

Selectieleidraad

ten behoeve van de aanbesteding

van de opdracht

Vernieuwing online- & offline ticketing- en kassasysteem

Kunstmuseum Den Haag

*Procedure: Europese niet-openbare aanbesteding met voorafgaande selectie (conform
de Aanbestedingswet 2012)*

Datum: 18 september 2026 · Versie: def

Inhoudsopgave	
1. Inleiding	4
1.1 Kunstmuseum Den Haag	4
Missie en visie.....	4
Uitdagingen voor de komende contractperiode	5
1.2 Doelstelling en scope van de opdracht	5
2. Aanbestedingsprocedure.....	7
2.1 Keuze van de procedure.....	7
2.2 Planning.....	7
2.3 Nota van Inlichtingen	8
2.4 Communicatie.....	8
2.5 Storing TenderNed	8
2.6 Klachten over de aanbesteding.....	8
2.7 Schouw.....	8
2.8 Opening van de aanmeldingen en inschrijvingen	9
2.9 Aantal inschrijvingen per onderneming	9
2.10 Combinatie	9
2.11 Beroep op derden	9
2.12 Verduidelijking en/of aanvulling.....	10
2.13 Nadere voorschriften.....	10
2.13.1 Voertaal.....	10
2.13.2 Geheimhouding	10
2.13.3 Geen kostenvergoeding	10
2.13.4 Voorbehouden.....	10
2.13.5 Mededingingsrecht	10
2.13.6 Publicaties en reclame-uitingen	10
2.14 Rechtsbescherming	11
3. Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	11
3.1 Uitsluitingsgronden	11
3.2 Geschiktheidseisen (minimumeisen).....	11
3.2.1 Handels- en beroepsregister	11
3.2.2 Verzekering	12
3.2.3 Financiële geschiktheid	12
3.2.4 Technische geschiktheid	12

3.3 Selectie van gegadigden.....	13
4. Vooruitblik inschrijvingsfase	16
Bijlage A: Programma van Eisen.....	17
Bijlage B: UEA.....	18
Bijlage C: Modelverklaring beschikbaarheid derde.....	19
Bijlage D: Modelverklaring referentieopdracht.....	21
Bijlage E: Wensenlijst	23
Bijlage F: Bezoekersaantallen 2025	24

1. Inleiding

Deze selectieleidraad heeft betrekking op de aanbestedingsprocedure van de opdracht tot vernieuwing van het online- en offline ticketing- en kassasysteem van Stichting Kunstmuseum Den Haag. De Stichting heeft met deze aanbesteding het doel één contractpartij te selecteren voor de levering, de implementatie, het beheer en de doorontwikkeling van dit systeem inclusief de huur van de benodigde hardware.

1.1 Kunstmuseum Den Haag

Kunstmuseum Den Haag is hét museum voor moderne kunst in Nederland. In het rijksmonumentale gebouw dat H.P. Berlage in 1935 ontwierp, beheert Stichting Kunstmuseum Den Haag (hierna: KMDH) een collectie van moderne en hedendaagse kunst, mode en kunsthandigheid — met als onbetwist hoogtepunt de grootste Mondriaan-collectie ter wereld: bijna 300 werken, bekroond door zijn laatste meesterwerk Victory Boogie Woogie. Onder de stichting vallen drie merken/locaties: Kunstmuseum Den Haag, Fotomuseum Den Haag en KM21.

Het museum ontving in 2025 ca. 477.000 bezoekers. Publiekstrekkingen als de tentoonstellingen DIOR – A New Look (meer dan 190.000 bezoekers, wegens succes verlengd), Grand Dessert – De geschiedenis van het toetje (ruim 250.000 bezoekers, gerealiseerd in samenwerking met Janny van der Heijden) en Nieuw Parijs: van Monet tot Morisot laten zien hoe groot en internationaal het bereik is. KMDH ontvangt jaarlijks tienduizenden kinderen, jongeren en volwassenen in educatieve programma's, rondleidingen en een groeiend Public Program. Daarnaast werkt KMDH actief aan het sociaal-maatschappelijk profiel, met bijvoorbeeld programma's zoals 'Stad naar het Museum' voor alle inwoners van Den Haag en 'Kunstconnectie' voor personen met dementie en hun mantelzorgers.

Bezoekers kopen hun toegangkaart online of aan de kassa, bezoeken de vaste presentaties en de wisseltentoonstellingen en maken gebruik van de museumwinkel en de horeca (die overigens niet in eigen beheer is). Voor scholen en groepen wordt de toegang geregeld via de afdeling Reserveringen (buiten het huidige ticketsysteem om). Dit willen we middels het te implementeren systeem ook online aanbieden. Het museum kent bovendien een groeiende groep Vrienden, donateurs en begunstigers.

Missie en visie

KMDH wil kunst dichtbij mensen brengen. Het museum bewaart de collectie voor volgende generaties en maakt haar betekenisvol voor zoveel mogelijk mensen — nu en in de toekomst. Optimisme, meerstemmigheid en ondernemerschap bepalen daarbij de koers; collectie, tentoonstellingen en educatie vormen de drie pijlers. KMDH wil dat iedereen zich welkom voelt: als bezoeker, kunstenaar, medewerker of partner.

Het ticketing- en kassasysteem is voor KMDH daarmee geen achtergrondvoorziening: het is het eerste contactmoment met de bezoeker en de bron van de gegevens waarmee het museum stuurt op bezoek, beleving en resultaat.

Uitdagingen voor de komende contractperiode

KMDH staat de komende contractperiode voor de volgende uitdagingen:

- (i) Het bezoekersgedrag verandert: bezoekers verwachten een moderne, meertalige en volledig zelfbedienbare online koopervaring, inclusief mogelijkheden tot omboeken, wijzigen en annuleren;
- (ii) Er is een groeiende behoefte aan snel beschikbare sturingsinformatie, die zonder (of met weinig) handmatige handelingen tot stand komt en beschikbaar is voor de betrokken functionarissen. Dit vraagt om goede koppelingen tussen ticketing, winkel, educatie, CRM en de financiële administratie. KMDH wil scherper sturen op bezoek, omzet, capaciteit en doelgroepen per locatie;
- (iii) De renovatie van het museumgebouw is opgenomen in het coalitieakkoord en besluitvorming door de gemeenteraad volgt in het najaar van 2026. De met de renovatie samenhangende (gedeeltelijke) sluiting vraagt om een oplossing die flexibel mee kan bewegen met wisselende locaties, openingstijden en bezoeken volumes. KMDH wil de collectie namelijk ook tijdens de verbouwing zichtbaar houden, onder meer via pop-ups en wisselende locaties. Het ticketing- en kassasysteem moet dat kunnen ondersteunen.

1.2 Doelstelling en scope van de opdracht

KMDH is op zoek naar een leverancier die voor de locaties/merken van KMDH een systeem levert voor de online en offline ticketverkoop, de software als dienst (SaaS) beheert, support levert aan de eindgebruiker en de hardware (kassa's, scanners, randapparatuur) op huurbasis ter beschikking stelt. De winkel-/POS-oplossing maakt geen deel uit van deze opdracht. Het aangeboden systeem moet beschikken over een open, gestandaardiseerde koppeling waarmee de (toekomstige) winkeloplossing kan worden gekoppeld. De hardware verzorgt waar van toepassing de aansturing van toegangscontrole en de validatie van reeds uitgegeven kaarten.

De beoogde ingangsdatum van de overeenkomst op basis waarvan de leverancier zijn werkzaamheden verricht, is dinsdag 23 februari 2027. De overeenkomst heeft een looptijd van vier jaar met de optie om de overeenkomst tweemaal met twee jaar te verlengen. De maximale looptijd bedraagt in totaal dus acht jaar. De samenwerking en de stand van de techniek worden jaarlijks geëvalueerd.

De werkzaamheden van de leverancier vangen aan met de implementatie en de livegang van het nieuwe systeem. Het moment waarop KMDH daadwerkelijk overgaat op het nieuwe ticketing- en kassasysteem is voorzien op een nog te bepalen datum in het tweede kwartaal van 2027. Het boekjaar 2026 wordt daarmee in het huidige systeem afgesloten.

Bij een tijdelijke gehele of gedeeltelijke sluiting in verband met de renovatie kan de af te nemen hardware worden uitgebreid of beperkt — zowel in aantallen als in samenstelling. De vergoeding wordt daarbij naar rato aangepast.

Op de overeenkomst zijn de GIBIT 2025 van toepassing, met inachtneming van de KMDH-specifieke aanpassingen die zijn vastgelegd in de overeenkomst. Algemene en/of specifieke voorwaarden van de inschrijver zijn niet van toepassing op de overeenkomst en worden hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Op de verwerking van persoonsgegevens in het kader van deze overeenkomst is een verwerkersovereenkomst van toepassing. KMDH schrijft daarvoor geen eigen format voor. De inschrijver biedt zijn eigen verwerkersovereenkomst aan, die moet voldoen aan het minimumkader dat is opgenomen in het Programma van Eisen. De verwerkersovereenkomst wordt bij de definitieve overeenkomst gevoegd en maakt daarvan integraal onderdeel uit.

Het Programma van Eisen is opgenomen in Bijlage A bij de overeenkomst en daarin zijn de eisen (must-haves) opgenomen waaraan de aangeboden oplossing moet voldoen. Het Programma van Eisen bevat de volgende onderdelen:

- ticketverkoop (online en offline);
- rapportage & backoffice;
- koppelingen & integraties;
- betalen / PSP;
- techniek;
- informatiebeveiliging & privacy;
- support;
- implementatie & migratie;
- overige eisen;
- dienstverlening.

2. Aanbestedingsprocedure

2.1 Keuze van de procedure

KMDH heeft gekozen voor een Europese niet-openbare aanbestedingsprocedure (procedure met voorafgaande selectie) conform de Aanbestedingswet 2012. De procedure bestaat uit twee fasen. In de selectiefase kunnen alle geïnteresseerde marktpartijen zich aanmelden en wordt aan de hand van de uitsluitingsgronden, de geschiktheidseisen en het selectiecriterium bepaald welke maximaal vijf (5) gegadigden worden geselecteerd en uitgenodigd tot inschrijving. In de inschrijvingsfase wordt aan de hand van de gunningscriteria beoordeeld welke inschrijving de beste prijs-kwaliteitverhouding biedt.

De informatie in dit hoofdstuk 2 geldt zowel tijdens de selectiefase, als tijdens de inschrijvingsfase.

2.2 Planning

Fase / mijlpaal	Datum
Aankondiging (publicatie op TenderNed/TED)	vrijdag 18 september 2026
Indienen vragen selectiefase	dinsdag 29 september 2026, uiterlijk 12.00 uur
Nota van Inlichtingen selectiefase	dinsdag 6 oktober 2026
Uiterste ontvangst aanmeldingen (verzoeken tot deelneming)	dinsdag 20 oktober 2026, uiterlijk 12.00 uur
Selectiebeslissing	dinsdag 3 november 2026
Standstill-termijn	t/m dinsdag 10 november 2026
Uitnodiging tot inschrijving (max. 5 gegadigden)	woensdag 11 november 2026
Schouw (alleen geselecteerde gegadigden)	donderdag 12 november 2026
Indienen vragen Nota van Inlichtingen I	dinsdag 24 november 2026, uiterlijk 12.00 uur
Nota van Inlichtingen I	dinsdag 1 december 2026
Indienen vragen n.a.v. Nota van Inlichtingen I	dinsdag 8 december 2026, uiterlijk 12.00 uur
Nota van Inlichtingen II	dinsdag 15 december 2026
Uiterste indieningstermijn inschrijvingen	dinsdag 5 januari 2027, uiterlijk 12.00 uur
Opening inschrijvingen	dinsdag 5 januari 2027, vanaf 12.15 uur
Bekendmaken gunningsbeslissing (voornemen tot gunning)	dinsdag 2 februari 2027
Standstill-termijn (20 kalenderdagen) en verificatie	t/m maandag 22 februari 2027
Ingangsdatum overeenkomst / start implementatie	dinsdag 23 februari 2027
Livegang nieuw systeem	nader te bepalen, Q2 2027

Aan de vermelde (indicatieve) data kunnen geen rechten worden ontleend.

2.3 Nota van Inlichtingen

In de selectiefase is één vragenronde voorzien; in de inschrijvingsfase zijn twee vragenronden gepland. Van gegadigden en inschrijvers wordt een proactieve en zorgvuldige houding verwacht. Vragen worden ingediend via TenderNed. De beantwoording volgt in de Nota's van Inlichtingen. Te laat ingediende vragen worden in beginsel niet beantwoord.

2.4 Communicatie

Alle communicatie verloopt uitsluitend via TenderNed. Gedurende de procedure is het — behoudens storing (paragraaf 2.5) en klachten (paragraaf 2.6) — uitdrukkelijk niet toegestaan op andere wijze contact op te nemen, op straffe van uitsluiting.

2.5 Storing TenderNed

Bij een aantoonbare platformstoring waardoor tijdige indiening niet mogelijk is, kan de aanbestedende dienst de termijn verlengen (eenzijdig recht, geen plicht). Een verzoek tot uitstel wordt alleen in overweging genomen indien de storing tijdig (uiterlijk binnen 15 minuten na sluiting) is gemeld, per e-mail is bevestigd en door het platform is bevestigd.

2.6 Klachten over de aanbesteding

Klachten over de procedure of de handelwijze van de aanbestedende dienst kunnen worden ingediend bij aanbestedingen@kunstmuseum.nl onder vermelding van 'aanbesteding ticketing KMDH'. In de klacht moet duidelijk en gemotiveerd worden toegelicht op welk aspect van de aanbestedingsprocedure de klacht betrekking heeft.

De ingekomen klachten zullen zo spoedig mogelijk in behandeling worden genomen. Na afhandeling van de klacht meldt de indiener of hij wel of geen genoegen neemt met het gegeven oordeel over de klacht en de eventueel voorgestelde oplossing. Indien door de indiener wordt ingestemd met de voorgestelde oplossing, zal die oplossing worden gerealiseerd.

Indien de indiener geen genoegen neemt met het gegeven oordeel, kan de indiener de klacht voorleggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts (www.commissievanaanbestedingsexperts.nl). De Commissie van Aanbestedingsexperts geeft een niet-bindend advies.

Een klacht bij het KMDH of de Commissie van Aanbestedingsexperts heeft geen opschortende werking. Het volgen van de klachtprocedure laat de termijnen en gevolgen zoals omschreven in paragraaf 2.14 onverlet.

2.7 Schouw

Om kennis te nemen van de huidige situatie is voor de tot inschrijving uitgenodigde gegadigden een gezamenlijk schouwmoment mogelijk op locatie Kunstmuseum Den Haag, Stadhouderslaan 41 te Den Haag, op donderdag 12 november 2026. De schouw omvat een rondgang langs de kassa's en de scanpunten, onder begeleiding van KMDH. De inschrijver mag met maximaal twee (2) vertegenwoordigers aanwezig zijn. Het tijdslot

voor de schouw wordt vermeld in de selectiebeslissing en na het verstrijken van de standstill-termijn definitief bevestigd in de uitnodiging tot inschrijving. Mondeling tijdens de schouw verstrekte informatie heeft geen rechtskracht. Als een inschrijver een beroep wil kunnen doen op deze informatie, moet hij een daarop betrekking hebbende vraag stellen. Die zal dan schriftelijk via de Nota van Inlichtingen worden beantwoord.

2.8 Opening van de aanmeldingen en inschrijvingen

De opening van de digitale kluis vindt niet eerder plaats dan 15 minuten na het uiterste tijdstip voor ontvangst. Er worden geen gegadigden of inschrijvers toegelaten bij de opening. Van de opening wordt een proces-verbaal opgemaakt.

2.9 Aantal inschrijvingen per onderneming

Een marktpartij kan deelnemen: (i) als zelfstandige inschrijver; (ii) in combinatie (samenwerkingsverband, hoofdelijk aansprakelijk); (iii) als hoofdopdrachtnemer met onderopdrachtnemer(s); of (iv) als onderopdrachtnemer. Uitgangspunt is dat een marktpartij bij maximaal één inschrijving betrokken is en op voorhand een keuze maakt, tenzij de marktpartij op verzoek van KMDH kan aantonen dat de mededinging niet is of zal worden beïnvloed door het meer dan eenmaal aanmelden/betrokken zijn van de betreffende (rechts)persoon.

2.10 Combinatie

Het is gegadigden toegestaan om een combinatie te vormen. Gegadigden die in combinatie willen inschrijven, moeten dat kenbaar maken bij aanmelding door het UEA als zodanig in te vullen. In dat geval moet daarnaast een door ieder lid van de combinatie afzonderlijk ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA bij de aanmelding worden ingediend. Het vormen van combinaties is niet meer toegestaan na het indienen van de aanmelding.

Van combinaties wordt verlangd dat de leden daarvan jegens KMDH hoofdelijk aansprakelijk zullen zijn voor nakoming van de verplichtingen van de combinatie en dat zij gezamenlijk één penvoerder zullen aanwijzen die jegens KMDH volledig gemachtigd is om namens de combinatie rechtshandelingen te verrichten, waaronder, maar niet uitsluitend, het ondertekenen van de overeenkomst.

2.11 Beroep op derden

Om aan de geschiktheidseisen (zie paragraaf 3.2.4) te voldoen kan de gegadigde zich beroepen op de draagkracht en/of bekwaamheid van een derde. De gegadigde moet in dat geval daadwerkelijk kunnen beschikken over de middelen van die derde voor de uitvoering van de opdracht indien de opdracht aan hem wordt gegund. Als bewijs daarvan moet de gegadigde bij zijn aanmelding een door de derde rechtsgeldig ondertekende modelverklaring beschikbaarheid derde indienen overeenkomstig het format dat als bijlage C bij deze selectieleidraad is gevoegd. Verder moet bij een beroep op een derde ook een door die derde ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA worden ingediend.

2.12 Verduidelijking en/of aanvulling

KMDH heeft te allen tijde het recht om verduidelijking/aanvulling te vragen en informatie te (laten) verifiëren. Als verstrekte informatie geheel of gedeeltelijk onvolledig of onjuist is, kan KMDH de inschrijver uitsluiten van verdere deelname.

2.13 Nadere voorschriften

2.13.1 Voertaal

De voertaal is Nederlands. Alle documenten zijn in het Nederlands, tenzij expliciet anders vermeld. Gebruikershandleidingen zijn Nederlandstalig; technische documentatie mag Engelstalig zijn.

2.13.2 Geheimhouding

Alle door KMDH verstrekte informatie moet door de inschrijver vertrouwelijk worden behandeld.

2.13.3 Geen kostenvergoeding

Inschrijvers ontvangen geen tegemoetkoming in de kosten van deelname aan deze aanbesteding.

2.13.4 Voorbehouden

KMDH behoudt zich onder meer het recht voor de procedure geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te beëindigen, de planning te wijzigen, en de aanbesteding terug te trekken bij het ontbreken van geschikte aanmeldingen of van regelmatige en/of aanvaardbare inschrijvingen dan wel bij ontvangst van slechts één geldige inschrijving.

2.13.5 Mededingingsrecht

De marktpartij garandeert dat zijn aanmelding en inschrijving niet tot stand zijn gekomen in strijd met het Nederlandse of Europese mededingingsrecht.

Wanneer de gegadigde zich laat begeleiden door een adviseur die ook concurrerende gegadigden begeleidt, kan de schijn van belangenverstrengeling ontstaan. De gegadigde is verantwoordelijk voor het handelen van ingeschakelde adviseurs en toont op verzoek aan dat er geen sprake is van belangenverstrengeling. Als dat niet tijdig of onvoldoende wordt aangetoond, kan dat leiden tot uitsluiting.

2.13.6 Publicaties en reclame-uitingen

Publicaties of reclame-uitingen over (het resultaat van) deze aanbesteding zijn niet toegestaan zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van KMDH. Door KMDH verstrekte gegevens mogen uitsluitend worden gebruikt voor het doel waarvoor zij zijn verstrekt.

2.14 Rechtsbescherming

De selectiebeslissing zal op 3 november 2026 via TenderNed bekend worden gemaakt. Gegadigden die zich niet in de uitkomst van de selectiefase kunnen vinden, hebben vervolgens tot en met 10 november 2026 de gelegenheid om hun eventuele bezwaren tegen de selectiebeslissing schriftelijk kenbaar te maken bij KMDH door deze te mailen aan aanbestedingen@kunstmuseum.nl. Mochten er binnen deze termijn bezwaren tegen de selectiebeslissing worden ingediend, dan zal KMDH beoordelen of deze aanleiding geven de start van de inschrijvingsfase op te schorten. Indien er op 10 november 2026 geen bezwaren zijn ontvangen, gaat KMDH ervan uit dat gegadigden zich met de selectiebeslissing kunnen verenigen. In dat geval hebben gegadigden het recht verwerkt om daarover in een later stadium te klagen.

De gunningsbeslissing zal op 2 februari 2027 via TenderNed bekend worden gemaakt. Afgefallen inschrijvers moeten, indien zij zich niet kunnen verenigen met de gunningsbeslissing, binnen 20 kalenderdagen na dagtekening van de gunningsbeslissing, een kort geding aanhangig hebben gemaakt bij de rechtbank Den Haag. Indien binnen die termijn geen kort geding aanhangig is gemaakt, zal KMDH op 23 februari 2027 overgaan tot het ondertekenen van de overeenkomst. Indien een afgefallen inschrijver niet tijdig een kort geding aanhangig maakt, gaat KMDH er van uit dat de betreffende inschrijver zich met de gunningsbeslissing kan verenigen. De betreffende inschrijver doet daarmee ook uitdrukkelijk afstand van zijn of haar recht om in een eventuele bodemprocedure een vordering tot schadevergoeding met betrekking tot de gunningsbeslissing in te stellen.

3. Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

3.1 Uitsluitingsgronden

Door indiening van een rechtsgeldig ondertekend UEA verklaart de gegadigde dat geen van de verplichte en geen van de door KMDH van toepassing verklaarde facultatieve uitsluitingsgronden op hem van toepassing zijn (zie deel III onder A, B en C van het UEA).

De bewijsstukken, zoals opgesomd in artikel 2.89 van de Aw 2012, moeten door de winnende inschrijver desgevraagd binnen een termijn van tien (10) werkdagen worden aangeleverd. Die bewijsstukken mogen op het moment van aanleveren niet ouder zijn dan de in artikel 2.89 van de Aw 2012 genoemde periode en moeten overeenstemmen met de werkelijke situatie waarin de inschrijver zich op dat moment bevindt.

3.2 Geschiktheidseisen (minimumeisen)

3.2.1 Handels- en beroepsregister

De gegadigde moet, indien de rechtsvorm van de deelnemer inschrijving in het beroeps- of handelsregister vereist, ingeschreven zijn in het beroeps- of handelsregister (Kamer van Koophandel). Door ondertekening van het UEA verklaart gegadigde aan deze eis te

voldoen. De winnende inschrijver moet gelijktijdig met de bewijsstukken zoals bedoeld in paragraaf 3.1 een uittreksel uit het handelsregister aanleveren waaruit blijkt dat dit het geval is.

3.2.2 Verzekering

De gegadigde moet zijn verzekerd tegen aansprakelijkheid via een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een dekking van minimaal EUR 1,25 miljoen per gebeurtenis en minimaal twee gebeurtenissen/uitkeringen per jaar. Door ondertekening van het UEA verklaart gegadigde aan deze eis te voldoen. De winnende inschrijver moet gelijktijdig met de bewijsstukken zoals bedoeld in paragraaf 3.1 een geldig polisblad of verzekeringscertificaat aanleveren waaruit blijkt dat dit het geval is.

3.2.3 Financiële geschiktheid

De inschrijver moet voldoende financiële en economische draagkracht hebben om de continuïteit van de werkzaamheden gedurende de looptijd van de overeenkomst te borgen. Door ondertekening van het UEA verklaart gegadigde aan deze eis te voldoen. De winnende inschrijver moet gelijktijdig met de bewijsstukken zoals bedoeld in paragraaf 3.1 één van de volgende bewijsmiddelen aanleveren:

- (i) de meest recente accountants-, beoordelings- of samenstellingsverklaring, zonder continuïteitsparagraaf; dan wel
- (ii) financiële informatie waaruit de solvabiliteit en de liquiditeit blijken — zoals de meest recente jaarrekening(en) — aangevuld met een verklaring van de directie over de continuïteit.

Indien de solvabiliteit van de inschrijver (eigen vermogen gedeeld door totaal vermogen) in de afgelopen twee boekjaren minder dan 25% bedraagt en/of zijn liquiditeit volgens de current ratio-methode (vlottende activa incl. liquide middelen gedeeld door kort vreemd vermogen) minder dan 1,1, zal de directie van inschrijver bij de bewijsmiddelen tevens een nadere toelichting verstrekken waaruit naar het oordeel van de aanbesteder kan worden geconcludeerd dat de continuïteit van de werkzaamheden is geborgd.

3.2.4 Technische geschiktheid

Om in aanmerking te komen voor de onderhavige opdracht moet de gegadigde beschikken over zogenaamde kerncompetenties. Dat een gegadigde hierover beschikt, toont hij aan door middel van referenties. Per kerncompetentie moet de gegadigde een formulier invullen overeenkomstig bijlage D van deze selectieleidraad met informatie over de referentie waarop in het kader van de betreffende kerncompetentie een beroep wordt gedaan.

Indien gegadigde bij het aantonen van de technische geschiktheid gebruikmaakt van een referentie die in (een andere) combinatie is uitgevoerd, wordt enkel het eigen aandeel in de totstandkoming van de referentie bij de beoordeling betrokken. Gegadigden dienen de eventuele verdeling daarom duidelijk in het betreffende formulier aan te geven.

De gegadigde mag zich per kerncompetentie beroepen op andere referenties, maar dat is niet vereist. De gegadigde mag zich ook voor twee of meer kerncompetenties beroepen op dezelfde referentie. Op ieder formulier moet worden aangegeven op welke kerncompetentie de daarin opgenomen informatie betrekking heeft en per kerncompetentie dient één formulier ingediend te worden, ook als de gegadigde zich voor twee of meer kerncompetenties beroept op dezelfde referentieopdracht.

De gegadigde moet minimaal beschikken over de volgende kerncompetenties:

1. Ervaring met het leveren en installeren van een ticketing-/kassasysteem

Gegadigde heeft in de afgelopen drie jaar (te rekenen vanaf de uiterste datum van aanmelding) naar tevredenheid van de opdrachtgever een ticketing-/kassasysteem geleverd en geïnstalleerd.

2. Ervaring met het leveren van een SaaS-oplossing met boekhoudkoppeling of vergelijkbare oplossing met XML-uitwisseling

Gegadigde heeft in de afgelopen drie jaar (te rekenen vanaf de uiterste datum van aanmelding) naar tevredenheid van de opdrachtgever een SaaS-oplossing met boekhoudkoppeling of vergelijkbare oplossing met XML-uitwisseling geleverd.

3. Ervaring met servicedienstverlening ten behoeve van afnemers van tickets/kaartjes

Gegadigde heeft in de afgelopen drie jaar (te rekenen vanaf de uiterste datum van aanmelding) naar tevredenheid van de opdrachtgever servicediensten verleend ten behoeve van afnemers van tickets/kaartjes, waarbij de servicediensten van gegadigde ten minste bestonden uit ondersteuning per e-mail in de talen Nederlands en Engels.

4. Ervaring met het realiseren van een koppeling tussen een ticketing-/kassasysteem en een winkel-/POS-systeem

Gegadigde heeft in de afgelopen drie jaar (te rekenen vanaf de uiterste datum van aanmelding) naar tevredenheid van de opdrachtgever een koppeling gerealiseerd tussen een ticketing-/kassasysteem en een winkel-/POS-systeem.

3.3 Selectie van gegadigden

Indien zich meer dan vijf (5) geschikte gegadigden aanmelden, zal KMDH het aantal gegadigden dat tot inschrijving wordt uitgenodigd aan de hand van het selectie criterium 'mate van ervaring met een vergelijkbare opdracht' terugbrengen tot vijf gegadigden.

In het kader van het selectiecriterium 'mate van ervaring met een vergelijkbare opdracht' wordt een score toegekend voor de mate waarin de gegadigde ervaring heeft met het uitvoeren van een opdracht die vergelijkbaar is met de opdracht voor KMDH. Hiertoe moet de gegadigde een verklaring invullen overeenkomstig bijlage D ('modelverklaring referentieopdracht').

De referentieopdracht waarop de gegadigde zich in het kader van het selectiecriterium beroept, moet naar tevredenheid van de opdrachtgever zijn uitgevoerd in de afgelopen drie jaar (te rekenen vanaf de uiterste datum van aanmelding) en wordt in ieder geval beoordeeld op de volgende aspecten:

- de aard en omvang van de instelling in opdracht waarvan de referentie is uitgevoerd (zijn de werkzaamheden verricht in opdracht van een museum en zo ja, is dat museum qua grootte vergelijkbaar met KMDH?);
- de bezoekersaantallen van de referentie-instelling (zijn deze aantallen vergelijkbaar met het aantal bezoekers van ca. 477.000 dat KMDH in 2025 heeft ontvangen?);
- het aantal (online) verkochte tickets per jaar (het huidige aantal online verkochte tickets is ca. 135.000. De wens is om dit aantal in zijn totaliteit en als aandeel van het totaal te laten groeien mede door online groepsboekingen (nu via reserveringen));
- de aard van de koppelingen die in het kader van de referentieopdracht zijn gerealiseerd;
- de aard van de geleverde servicediensten en het daarbij geleverde servicelevel.

Deze opsomming van aspecten is niet limitatief.

Onder 'uitgevoerd zijn' wordt in het kader van dit selectiecriterium verstaan dat in de laatste drie jaar (gerekend vanaf de uiterste datum van aanmelding) minstens twee jaar werkzaamheden zijn verricht. Niet van belang is of de overeenkomst die ten grondslag ligt aan die werkzaamheden vóór of in de periode van drie jaar is aangevallen.

De beoordeling van de referenties aan de hand van de selectiecriteria wordt uitgevoerd door een beoordelingscommissie die bestaat uit:

- projectmanager ticketing;
- zakelijk directeur KMDH;
- hoofd financiën KMDH;
- hoofd ICT KMDH;
- medewerker Marketing & Communicatie KMDH.

De leden van de beoordelingscommissie beoordelen en scoren de in het kader van de selectiecriteria ingediende referenties. Elk commissielid geeft een score in hele cijfers van 0 tot en met 5 volgens de volgende schaal:

Score	Betekenis
5	Zeer goed vergelijkbaar
4	Goed vergelijkbaar
3	Redelijk vergelijkbaar
2	Matig vergelijkbaar
1	Slecht vergelijkbaar
0	Niet vergelijkbaar

De score voor het selectiecriteria is het gemiddelde van de door de leden van de beoordelingscommissie individueel toegekende scores. Hierbij wordt afgerond op twee cijfers achter de komma.

De vijf gegadigden met de hoogste score worden uitgenodigd voor de inschrijvingsfase. Indien gegadigden een gelijke score behalen en het daardoor niet mogelijk is vijf gegadigden met de hoogste score te bepalen, wordt de rangorde tussen de gegadigden met een gelijke score bepaald door middel van loting.

4. Vooruitblik inschrijvingsfase

Na de selectiefase volgt de inschrijvingsfase. Bij de start daarvan zullen de inschrijvingsleidraad en eventuele overige aanbestedingsstukken die nog niet zijn verstrekt tijdens de selectiefase via TenderNed worden gedeeld.

Op 12 november 2026 vindt een schouw plaats waarbij van iedere inschrijver twee vertegenwoordigers de situatie ter plaatse kunnen bekijken. Deze schouw vindt gezamenlijk met de andere inschrijvers plaats. Hiervoor zal een tijdslot van één uur beschikbaar zijn. In de selectiebeslissing waarin een gegadigde wordt meegedeeld dat hij is geselecteerd voor de inschrijvingsfase zal tevens het tijdslot zijn vermeld.

Tijdens de inschrijvingsfase zijn twee Nota's van Inlichtingen voorzien.

De inschrijvingen moeten worden ingediend uiterlijk op 5 januari 2027 om 12.00 uur en deze zullen worden beoordeeld op basis van het gunningscriterium beste prijs-kwaliteitverhouding. Daarbij worden de volgende subgunningscriteria gehanteerd: (1) prijs, (2) plan van aanpak/implementatie en (3) invulling wensenlijst. Deze subgunningscriteria hebben ieder een gelijk gewicht.

De inschrijvers dienen een demo van het systeem aan KMDH te laten zien.

Bijlage A: Programma van Eisen

Het Programma van Eisen is een apart document. Het wordt, samen met de overeenkomst, verstrekt bij de uitnodiging tot inschrijving en is als Bijlage A bij de overeenkomst gevoegd.

Bijlage B: UEA

Opgenomen in TenderNed.

Bijlage C: Modelverklaring beschikbaarheid derde

A. Gegevens onderopdrachtnemer

Naam (volgens handelsregister)	
Rechtsvorm	
(Statutaire) vestigingsplaats	
Land van vestiging	
Adresgegevens	
E-mail	
Fax	
Telefoon	
Naam contactpersoon	

B. Verklaring onderopdrachtnemer

[naam onderopdrachtnemer] verklaart:

1. Dat zij heeft kennisgenomen van de aanbestedingsleidraad voor deze aanbestedingsprocedure;
2. Dat alle informatie die zij in het kader van deze aanbestedingsprocedure, direct of indirect, aan de aanbesteder heeft verstrekt en zal verstrekken juist is en dat zij zich ervan bewust is dat eventueel door aanbesteder gesignaleerde onjuistheden daarin aanleiding kunnen geven de gegadigde uit te sluiten van verdere deelneming aan deze aanbestedingsprocedure;
3. Dat [naam gegadigde], indien de opdracht aan [naam gegadigde] zal worden gegund, voor de uitvoering van de opdracht zal kunnen beschikken over de middelen die de ondergetekende ter beschikking heeft.

C. Ondertekening onderopdrachtnemer¹

Aldus getekend te (plaats), (datum)	
-------------------------------------	--

¹ In te vullen door iedere onderopdrachtnemer op wiens draagkracht of ervaring de gegadigde zich beroept.

Naam vertegenwoordigingsbevoegde natuurlijk persoon ²	
Functie	
Handtekening	

² Indien twee of meer natuurlijke personen slechts gezamenlijk bevoegd zijn de onderopdrachtnemer/onderaannemer te vertegenwoordigen, dienen deze natuurlijke personen deze verklaring gezamenlijk te ondertekenen.

Bijlage D: Modelverklaring referentieopdracht

Maximaal 2 A4 per referentieopdracht

Naam referentieopdracht	[naam referentieopdracht]
Betreft:	[naam geschiktheidseis] [het selectie criterium]
Opdrachtgever:	[naam opdrachtgever]
Contactpersoon opdrachtgever:	[naam contactpersoon]
Rol (eigen rol en de onderdelen die door gegadigde zijn uitgevoerd):	
Periode uitvoering opdracht:	[aanvangsdatum referentieopdracht – einddatum referentieopdracht]
Beschrijving werkzaamheden gegadigde (toegespitst op kerncompetentie of selectie criterium):	

Bijlage E: Wensenlijst

De Wensenlijst is een apart document. Deze wordt, samen met het Programma van Eisen, verstrekt bij de uitnodiging tot inschrijving.

Bijlage F: Bezoekersaantallen 2025

De bezoekersaantallen over 2025 zijn opgenomen in een apart document. Dit wordt verstrekt bij de uitnodiging tot inschrijving.