

Bijlage A – Programma van Eisen

Vernieuwing online- & offline ticketing- en kassasysteem

Stichting Kunstmuseum Den Haag (KMDH)

Versie def — 17 september 2026

Programma van Eisen

Dit document bevat de eisen (must-haves) waaraan de inschrijving en de aangeboden oplossing moeten voldoen. Aanvullende functionaliteiten zijn opgenomen als wensen in de Wensenlijst. Wensen die bij inschrijving zijn aangeboden, vormen na gunning eisen waaraan de leverancier moet voldoen.

Het Programma van Eisen is als volgt opgebouwd:

1. Ticketverkoop;
2. Rapportage & Backoffice;
3. Koppelingen & integraties;
4. Betalen / PSP (betalingen);
5. Techniek;
6. Informatiebeveiliging & privacy;
7. Support;
8. Implementatie & migratie;
9. Overige eisen;
10. Dienstverlening;
11. Samenvatting.

1. Ticketverkoop

Paragraaf 1 is als volgt ingedeeld: subparagraaf 1.1 bevat de eisen die gelden voor de ticketverkoop als geheel, subparagraaf 1.2 de eisen aan de online verkoop en subparagraaf 1.3 de eisen aan de offline verkoop via kassa's en scanners.

1.1 Ticketverkoop algemeen

Onderstaande eisen gelden voor de ticketverkoop als geheel, ongeacht het verkoopkanaal.

- De leverancier levert een geïntegreerd ticketing- en kassasysteem met open koppelvlakken dat beschikt over de functionaliteiten die in dit Programma van Eisen zijn opgenomen en voldoet aan de hierin opgenomen eisen.
- In het systeem kunnen in eigen beheer ticketsoorten en kortingscodes worden aangemaakt en kunnen per ticketflow verschillende tijdsloten worden toegepast.
- Het systeem beschikt over de mogelijkheid voor configureerbare toeslagen per tentoonstelling, bovenop het basistarief. KMDH kan een toeslag zelfstandig instellen, wijzigen en beëindigen (per tentoonstelling, per ticketsoort en per periode), zowel online als aan de kassa. De toeslag is zichtbaar op de toegangskaart, op de e-mailbevestiging en in geval van groepsboekingen op de factuur. Verder is de toeslag afzonderlijk herleidbaar in rapportage en financiële export (inclusief btw-behandeling). De toeslag staat los van eventuele dynamic pricing.
- We stellen de volgende eisen aan het capaciteitsbeheer per doelgroep of ruimte. In het systeem is sub-capaciteit per ruimte koppelbaar binnen de totale museumcapaciteit en is voorrang/toewijzing per doelgroep (bijv. 50% educatie of

touroperators) configureerbaar. Niet-benutte allocatie aan overige doelgroepen wordt in het systeem automatisch vrijgegeven op een instelbare termijn (bijv. 48 u vóór het betreffende tijdslot). Online en offline verkoop putten uit dezelfde, gedeelde capaciteit per tijdslot en per ruimte. KMDH kan daarbinnen desgewenst een onderverdeling per doelgroep of per verkoopkanaal instellen. De online en offline ticketvoorraad worden realtime synchroon bijgehouden. Annuleringen worden direct vrijgegeven.

- Het ticketsysteem beschikt over een donatie/vriend/loyalty-functionaliteit.
- Elke verkooptransactie heeft een uniek nummer zodat transacties in rapportages herleidbaar zijn.
- Voor de btw-afhandeling geldt het volgende: voor de entree geldt een btw-tarief van 9%, voor commerciële/bijzondere activiteiten geldt een tarief van 21% of een mengtarief.
- Eerder uitgegeven toegangskaarten zijn valideerbaar en scanbaar en te verwerken bij migratie van oud naar nieuw systeem.

1.2 Online

Deze subparagraaf bevat de eisen aan de online verkoop van toegangskaarten, inclusief de ticketstraat, de koopflow en het beheer daarvan.

- Een Nederlandstalig Content Management Systeem maakt onderdeel uit van het ticketsysteem. Met het Content Management Systeem kunnen daartoe geautoriseerde key-users zelfstandig content aanpassen en instellingen beheren, zonder tussenkomst of meerkosten van de leverancier.
- Met het ticketsysteem kunnen toegangskaarten (zowel betaalde als gratis) voor het museum én voor events in eigen beheer worden uitgegeven.
- Het systeem is geschikt voor toegankelijkheid en gebruik via mobiele apparaten: responsive webflow (geen aparte downloadbare app vereist) die volledig functioneel is op de meest gangbare mobiele browsers (iOS/Safari en Android/Chrome, actuele twee majorversies), inclusief de volledige checkout-flow.
- Het systeem beschikt over een Nederlandstalige en Engelstalige ticketstraatpagina.
- Per locatie kunnen meerdere ticketstraten worden ingericht, die beschikbaar zijn in het Nederlands en Engels. KMDH kan zelfstandig andere talen toevoegen of de huidige talen aanpassen door eigen vertalingen aan te leveren, zonder maatwerk of meerkosten van de leverancier.
- De ticketshop is toegankelijk vanuit evenementen/content-pagina's.
- Zelfstandige groepsbezoeken kunnen online worden geboekt op de door KMDH opengezette capaciteit. De boeking wordt, inclusief de door de klant ingevulde gegevens, near-realtime en bidirectioneel gesynchroniseerd met het planningssysteem van KMDH (op dit moment CCM Planner) en met het capaciteitsbeheer (zie ook de eerder genoemde eisen aan capaciteitsbeheer onder paragraaf 1 Ticketverkoop), waardoor handmatige aanpassing niet nodig is.
- Het systeem ondersteunt een flexibel aankoop- en annuleringsbeleid dat per doelgroep instelbaar is zoals tickets aankopen, omboeken, datum of tijdslot wijzigen,

annuleren en restitueren. Ook de restitutie-/retourregels (wie, wanneer, hoeveel, kanaal) en de no-show-afhandeling (restitutie-deadline en moment van omzetboeking) zijn in het systeem configureerbaar. Een daartoe geautoriseerde key-user kan dit beleid zelfstandig configureren binnen de rollen- en rechtenstructuur, zonder tussenkomst of meerkosten van de leverancier. De annuleringstermijnen worden bepaald door KMDH en worden bij de inrichting van het systeem vastgesteld.

- Upselling (verkoop van andere activiteiten, catalogi, combi-tickets met andere musea) is een standaard onderdeel van de check-out.
- In het systeem is tevens een donatiemodule in de ticketflow geïntegreerd.
- De kaartverkoopmodule is volledig in te richten in de huisstijl van KMDH conform de brand guide (zie par. 9.1) — logo, kleuren, typografie en beeldgebruik — in het Nederlands en het Engels. Ook de lay-out van de koopflow (volgorde en aantal stappen, zichtbaarheid van velden en contentblokken, weergave op mobiel) en de bevestigings- en bedankpagina met eigen content en call-to-action zijn door daartoe geautoriseerde key-users van KMDH zelfstandig in te richten (zonder tussenkomst van de leverancier).

1.3 Offline

Deze subparagraaf bevat de eisen aan de offline verkoop en toegangscontrole op locatie, via de fysieke en mobiele kassa's en de scanners.

Er worden drie offline kassa's, zeven scanners (handheld device) en twee mobiele kassa's (tablet/handheld) geleverd op huurbasis die beschikken over de functionaliteiten die in dit Programma van Eisen zijn opgenomen en voldoen aan de hierin opgenomen eisen.

1.3.1 Fysieke kassa's

Onderstaande eisen gelden voor de vaste en mobiele kassa's op locatie, inclusief de bijbehorende randapparatuur en het beheer van de kassa-inrichting.

- De offline kassa's zijn per locatie flexibel in te richten. Elke kassa bevat ten minste een point of sale (met informatie voor kassamedewerker én klant) met internetverbinding en de randapparatuur kassalade, pinapparaat en bonprinter. De pinapparaten worden gekoppeld aan de bankrekening(en) van KMDH.
- Het POS-/kassascherm ondersteunt ten minste 113 verkoop- en functieknoppen (28 vaste functietoetsen en 85 configureerbare knoppen). Dit aantal geldt als ondergrens, niet als plafond.
- Het kassasysteem (en daarmee ook de kassa's) moet beschikken over aanpasbare templates per locatie en kaartsoort met een extra tekstuele boodschap.
- De key-user kan kassaknoppen/sneltoetsen en knopgroepen (pagina's/tabs) zelfstandig en flexibel beheren: aanmaken, benoemen, van kleur voorzien, groeperen, (her)positioneren, (de)activeren en archiveren — via de beheerinterface, zonder tussenkomst of meerkosten van de leverancier en zonder leverancier-ticket per wijziging. Het zelf aanmaken van knoppen kent geen harde productlimiet onder

het huidige gebruik. Dit beheer is voorbehouden aan de daartoe geautoriseerde key-users, niet aan algemeen kassapersoneel.

- Verkoop van de museum(jaar)kaart is ook mogelijk vanaf de kassa.
- Per fysieke kassa is een paslezer en kaartprinter aanwezig.
- Kasverschil na telling kassalade kan op de kassa worden ingevoerd (herleidbaarheid).
- Het systeem houdt automatisch bij hoeveel contant geld in de kassalade aanwezig is (vergelijking met werkelijk bedrag).
- Het systeem biedt de mogelijkheid om via mobiele kassa's toegangskaarten te verkopen. Deze verkopen worden ondersteund door dezelfde backoffice als het online systeem en de vaste kassa's. De mobiele kassa is een verlengstuk van de vaste kassa en beschikt ten minste over de volgende functies: tickets verkopen, pinbetaling via een betaalautomaat, een ticket en een bon of e-ticket versturen (bonprinter dan wel per e-mail). Voor complexere handelingen — bijvoorbeeld een groep met meerdere tickettypes of het ophalen van een reservering — blijft de vaste kassa leidend.

1.3.2 Scanners

Onderstaande eisen gelden voor de handheld scanners waarmee toegangsbewijzen en passen op locatie worden gevalideerd.

- Met een handheld device (scanner) kunnen ten minste een kassaticket, Museumkaart, VriendenLoterijpas en online ticket worden gevalideerd (dit kan per locatie verschillen).
- De scanners valideren ook reeds uitgegeven kaarten en sturen waar van toepassing toegangscontrole aan.
- De specifieke informatie per ticketsoort moet op de tickets kunnen worden weergegeven en door de handheld devices worden uitgelezen ter verificatie van de rechtmatigheid van de toegang van de betreffende bezoeker.

2. Rapportage & Backoffice

Paragraaf 2 is als volgt ingedeeld: subparagraaf 2.1 bevat de eisen aan de inhoud van de rapportages, subparagraaf 2.2 de technische eisen aan de rapportagefunctionaliteit en subparagraaf 2.3 de eisen aan de backoffice.

2.1 Rapportage inhoud

Onderstaande eisen gelden voor de gegevens en analyses die het systeem inzichtelijk moet maken.

- Statistieken (data die via standaard queries naar behoefte van KMDH moeten kunnen worden verkregen) worden weergegeven in een helder dashboard met realtime verkoopcijfers.

- Binnen het systeem is segmentatie mogelijk op postcode, land, leeftijd, interesses (mode/fotografie/kinderen), bezoekgeschiedenis, kanaal en device en op internationale herkomst (per land/regio), gevoed door reseller- en betaalkanaal-data.
- In het systeem worden data en rapportage onderscheiden naar verkochte tickets, werkelijk bezoek (scans) en omzet per productgroep, met een aparte verwerkingsroute bij import in de boekhouding (omzet vs. bezoekcijfers).
- No-shows zijn inzichtelijk aan te leveren per ticketsoort, dag en event, inclusief betaalde tickets (t.b.v. omzetverantwoording).
- Donateurs en Vrienden kunnen worden samengebracht in één CRM-record (single customer view), tot stand gebracht binnen het eigen systeem óf via de open CRM-koppeling uit paragraaf 3.5. Het systeem moet dit technisch kunnen.

2.2 Rapportage techniek

Onderstaande eisen gelden voor de technische werking en ontsluiting van de rapportagefunctionaliteit, waaronder dashboards, exports en BI-koppelingen.

- Er zijn uitgebreide zoek- en filtermogelijkheden in de rapporten die door middel van het systeem kunnen worden gegenereerd.
- Het systeem beschikt over een realtime dashboard per gebruikersrol (Kassa, Marketing, Educatie, Finance) met eigen views/permissions.
- Binnen het systeem kan een realtime funnel-analyse worden gemaakt via Google Analytics datalayer (zichtbaar maken waar bezoekers afkomen).
- Het systeem bevat een koppeling/export naar Power BI / Microsoft Fabric (semantic model of DirectQuery, niet alleen flat file).
- De leverancier verzorgt een rapportagetool die per locatie wordt ingericht (eventueel via maatwerk), geschikt is voor (realtime) koppeling met externe tools (zoals Power BI) en aansluit op de koppeling met, of XML-import voor, het financiële systeem zoals geëist in paragraaf 3.

2.3 Backoffice

Onderstaande eisen gelden voor het beheer van klantcommunicatie en overige backofficefuncties die KMDH in eigen beheer moet kunnen uitvoeren.

- Binnen het systeem kunnen in eigen beheer confirm-mails en pre- en aftermails worden gegenereerd (WYSIWYG-editor; geen leverancier-ticket per wijziging).
- Pre/aftersales-mails zijn instelbaar per doelgroep, ticketsoort of activiteit.
- Het daadwerkelijk combineren en gebruiken van ticketing- (winkel-) en gedragsgegevens in één klantprofiel vindt uitsluitend plaats binnen de kaders van de AVG (grondslag, toestemming/consent) en is per gegevenscategorie configureerbaar.
- Het systeem bevat een nieuwsbrief-opt-in.

3. Koppelingen & integraties

Deze paragraaf bevat de eisen aan de koppelingen tussen het ticketing- en kassasysteem en de omliggende systemen van KMDH, gegroepeerd per toepassingsgebied in de volgende subparagrafen: 3.1 winkel, 3.2 rapportage en financiën, 3.3 kaartsystemen, 3.4 website en resellers en 3.5 overige koppelingen.

3.1 Koppelingen voor de winkel

- De winkelverkoop (museumwinkel, webshop en pop-upverkoop) maakt geen deel uit van deze opdracht.
- Het ticketing-/kassasysteem beschikt over een open, gestandaardiseerde, API-gestuurde koppeling (REST/OpenAPI, bidirectioneel) dan wel een technisch vergelijkbare oplossing waarmee de door KMDH nader te kiezen winkel-/POS-oplossing kan worden gekoppeld — ten minste voor transactie- en omzetgegevens en, voor zover de AVG dat toelaat, een gedeelde klantidentificatie.

3.2 Koppelingen voor rapportage

- Het systeem bevat een koppeling met Exact Online Premium (of vergelijkbaar middels een gecomprimeerde dagelijkse XML-uitwisseling).
- Facturatie van groepsboekingen is gekoppeld aan de kassa en het financieel systeem (geen handmatige route).

3.3 Koppelingen met kaartsystemen

- Het systeem bevat een koppeling met de systemen van de Museumkaart (met label per geldstroom), VriendenLoterij, Ooievaarspas, Rotterdampas en CJP.
- De koppeling met het Museumkaart-systeem omvat zowel validatie als verrekening.

3.4 Koppelingen met website en resellers

- Het systeem bevat een koppeling met de website van KMDH (directe ticketverkoop). Deze koppeling tussen de website en de ticketshop is transparant in vorm en structuur.
- Het systeem is geïntegreerd met ten minste de volgende reseller-platforms: GetYourGuide, TUI en Tiqets.
- Offline validatie/betalen is mogelijk ook bij internetuitval, met dataconsistentiecontrole en zonder gegevensverlies bij storingen.

3.5 Overige koppelingen

- Het systeem bevat open, gestandaardiseerde, API-gestuurde koppelingen (REST/OpenAPI, bidirectioneel) met CRM-systemen. Geef bij de inschrijving aan welke koppelingen met welke CRM-systemen er mogelijk zijn.
- Het systeem bevat een volledige koppeling met Google Analytics 4 via Datalayer.
- Het systeem bevat een open koppeling met externe planningssystemen (in ieder geval met CCM Planner Cloud). Geef bij de inschrijving aan met welke andere, gebruikelijke planningssystemen het systeem koppelbaar is.

4. Betalen / PSP (betalingen)

Deze paragraaf bevat de eisen aan de betaaldienstverlening, de ondersteunde betaalmethoden en de afhandeling van transacties.

- Het systeem is PSD2 + PCI-DSS compliant (betalingen). Geaccepteerde betaalmethoden (gangbaar NL én internationaal) worden bij de inschrijving gespecificeerd.
- Het systeem accepteert gangbare creditcards. Dit zijn in ieder geval Mastercard, Visa en American Express.
- Er is sprake van error logging en audit trails op alle betalingstransacties.
- Het systeem biedt ondersteuning voor diverse betaalmethoden, inclusief contactloos en mobiel betalen.

5. Techniek

Deze paragraaf bevat de eisen aan de technische opzet van het systeem, waaronder hosting, meerlocatie-inrichting, beschikbaarheid en gegevenslocatie.

- Er wordt één ticketing-/kassasysteem geleverd dat per locatie/merk — Kunstmuseum Den Haag, Fotomuseum Den Haag en KM21 — afzonderlijk kan worden ingericht binnen één backoffice.
- Het systeem is cloud-based (geen on-premise).
- De software functioneert onafhankelijk van de hardware; de kassa-applicatie kan onder meer op een mobiel device draaien.
- Dataresidentie: opslag én verwerking van alle (persoons)gegevens vinden uitsluitend plaats binnen de EU/EER. Deze eis geldt onverkort voor alle door de leverancier ingeschakelde (sub)verwerkers.
- De leverancier geeft in het plan van aanpak inzicht in (zie ook paragraaf 6):
 - alle hostinglocaties (land/regio en cloud-/datacenterregio);
 - alle (sub)verwerkers (die op grond van paragraaf 6.7 uitsluitend na voorafgaande schriftelijke toestemming van KMDH mogen worden ingeschakeld);
 - elke doorgifte van gegevens buiten de EU, met de daarvoor geldende AVG-waarborgen (zoals een adequaatheidsbesluit of Standard Contractual Clauses).
- De leverancier hanteert een patchschema; kritische beveiligingsupdates worden uiterlijk binnen 24 uur na uitgifte geïnstalleerd.
- De leverancier implementeert proactief aanpassingen rond standaarden van techniek, security en privacy.
- De back-up van de kassasysteem-data is flexibel (zonder softwareaanpassingen) in te regelen.
- Het terugzetten van de back-up (recovery) wordt periodiek (minimaal jaarlijks) getest.
- Het systeem maakt via een statuspagina actuele gebeurtenissen (waaronder storingen) kenbaar aan KMDH.
- De leverancier geeft openheid in het datamodel via gedetailleerde documentatie.
- De systeemintegratie maakt onderdeel uit van het implementatieplan uit paragraaf 8.

6. Informatiebeveiliging & privacy

Het ticketing- en kassasysteem is bedrijfskritisch en verwerkt zowel persoonsgegevens als betaaltransacties. Uitval, ongeautoriseerde toegang of gegevensverlies raakt direct de bezoekersbeleving, de bedrijfsvoering en de reputatie van KMDH. De leverancier voldoet daarom aantoonbaar aan de eisen in deze paragraaf. De eisen over hostinglocaties, dataresidentie, back-up en herstel zijn opgenomen in paragraaf 5.

6.1 Uitgangspunten & normenkader

Onderstaande eisen gelden voor het wettelijk kader en de normen en certificeringen waaraan de leverancier aantoonbaar moet voldoen.

- De leverancier voert de werkzaamheden uit met inachtneming van de geldende wet- en regelgeving en voldoet aantoonbaar aan de AVG.
- De leverancier beschikt over een managementsysteem voor informatiebeveiliging en kan een ISO/IEC 27001:2022-certificering overleggen.
- De leverancier hanteert een gedocumenteerd incidentmanagementproces en kan op verzoek een assuranceverklaring afgeven.
- De leverancier ondersteunt Privacy by Design en Privacy by Default.

6.2 Authenticatie & toegang

Onderstaande eisen gelden voor de wijze waarop gebruikers zich aanmelden en waarop toegang tot het systeem wordt verleend en beëindigd.

- Authenticatie en Single Sign-On verlopen via Microsoft Entra ID (SAML 2.0 / OpenID Connect), inclusief overname van rechten en rollen.
- Multi-factor authenticatie is verplicht voor accounts die niet via Microsoft Entra ID worden beheerd, zoals leveranciers- en lokale accounts.
- Backdoor-accounts zijn niet mogelijk; toegang is uitsluitend mogelijk binnen de vastgestelde rollen.

6.3 Rollen & rechten

Onderstaande eisen gelden voor de inrichting en het beheer van rollen en autorisaties binnen het systeem.

- Het systeem ondersteunt Role Based Access Control met ten minste de rollen 'alleen lezen' en 'beheerder'.
- Rollen kunnen onbeperkt en flexibel worden aangemaakt; rechten worden toegekend per afdeling of functie en niet persoonsgebonden, ten minste voor Marketing & Communicatie, Balie/Kassa, Finance, Educatie en Events.
- Het aantal rollen en rechten is niet beperkt door licentie-aantallen.
- Rechtenbeheer is in eigen beheer mogelijk en kan op meerdere niveaus en locaties worden ingeregeld.
- KMDH kan in het systeem een overzicht van rollen en rechten zelf opvragen.

6.4 Gegevensbescherming & datascheiding

Onderstaande eisen gelden voor de technische bescherming van gegevens, waaronder versleuteling, scheiding van omgevingen en back-up en herstel.

- Alle onderdelen van het geleverde systeem bevatten passende technische beveiliging naar de laatste stand der techniek.
- Gegevens worden versleuteld tijdens transport en bij opslag; gevoelige gegevens zijn te allen tijde versleuteld.
- De data van KMDH is niet toegankelijk voor derden en de database is uniek voor KMDH; de data moet per locatie kunnen worden opgedeeld.
- De leverancier gebruikt de door KMDH verstrekte gegevens uitsluitend voor de dienstverlening aan KMDH en verstrekt deze niet aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van KMDH.

6.5 Logging & monitoring

Onderstaande eisen gelden voor de vastlegging van handelingen in het systeem en voor de monitoring en afhandeling van beveiligingsincidenten.

- Het systeem voorziet in uitgebreide auditlogging, waarmee handelingen van gebruikers en beheerders herleidbaar zijn.
- De leverancier voert doorlopende beveiligingsmonitoring uit.
- Het systeem biedt de mogelijkheid tot periodieke audits en beveiligingstests.
- KMDH heeft een auditrecht op de naleving van de eisen in deze paragraaf.

6.6 Beheersing kwetsbaarheden

Onderstaande eisen gelden voor het beheersen van kwetsbaarheden, het veilig configureren van het systeem en het periodiek testen daarvan.

- De leverancier hanteert een gedocumenteerd vulnerability management-proces met identificatie, risicoclassificatie en tijdige remediatie of patching, met termijnen naar severity, aansluitend op paragraaf 5.
- De leverancier hanteert een responsible disclosure- of Coordinated Vulnerability Disclosure-beleid met een meldkanaal en afhandeltermijnen, en toont dit op verzoek aan.
- De leverancier hanteert een gedocumenteerd hardeningsproces voor alle onderdelen van de oplossing.
- Het is KMDH toegestaan pentests uit te voeren op het geleverde systeem.

6.7 Privacy en AVG

Onderstaande eisen gelden voor de verwerking van persoonsgegevens, de verwerkersovereenkomst en de rechten van betrokkenen.

- Persoonsgegevens worden uitsluitend binnen de EU/EER verwerkt en opgeslagen, conform paragraaf 5.

- De nadere afspraken over gegevensverwerking worden vastgelegd in een verwerkersovereenkomst. KMDH schrijft daarvoor geen eigen format voor; de leverancier biedt zijn eigen verwerkersovereenkomst aan, die in lijn is met de eisen in deze paragraaf en die als integraal onderdeel bij de overeenkomst wordt gevoegd. Deze regelt ten minste dat: KMDH verwerkingsverantwoordelijke is en de leverancier verwerker; (sub)verwerkers uitsluitend worden ingeschakeld na voorafgaande schriftelijke toestemming van KMDH; verwerking en opslag uitsluitend binnen de EU/EER plaatsvinden; datalekken binnen 24 uur na constatering worden gemeld; de leverancier medewerking verleent aan verzoeken van betrokkenen (nader af te stemmen bij implementatie); KMDH een auditrecht heeft; en bij beëindiging alle persoonsgegevens worden verwijderd of teruggegeven, met een verklaring van vernietiging.
- Persoonsgegevens kunnen binnen het systeem worden geanonimiseerd of gepseudonimiseerd conform de AVG.
- Het systeem legt per bezoeker de gegeven consent en de communicatievoorkeuren vast en respecteert deze bij alle uitgaande communicatie. Op basis daarvan kan KMDH een aftermail met een gepersonaliseerd aanbod versturen. De verantwoordelijkheid voor het cookie- en privacybeleid ligt bij KMDH.
- Het combineren van ticketing-, winkel- en gedragsgegevens tot één klantprofiel is binnen het systeem wel mogelijk voor zover toegestaan op grond van de AVG. KMDH gebruikt die mogelijkheid uitsluitend als daarvoor een AVG-grondslag en/of toestemming aanwezig is.

6.8 Integriteit van gegevensuitwisseling

Onderstaande eisen gelden voor de betrouwbaarheid en herstelbaarheid van de gegevensuitwisseling met andere systemen.

- Informatie-uitwisseling is bestand tegen systeemstoringen; storingen leiden niet tot gegevensverlies of inconsistentie.
- Interfaceverwerking kan bij storingen worden gestopt.
- De consistentie van uitgewisselde data wordt gevalideerd en zo nodig hersteld.

7. Support

Deze paragraaf onderscheidt twee vormen van support:

- Klantsupport door de leverancier aan klanten en bezoekers van KMDH (paragraaf 7.1).
- Support door de leverancier aan KMDH als opdrachtgever en gebruiker van het systeem (paragraaf 7.2).

7.1 Klantsupport (leverancier – klanten van KMDH)

Deze subparagraaf betreft de klantsupport die de leverancier verleent aan klanten en bezoekers van KMDH.

- De leverancier verleent klantsupport voor bezoekers via e-mail, chat (o.m. WhatsApp) en per telefoon 7 dagen per week van 9.00 tot 17.00 uur met een responsetijd voor e-mail van maximaal 4 werkuren. De support wordt geleverd in minimaal de volgende talen: Nederlands (native) en Engels. Bij wijzigingen in de openingstijden kunnen de bovengenoemde beschikbaarheidstijden in onderling overleg worden aangepast.

7.2 Support aan KMDH (leverancier – KMDH)

Deze subparagraaf betreft de support die de leverancier verleent aan KMDH als opdrachtgever en gebruiker van het systeem.

7.2.1 Contactpersoon & team

- Eén vaste, overkoepelende contactpersoon (bijvoorbeeld een project- of accountmanager) met een vaste, bij KMDH bekende back-up.
- Een vast team van specialisten waarin alle expertise aanwezig is om de dienstverlening op strategisch én operationeel niveau uit te voeren en dat aantoonbaar op de hoogte is van recente markt- en technologische ontwikkelingen.
- De ondersteuning rond het beheer van de overeenkomst (relatiegesprekken) wordt niet aan KMDH gefactureerd.
- KMDH hecht aan een goede 'match' met de vaste contactpersoon; bij het ontbreken daarvan treden partijen in overleg en wordt de vaste contactpersoon op verzoek van KMDH vervangen, waarbij partijen gezamenlijk de nieuwe contactpersoon aanwijzen.
- KMDH hecht aan korte lijnen en wil rechtstreeks kunnen schakelen met de medewerkers van de leverancier die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de opdracht.

7.2.2 Supportvoorzieningen

- Een goede FAQ (een document waarin algemene en specifieke hulpvragen vanuit KMDH en situaties kunnen worden opgenomen, schriftelijk vastgelegd en deze wordt per kwartaal geactualiseerd).
- Een bereikbare hulplijn (kantooruren: tussen 9.00 en 17.30 uur) met een vast contactpersoon voor interne supportvragen.
- Na oplevering een helpdesk die 7 dagen per week tijdens openingstijden van KMDH bereikbaar moet zijn (inclusief weekenden, op dit moment tussen 10.00 en 17.00 uur).

7.2.3 Calamiteiten: reactie- en hersteltijden

- Bij calamiteiten gelden de volgende reactie- en hersteltijden. Onder reactietijd wordt de tijd tussen de melding en de eerste inhoudelijke reactie van leverancier verstaan. De hersteltijd is de tijd tussen de melding en het volledige herstel van de dienst en/of het product.
 - Prio 1 – Geen kaartverkoop mogelijk: reactietijd 15 minuten, maximale hersteltijd 4 uur;

- Prio 2 – Geen online kaartverkoop mogelijk: reactietijd 15 minuten, maximale hersteltijd 8 uur;
- Prio 3 – Koppelingen met aanverwante interne systemen (o.a. planningssysteem) werken niet: reactietijd 15 minuten, maximale hersteltijd 24 uur.

7.2.4 Beschikbaarheid & KPI's

- De leverancier garandeert een beschikbaarheid van de dienst van minimaal 99,9%. Dit betreft specifiek de volgende KPI's:
 - beschikbaarheid van de online- en offline ticketverkoop;
 - beschikbaarheid van de koppelingen;
 - doorlooptijd/hersteltijd van incidentafhandeling per prioriteit (MTTR).
- KMDH wil verder met de leverancier enkele kritische prestatie-indicatoren (KPI's) overeenkomen, vast te stellen gedurende de implementatie en te bespreken tijdens de vaste overlegmomenten. De KPI's zijn in elk geval gebaseerd op:
 - snelheid van opvolgen/naleving van planningen;
 - snelheid van afhandeling van calamiteiten en storingen;
 - correcte en tijdige verwerking van data in het ticketingsysteem en tussen het ticketingsysteem en gekoppelde systemen (zoals de boekhouding);
 - correcte facturatie aansluitend op de specificatie van kosten conform de inschrijving.
- Tevredenheid over de samenwerking, proactiviteit/meedenkend vermogen en continu verbeteren zijn gespreksonderwerpen in het periodieke overleg en gelden niet als afrekenbare KPI. Daarnaast worden ten minste de hierboven genoemde operationele KPI's expliciet gemeten, gerapporteerd en besproken.
- Voor een aantal operationele KPI's is in de overeenkomst bepaald dat de leverancier een boete is verschuldigd als deze KPI's niet worden gehaald.

7.2.5 Overleg & informatievoorziening

- Een overlegstructuur die wordt vastgelegd in werkafspraken en ten minste omvat:
 - een operationeel overleg, ten minste per kwartaal, tussen de vaste contactpersoon van de leverancier en de functioneel beheerder van KMDH;
 - een tactisch/strategisch overleg, ten minste jaarlijks, waarin de KPI's, de releaseplanning en de doorontwikkeling worden besproken;
 - een escalatieoverleg dat op verzoek van KMDH binnen 5 werkdagen plaatsvindt.
- Van elk overleg wordt een verslag met actiepunten opgesteld.
- De leverancier houdt KMDH actief op de hoogte van vernieuwingen/verbeteringen.

8. Implementatie & migratie

Deze paragraaf bevat de eisen aan de implementatie van het systeem, de migratie van gegevens uit het huidige systeem en de opleiding van medewerkers.

- Een gedetailleerd implementatieplan: na aanvang van de overeenkomst stemmen KMDH en de leverancier een inrichtingsproces af dat door de leverancier schriftelijk wordt vastgelegd in een implementatieplan. Dit plan wordt binnen drie weken na aanvang van de overeenkomst ter goedkeuring aan KMDH voorgelegd. Het implementatieplan dekt de volledige scope (installatie, configuratie, koppelingen/systeemintegratie, testen en oplevering) en volgt de implementatievolgorde uit deze paragraaf.
- KMDH en de leverancier stemmen voor de implementatie in nauwe samenwerking een inrichtingsproces af. Uitgangspunt daarbij is dat het proces van verkoop en scannen van tickets gecontinueerd kan worden; dus ook reeds uitgegeven tickets.
- De leverancier heeft tijdens de implementatie expertise beschikbaar om de systeemintegratie samen met KMDH te realiseren en vermeldt wanneer daarbij derden worden ingezet. De leverancier is verantwoordelijk voor het afgeleverde werk van derden op zijn verzoek.
- De implementatie vindt gefaseerd plaats volgens de volgende volgorde:
 - inrichting en validatie van de testomgeving;
 - technische koppelingen en integratietesten;
 - gebruikersacceptatietest (UAT);
 - pilotfase;
 - gefaseerde productie-uitrol per locatie.
- Deze volgorde beperkt de risico's rond livegang en migratie. De implementatie wordt uitgevoerd met inachtneming van de volgende eisen:
 - Het nieuwe systeem wordt naast het huidige systeem geïmplementeerd;
 - De leverancier verzorgt een opleiding en training voor het personeel van KMDH vóór ingebruikname;
 - De leverancier verstrekt vóór ingebruikname gebruikershandleidingen (Nederlandstalig) en technische documentatie (Nederlands- of Engelstalig);
 - Op de dag van ingebruikname is de leverancier op locatie aanwezig voor begeleiding;
 - Tijdens de implementatie stelt KMDH een ICT- en een locatiemedewerker beschikbaar.
 - De leverancier verzorgt vóór de livegang van het systeem een instructie over het gebruik van het ticketing- en kassasysteem inclusief devices.

9. Overige eisen

Paragraaf 9 is als volgt ingedeeld: Paragraaf 9.1 betreft de brand guide, paragraaf 9.2 de exclusiviteit, paragraaf 9.3 het onderhoud en de doorontwikkeling en paragraaf 9.4 de exitstrategie.

9.1 Brand guide

- KMDH werkt aan een vernieuwing van de merkidentiteit. De leverancier conformeert zich aan de brand guide zoals die bij aanvang van de implementatie geldt. KMDH stelt deze op dat moment beschikbaar.

- Alle uitingen (ticketstraat, e-ticket en de vanuit de kassa geprinte toegangskaart met logo) voldoen daaraan.
- Kleine wijzigingen in de huisstijl worden binnen 5 werkdagen kosteloos doorgevoerd in de ticketstraat, het e-ticket en de geprinte tickets. De kosten van de implementatie van een volledig herziene huisstijl dienen separaat in de inschrijving in beeld te worden gebracht.

9.2 Exclusiviteit

- De leverancier garandeert dat communicatiemiddelen (inclusief beeldmateriaal) die voor KMDH worden ontwikkeld, uitsluitend aan KMDH worden verstrekt en niet voor andere doeleinden (andere opdrachtgevers) worden ingezet.
- Beeldmateriaal mag niet zonder nadrukkelijke en schriftelijke toestemming van KMDH voor andere doeleinden worden ingezet.

9.3 Onderhoud & doorontwikkeling

- Werkzaamheden aan het systeem worden minimaal 14 kalenderdagen van tevoren afgestemd en worden in overleg met KMDH gecommuniceerd en uitgevoerd.
- KMDH heeft inzicht in de wijzigingen die in een release zijn opgenomen; de leverancier informeert actief over releases.
- De leverancier geeft inzage in known issues en testresultaten.
- Systeemwijzigingen zijn door de leverancier getest vóór de implementatie. De leverancier overlegt de testresultaten van de release aan KMDH.
- Voor systeem-/configuratiewijzigingen geldt functiescheiding (aanvragen, goedkeuren, doorvoeren) en een getest, door KMDH goedgekeurd rollbackplan.
- Alarmering op nieuwe kwetsbaarheden is ingeregeld; systemen worden periodiek gecontroleerd conform ISO 27001.
- Het patchschema en de installatietermijn voor kritische beveiligingsupdates zijn uitgewerkt in paragraaf 5 (Techniek).
- De applicatie wordt na implementatie gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst doorontwikkeld.
- Doorontwikkeling: nieuwe functies worden ook bij KMDH uitgerold.
- De leverancier adviseert proactief en zorgt dat het systeem blijft beantwoorden aan de actuele techniek-, security- en privacystandaarden.

9.4 Exitstrategie

- De leverancier verleent volledige medewerking aan migratie naar een andere partij.
- De oplossing beschikt over een exitfunctionaliteit waarmee een volledige data-export kan worden gemaakt in een open, machineleesbaar standaardformaat (bijv. CSV/XML/JSON), inclusief documentatie van het datamodel. De export is bruikbaar zonder aanvullende licenties van, of licentieafhankelijkheid bij, de leverancier. Bij een exit (tussentijds of na afloop van de overeenkomst) moeten ook de configuratie, wachtwoorden, kennisbank en monitoring-inrichting worden overgedragen. Daarna

zorgt de leverancier voor een aantoonbare vernietiging middels een verklaring aan KMDH binnen een afgesproken termijn van maximaal drie maanden.

10. Dienstverlening

De leverancier draagt zorg voor een goede afstemming met het aanspreekpunt op KMDH-niveau én met de medewerkers van marketing/communicatie, finance en ICT en werkt onder aansturing van KMDH samen met andere partijen (bijvoorbeeld de partij die verantwoordelijk is voor beheer en ontwikkeling van de website(s)).

11. Samenvatting

De onderstaande eisen zijn een samenvattend overzicht van de eisen uit de voorgaande paragrafen. Bij tegenstrijdigheden en/of interpretatieverschil prevaleren de eisen zoals in de voorgaande paragrafen uitgewerkt.

- De leverancier levert een totaaloplossing voor ticket- en kassaverkoop met alle essentiële functies voor musea (verkoop, klantenbeheer, registratie en rapportage).
- De totaaloplossing draait op software die kassa- en andere medewerkers (zoals van de afdeling Finance en Marketing & Communicatie) na een korte basisinstructie (maximaal 6 dagdelen) en een schriftelijke instructie en/of instructievideo zelfstandig kunnen bedienen.
- De totaaloplossing biedt realtime inzicht in verkoopgegevens voor snelle besluitvorming.
- De totaaloplossing vormt een flexibel en schaalbaar systeem dat meegroeit met de organisatie.
- De totaaloplossing beschikt over integratiemogelijkheden met andere bedrijfssoftware, conform paragraaf 3.
- De totaaloplossing voldoet aan hoge veiligheidsnormen voor gegevensbescherming en transactieverwerking.
- De totaaloplossing beschikt over een uitgebreide rapportagefunctie (verkoop- en klantgegevens).
- De totaaloplossing biedt ondersteuning voor in ieder geval de volgende betaalmethoden: iDEAL, Bancontact, Visa, Mastercard en American Express.
- De leverancier voert frequent updates uit en biedt ondersteuning voor toekomstbestendigheid.