/server performance van de “open” Progress client/server programmatuur adviseert Kanteff in de thans lopende projecten een netwerkgeving waarbij de PC werkstations middels een ethernetverbinding aan een Windows NT server zijn gekoppeld.

Op de PC's draait binnen deze netwerkgeving Windows '98/2000/XP . Hierdoor ontstaat een optimale integratie met overige kantoorapplicaties, waaronder tekstverwerkers en spreadsheets, zonder dat daar aanvullende communicatiesoftware voor vereist is. Tevens worden hierdoor kosten bespaard.

3.2.2 HARDWARE

Binnen de client/server omgeving worden de taken binnen het systeem verdeeld op de server en op de PC werkplekken uitgevoerd.

De server is de locatie van de centrale database, waarin de administratieve bestanden en de benodigde stamgegevens voor het uitvoeren van REISPLUSpro activiteiten zijn opgeslagen. Vanuit de PC werkplekken worden de opdrachten gegeven en de verschillende taken uitgevoerd. Om de performance van REISPLUSpro te kunnen garanderen dienen derhalve zowel de server als de PC werkplekken aan een aantal minimumeisen te voldoen.

Server

Wanneer er op de werkplekken taken worden uitgevoerd, wordt voor de benodigde informatie en het opslaan van de bestanden de server benaderd. Tevens coördineert de server de gegevensuitwisseling en de printopdrachten binnen het netwerk. Idealiter dient de in te zetten server:

- voldoende krachtig te zijn, om een groot aantal werkplekken te kunnen besturen (processor minimaal 166 Mhz, intern geheugen minimaal 256 Mb);
- een op multi-user gerichte architectuur te hebben met een zeer snelle interne kanaalstructuur en daarmee een snelle toegang tot bestanden;
- voldoende opslagcapaciteit bieden (ruime harde schijf t.b.v. de databases en bestanden (minimaal 9 Gb), tape streamer voor het maken van back-up's van bestanden, RAID oplossing voor optimale beveiliging van opgeslagen informatie);
- met het oog op eventuele toekomstige groei, over voldoende uitbreidingsmogelijkheden beschikken, om de snelheid van het systeem te kunnen garanderen wanneer meer PC's binnen het netwerk worden aangesloten;
- aan gewenste beveiligingseisen kunnen voldoen (maximale beveiliging van opgeslagen informatie alsmede een noodstroomvoorziening voor onvoorziene omstandigheden).

In de huidige produktrange van Hewlett Packard kunnen wij de volgende server adviseren voor een kantoor tot 5 werkplekken:

Compaq Proliant ML330T02

Specificaties :

- . **Intel Pentium III 1,2666 Ghz processor (max. 2 processoren)**
- . 128 MB intern geheugen
- . **256 kB geïntegreerd cache geheugen**
- . 18,2 Gb harddisk
- . 1.44 MB Floppy drive
- . CD Rom-speler
- . 10/100 TX UTP netwerkaart
- . **DAT12/24i tapestreamer (interne tapestreamer t.b.v. back up's)**
- . Incl. muis en toetsenbord
- . 5 PCI I/O slots (4 * 64-bits en 1 * 32 –bits)
- . Extra koeling van het systeem
- . Beveiliging: keyboard, password

Verkoopprijs Compaq Proliant Server		2.210,00
Benodigde uitbreidingen		
Monitor 15”inch	1	192,00
Tapes voor DAT24i (pak a 10 stuks)	1	191,00
Tape Cleaning voor DAT24i	1	23,00
256 MB intern geheugen	1	294,00
 Totaal Configuratie	 €	 2.910,00

PC Werkstations

Binnen de client/server omgeving vindt applicatieverwerking deels op de server en deels op de PC Werkstations plaats. Snelle PC's zijn daarom in de client/server omgeving minstens zo belangrijk als een krachtige server.

Binnen de huidige produktrange van Hewlett Packard/ Compaq kunnen wij het volgende systeem aanbevelen:

Compaq EVO D310

Specificaties:

- . Intel® Pentium® 4 processor 2,0 GHz, 533 MHz
- . 256MB Intern geheugen DDR PC2100 @ 266 MHz FSB (Max. 2Gb)
- . 40-GB harde schijf SMART Ultra ATA 100
- . 10/100TX NIC (UTP **Netwerkkkaart**)
- . Geïntegreerde AC97 Audio met interne speaker
- . Intel Extreme Graphics (geïntegreerd in de Intel 845G chipset)
- . 3,5" 1.44 MB floppy drive
- . 48 x cd-rom
- . Compaq Easy Access toetsenbord en scroll-muis
- . Windows XP Professional
- . Desktop model

Kanteff Verkoop prijs € 946,00

Prijs monitor:
15" CRT monitor € 192,00

4. Prijsopgave systeemsoftware

4.1 SYSTEEMSOFTWARE PROGRESS

De systeemsoftware betreft de licentie kosten van Progress (relationele database & client networking). Dit tarief is afhankelijk van het aantal werkplekken per locatie. Progress hanteert een aantal gebruikerscategorieën, waarbij elke categorie een verschillende prijs per werkplek kent. Uitgaande van een minimum van werkplekken, volgt hieronder de relevante prijs categorie:

*** Progress client/server networking inclusief Progress runtime database server**

Licentiekosten workgroupserver per werkplek € 272,= per user

5. BEGELEIDING BIJ DE IMPLEMENTATIE EN OPLEIDINGEN

5.1 OPLEIDINGEN

Kanteff beschikt over eigen opleidingsfaciliteiten. De benodigde opleidingen worden klassikaal bij Kanteff of bij U op kantoor gevolgd. De kosten voor de klassikale opleidingen bedragen € 576,= per dag, voor maximaal 4 personen.

Indien u slechts enkele medewerkers voor een cursusdag kunt missen dan berekenen wij € 160,00 per persoon per dag. De voorwaarde die wij dan stellen is dat de training pas doorgang vindt wanneer er in min.5 inschrijvingen zijn.

Bovenstaande kosten zijn inclusief cursusmaterialen en een lunch indien de cursus bij Kanteff wordt gevolgd.

Teneinde snel en efficiënt met het systeem te kunnen werken, dienen de volgende opleidingen verplicht gevolgd te worden ten aanzien van de software:

- Cursusnaam** : **Balie employée**
Cursusinhoud : Deze cursus behandelt het dossier: het boeken van meerdere reissommen/touroperators, autohuur, reis- en annuleringsverzekeringen, tekstverwerker, ontvangsten van klanten inboeken, reisschema, inkopen bekijken etc.
Duur : **2 dagen**
- Cursusnaam** : **REISPLUSpro Management**
Cursusinhoud : Bestemd voor degene die de leiding in het reisbureau heeft en het hele REISPLUSpro systeem moet beheren, zoals de stamgegevens, afrekenen touroperators, rondsluiting maken, statistieken en overzichten maken, inkoopnota's en kas/bank/giro invoeren etc.
Duur : **2 dagen**
- Cursusnaam** : **Financiële Administratie**
Cursusinhoud : Deze cursus behandelt de boekhouding van een reisbureau: stamgegevens, grootboekrekeningschema, invoeren mutaties en diverse overzichten zoals balansen worden behandeld.
Duur : **2 dagen**

Daarnaast is het mogelijk om in onderling overleg, een gedifferentieerd opleidingspakket samen te stellen, bijvoorbeeld een basisopleiding voor de reserveringsmedewerkers en een uitgebreide opleiding voor de administratieve mensen.

5.2 SUPPORT, TELEFONISCH & REMOTE

De afdeling support van Kanteff zorgt voor een snelle afhandeling van uw vragen. Zij hebben niet alleen kennis van de hard- en software, maar tevens praktisch ervaring in úw branche. Support op maat dus. Door een modem en aanvullende software (PC-Anywhere) te installeren, is het eveneens mogelijk om vanuit Kanteff directe ondersteuning aan de cliënt te geven. Deze extra investering bedraagt momenteel ongeveer € 235,=. Tevens zorgt de afdeling support voor een periodieke update van uw programmatuur. Voor een optimale realisatie van uw automatisering wordt een vaste projectleider aangesteld.

6. STAPPENPLAN IMPLEMENTATIE

Kanteff ontwikkelt haar applicaties volgens de NOVA-standaard, een concept dat is afgeleid van de systeemontwikkelmethode SDM. Zowel de verschillende fasen in applicatie ontwikkeling als de daarbij te produceren documentatie zijn hierbinnen voorgeschreven. Kanteff zal de implementatie en (her)automatisering van een reisbureau volgens het projectmanagement van NOVA realiseren.

Voor een efficiënte doorloop van het totale project alsmede tussentijds overleg is het van belang dat binnen dit projectteam eveneens U als aanspreekpunt vertegenwoordigd zal zijn.

De volgende elkaar deels overlappende fasen zullen tijdens het project worden doorlopen.

1. Overeenstemming eisen en wensen van het reisbureau en de functionaliteiten *REISPLUSpro*;
2. Implementatie en installatie, met opleiding
3. Evaluatie automatiseringstraject van het reisbureau i.s.m. Kanteff;
4. Operationeel.

7. GARANTIE & SUPPORT HARD- EN SOFTWARE

HARDWARE

Binnen het hardware garantie- en supportabonnement wordt door Kanteff gedurende 5 jaar een goede werking van uw systeem en de apparatuur gegarandeerd, waardoor de continuïteit gewaarborgd is. De gebruiker kan voor gewenste directe ondersteuning een beroep op onze support afdeling of technische dienst doen. Daarnaast worden risico's en onverwachte kosten weggenomen, omdat eventuele storingen kosteloos op locatie worden verholpen, zonder voorrijkosten en inclusief de benodigde materialen en eventueel vervangende apparatuur. De service wordt verleend door de eigen technische dienst van Kanteff, bestaande uit goed geschoolde technici en productspecialisten met kennis van zaken. Zodat u zo snel mogelijk weer met uw systeem verder kunt werken.

Het tarief voor het All-in hardware garantie- en supportabonnement bedraagt 12% van de aanschafwaarde van de hardware. Dit tarief wordt naar rato per kwartaal bij vooruitbetaling gefactureerd. Het garantie abonnement omvat de volgende dienstverlening:

- Onbeperkt telefonische support op uw hardware & randapparatuur;
- Het onbeperkt opheffen van storingen op locatie;
- Eventuele materialen, reistijd, kilometers en mogelijke verblijfskosten zijn inbegrepen;
- Herinstallatie van programmatuur en bestanden bij calamiteiten;
- Zeer korte responstijd (binnen 8 kantooruren) en voorrang bij uw aanvraag;
- De garantietermijnen van fabrikanten worden door Kanteff overgenomen;
- Vervangende apparatuur (indien noodzakelijk);
- Het verrichten van preventief onderhoud op mechanische componenten;
- Aanbrengen van noodzakelijke systeemwijzigingen , zoals door fabrikant of Kanteff wordt aanbevolen.

SOFTWARE

Voor de aan te schaffen toepassingssoftware (*REISPLUSpro*, *FINADPLUS* en *RELATIEPLUS ESAPLUS*) geldt een onderhouds- en supporttarief van 12% van de aanschafprijs van de software per jaar en is bij vooruitbetaling verschuldigd.

Voor de Progress producten hanteert Progress momenteel een onderhouds- en supporttarief van 17%. Voor Windows 2000 geldt een supporttarief van 17%.

Het onderhoudsbedrag zal naar rato per kwartaal bij vooruitbetaling worden gefactureerd. Onbeperkte ondersteuning via de afdeling Support en onbeperkte telefonische begeleiding via de Helpdesk zijn in dit software abonnement inbegrepen.

8. SAMENVATTING PRIJSOPGAVE VOORSTEL

Voor alle duidelijkheid hebben wij voor u de software-investeringen die samenhangen met de overgang naar REISPLUSpro voor u op een rijtje gezet.

Wij zijn hierbij uitgegaan van een reisbureau met 3 werkplekken.

Kanteff software	Aantal	Stuksprijs	Totaal t/m 3 users
Basismodule REISPLUSpro	1	2.750,00	€ 2.750,00
Basismodule FINADPLUS	1	2.750,00	€ 2.750,00
Basismodule RELATIEPLUS	1	1.370,00	€ 1.370,00
Programma-agent ESAPLUS	1	1.140,00	€ 1.140,00
Systeemsoftware	Aantal	Stuksprijs	Totaal
Progress client-server licentiekosten per user	3	272,00	816,00
PC Anywhere (voor remote ondersteuning)	1	235,00	235,00
Hardware	Aantal	Stuksprijs	Totaal
Evo D310 Werkstation	3	€ 946,00	€ 2.838,00
15" CRT Monitoren	3	€ 192,00	€ 576,00
Analoog modem (voor remote ondersteuning)	1	€ 99,00	€ 99,00
Server	1	€ 2.190,00	€ 2.190,00
Laserjet 2200 DTN printer	1	€ 1.450,00	€ 1.450,00
Totale investeringskosten			€ 16.214,00

9. CONDITIES EN VOORWAARDEN VAN LEVERING

Op al onze leveringen zijn de algemene voorwaarden van de besloten vennootschap Kanteff B.V. van toepassing, zoals gedeponereerd onder nummer 340 49 778 bij de Kamer van Koophandel in Haarlem. Op uw verzoek wordt een exemplaar aan u toegestuurd.

REIS- EN VERBLIJFSKOSTEN

. =< 50 Km	€ 45,=
. 51 t/m/100 Km	€ 90,=
. 101 t/m 200 Km	€ 180,=
. >= 201 Km	€ 225,=

Uurtarieven Kanteff-medewerkers

Technische dienst	€ 70 per uur
Software	€ 70 per uur
Programmeren	€ 70 per uur
Analyse	€ 80 per uur
Implementatie	€ 80 per uur
Projectleiding & Consultancy	€ 95 per uur

MONTAGE MATERIALEN

Deze zullen op basis van nacalculatie worden berekend.

LEVERTIJD

Hardware : In overleg
Software : Gelijkijdig met hardware

Voor de PC's en servers geldt een aanbieding vanaf heden zolang de voorraad strekt. Levertijden en prijzen (van zowel hard- als software) zijn onder voorbehoud van leverdata en prijzen van onze leveranciers.

BETALINGSCONDITIES

40% bij opdracht
60% binnen 8 dagen na levering

B.T.W.

Alle genoemde prijzen zijn exclusief 19 % B.T.W.

GELDIGHEIDSDUUR OFFERTE

Deze offerte is geldig tot 30 dagen na dagtekening

BIJLAGE 1: STAPPENPLAN IMPLEMENTATIE

Algemeen

Om te komen tot een goede invoering van het nieuwe systeem hebben wij een aantal belangrijke zaken voor u op een rijtje gezet. De begindatum van de genoemde activiteit is afhankelijk van uw akkoord op de offerte, de levertijd van eventuele hardware en de noodzakelijke aanpassingen binnen uw kantooromgeving.

Belangrijke punten:

- installatie
- conversie
- applicatie
- opleiding
- geleidelijke in gebruikneming
- evaluatie
- back-up

Installatie

Nadat de hardware geleverd is, zal deze geïnstalleerd moeten worden. Daarna wordt het netwerk met de bijbehorende software geïnstalleerd en de configuratie getest.

Autorisatie

Er zal nagedacht moeten worden over autorisatie. Het is binnen *REISPLUSpro* promogelijk om tot op button niveau functionaliteit af te schermen voor niet bevoegden. Voor de organisatie is het noodzakelijk om vooraf een indeling te maken, zodat in de configuratie van het totale systeem de autorisatie niveaus aangebracht kunnen worden.

Codering

Bovendien kan er behoefte zijn aan ondersteuning bij het opzetten van een gecodeerd systeem met betrekking tot

- accommodaties;
- grootboekschema's;
- productgroepen en financiële doorboeking;
- kostencodering en groepering;
- reisbureau, groeperen, provisieafspraken.

Opleiding

De mensen die met het nieuwe systeem gaan werken zullen een opleiding moeten volgen. Het accepteren van een nieuw systeem valt of staat bij een zorgvuldige invoering, waarbij de gebruikers voldoende moeten worden ondersteund. Een goede opleiding is daar een belangrijk onderdeel van.

Geleidelijke ingebruikneming

Het in gebruik nemen van het systeem kan geleidelijk gebeuren. Een zeer zorgvuldige overgang zou op de volgende manier kunnen plaatsvinden:

1. Allereerst een acceptatietest om te kijken of alle werkzaamheden in te vullen zijn in het geautomatiseerde systeem en waarbij na de opleiding een ieder vertrouwd raakt met de applicatie. Met andere woorden; voldoet het systeem aan het verwachtingspatroon. Als deze eerste test voorbij is zal na de evaluatie en de eventuele aanpassingen het systeem opnieuw geïnstalleerd worden. Als na de eerste werkzaamheden de gegevens binnen de database niet meer consistent zijn, kunnen we de back-up terugzetten. Het is in ieder geval zaak om weer te starten met een betrouwbare database. Fouten uit de eerste test mogen de volgende werkzaamheden niet verstoren.
2. Eerste periode: Om het controleren te vereenvoudigen gaan we één of twee bestemmingen via de computer verwerken en in het boek noteren en controleren we naderhand de boekingsstand aan de hand van het boek. Als alles goed verloopt kunnen we in deze testperiode meerdere bestemmingen op dezelfde manier met elkaar vergelijken.
3. Tweede periode: Alle bestemmingen worden ingevoerd in de computer en een aantal bestemmingen blijven we controleren.
4. Derde periode: Alleen werken via computer.

Evaluatie

Wij trekken voor een test doorgaans een maand uit (minimaal 3 weken) om zeker te zijn dat de meest voorkomende boekingen de revue gepasseerd zijn. Wij zouden graag zien dat de mensen die het systeem gebruiken aantekeningen maken van de eventuele problemen die zij ervaren en of noodzakelijke verbeteringen. Voor een goed verloop van de evaluatie is het verstandig om vooraf een applicatiebeheerder te benoemen die de noodzakelijke wijzigingen of verbeteringen noteert, inventariseert en bespreekt met Kanteff. Een applicatiebeheerder is in een later stadium ook verantwoordelijk voor de inhoud van de database en voor het beheren van het systeem en netwerk.

Back-up

Vooraf maken we van de beginsituatie op het Progress systeem een back-up, zodat bij eventuele calamiteiten altijd weer teruggegaan kan worden naar de allereerste situatie. Van het Progress systeem wordt binnen de klantorganisatie een dagelijkse back-up gemaakt.