

<b>Aanbesteding</b>	Zelfregistratie en versnelde toegang
<b>Aanbestedende Dienst:</b>	Holland Casino
<b>Referentie:</b>	2015137

**Omschrijving:**

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

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

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

De opdracht bestaat uit twee delen:

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

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

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

1

**Vraag**

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

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

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

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

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

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

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

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

- 26 **Categorie** Bestek/beschrijvend document  
**Betreft** n.a.  
**Vraag**  
Hoe wenst HC om te gaan met het voldoen van het entreegeld bij FTV?  
**Antwoord** **Vrijgegeven:** 11-04-2016  
Holland Casino heeft gevraagd om een betaalmogelijkheid bij de oplossing voor de zelfregistratie. Onze voorkeur gaat uit naar elektronisch betalen (pinnen, creditcard en contactloos betalen).
- Nr:**
- 27 **Categorie** Bestek/beschrijvend document  
**Betreft** n.a.  
**Vraag**  
Is het mogelijk foto's van de entrees van de HC vestigingen beschikbaar te stellen?  
**Antwoord** **Vrijgegeven:** 11-04-2016  
Ja, dat is mogelijk. Graag ontvangen wij de specifieke aandachtspunten welke vastgelegd dienen te worden op de foto's.
- Nr:**
- 28 **Categorie** Bestek/beschrijvend document  
**Betreft** n.a.  
**Vraag**  
Is het mogelijk foto's van de entrees van de HC vestigingen beschikbaar te stellen?  
**Antwoord** **Vrijgegeven:** 11-04-2016  
Ja, dat is mogelijk. Graag ontvangen wij de specifieke aandachtspunten welke vastgelegd dienen te worden op de foto's.
- Nr:**
- 29 **Categorie** Bestek/beschrijvend document  
**Betreft** n.a.  
**Vraag**  
Maakt de Favorites Card alleen gebruik van de magneetstrip?  
**Antwoord** **Vrijgegeven:** 11-04-2016  
Ja, momenteel wel.
- Nr:**
- 30 **Categorie** Bestek/beschrijvend document  
**Betreft** Bijlage A Visie & doelstellingen, blz 5/3  
**Vraag**  
Voorzieningen waarmee de gast zich online kan voorregistreren worden gerealiseerd in een ander reeds lopend innovatieproject. De onderhavige Oplossing, het object van deze aanbesteding, wordt geacht naadloos te interacteren met de voorziening voor Voorregistratie.  
  
U spreekt over voorzieningen. Om ons aanbod goed af te stemmen op de vraag zouden wij graag willen weten welke voorzieningen dit exact zijn. Is hier bijvoorbeeld sprake van de online realisatie in het licht van een digitale transformatie?  
**Antwoord** **Vrijgegeven:** 22-04-2016  
"Voorregistratie wordt in eerste instantie gerealiseerd via een webformulier op de huidige website dat de voorregistratietabel in BRS vult. Zodra het portal van het online casino live gaat zal voorregistratie via de online omgeving (IMS) gaan plaatsvinden, waarbij eveneens de voorregistratietabel in BRS wordt gevuld. Bij de frontdesk worden de voorregistratiegegevens gematcht met de registratie van een gast om deze bij een match te kunnen gebruiken om de gast versneld te registreren. Van de Oplossing wordt verwacht dat deze gekoppeld kan worden aan het Voorregistratieproces conform de architectuurprincipes (dus via webservices).

- Nr:** 31
- Categorie** Bestek/beschrijvend document  
**Betreft** Bijlage A Visie & doelstellingen, blz 5/3  
**Vraag**  
Het gevisualiseerde proces en de customer journey geven een mogelijke oplossingsrichting aan.  
  
Zijn er gevisualiseerde customer journeys gemaakt? En zo ja, zijn deze ook gevalideerd met echte gebruikers door bijvoorbeeld daadwerkelijke observaties? En kunt u deze ter beschikking stellen?
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 22-04-2016  
Nee, deze zijn niet gemaakt. Wij gaan er vanuit dat daarvoor eerst duidelijkheid moet komen over de concrete oplossing.
- Nr:** 32
- Categorie** Bestek/beschrijvend document  
**Betreft** Bijlage A Visie & doelstellingen, blz 3/2  
**Vraag**  
HC is met diverse initiatieven bezig om deze centraalstelling te faciliteren met daarop afgestemde integrale informatievoorziening.  
  
Kunt u met ons delen welke initiatieven dit zijn?
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 22-04-2016  
HC focust op twee grote programma's die de centraalstelling van de gast moeten realiseren, te weten Value Based Marketing (VBM) dat voorkomt uit de strategische focus op de waardevolle gast en Play Digital (PD) dat is gericht op de realisatie van het online casino. Deze initiatieven worden zodanig gerealiseerd dat er voor een gast een omni-channel beleving ontstaat. Leverancier mag ervan uitgaan dat koppelingen tussen zijn Oplossing en oplossingen voortkomend uit deze initiatieven conform de architectuurprincipes (dus via webservices) moeten verlopen. HC is van mening dat dit voldoende achtergrond zou moeten zijn om een voorstel op het gebied van Zelfregistratie en Versnelde Toegang te kunnen leveren. HC is uiteraard bereid, indien nodig, in de concretiseringsfase in meer in detail in te gaan op deze initiatieven.
- Nr:** 33
- Categorie** Bestek/beschrijvend document  
**Betreft** Bijlage A, blz 7, Doelstellingen  
**Vraag**  
'Het verhogen van de betrouwbaarheid van de toegangscontrole, het zogenoemde 'zero tolerance' beleid van HC, om te voldoen aan de wetgeving (WWFT);'  
  
Geldt het 'zero tolerance' beleid ook voor de uitgaande beweging van een bezoeker?
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 22-04-2016  
Nee, dit is niet benoemd in de doelstellingen. Echter in Bijlage A, pagina 3 in Toekomstbeeld Zelfregistratie en versnelde toegang is wel het volgende opgenomen: "Ook bij vertrek uit het casino wordt de registratie van vertrek verwerkt, bij voorkeur zonder dat de gast hiervoor moeite hoeft te doen". Extra informatie aangaande de uitgaande bezoeksstroom is wel welkom.
- Nr:** 34
- Categorie** Bestek/beschrijvend document  
**Betreft** Bijlage A, blz 5, Voorregistratie  
**Vraag**  
'Worden gerealiseerd in een ander reeds lopend innovatieproject'  
  
Kan de aanbieder invloed uitoefenen op dit reeds lopende project?
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 22-04-2016

Naar verwachting is deze voorziening gereed op moment van gunning van onderhavige aanbesteding. Invloed uitoefenen op het project zelf is dan - zuiver bezien - niet meer aan de orde. Uiteraard zullen verbetervoorstellen ten aanzien van de gerealiseerde oplossing voor Voorregistratie in overweging worden genomen. In zoverre heeft de aanbieder in later stadium, indien van toepassing, alsnog invloed op de voorziening.

Nr:

**Categorie** Bestek/beschrijvend document

**Betreft** Bijlage B, Verplicht invulformulier 5.1.5.1

35

**Vraag**

Holland Casino vraagt een onbeperkte aansprakelijkheid voor de schade. In hoeverre gaat Holland Casino akkoord met een maximale aansprakelijkheid voor directe schade?

relevante tekst:

Indien door de Inschrijver een beroep wordt gedaan op de economische en financiële draagkracht van het concern waarvan hij deel uitmaakt of de holding waaronder hij valt, dan dient het concern of de holding zich volledig en onvoorwaardelijk garant te stellen voor het nakomen van alle verplichtingen die voortvloeien uit de Dienstverleningsovereenkomst middels het ondertekenen van onderstaande verklaring.

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 22-04-2016

Akkoord met uw verzoek de maximale aansprakelijkheid te beperken. Deze wordt beperkt tot € 500.000,- per jaar.

Nr:

**Categorie** Bestek/beschrijvend document

**Betreft** Nota van Inlichtingen vraag 4

36

**Vraag**

Gezien de beschikbaarheid en doorlooptijd is het minimum aantal poorten twee per casino. ( één in en één uit ) Daarnaast stelt de 'zero tolerance' eis hoge verwachtingen aan het type poort. Conform eerdere antwoorden maken wij op dat de poort onderdeel moet zijn van de aanbidding. In hoeverre gaat Holland Casino akkoord dat de aanschaf- en plaatsing van de poorten buiten het budget wordt gehouden?

relevante tekst:

Vallen bouwkundige voorzieningen zoals het leveren en plaatsen van tourniquets, schuifpoorten, speedlanes, ect. ook tot de scope van het project en maken deze onderdeel uit van de plafondprijs?

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 22-04-2016

In het kader BVP methode laten wij de expertise bij de leverancier welke oplossing zij adviseren. Indien het leveren en plaatsen van tourniquets, schuifpoorten, speedlanes, ect. onderdeel is van de oplossing dan maakt dit onderdeel uit van de plafondprijs.

Nr:

**Categorie** Bestek/beschrijvend document

**Betreft** Nota van Inlichtingen vraag 4

37

**Vraag**

Maken de tourniquets, schuifpoorten qc speedlanes deel uit van de vluchtweg? Dienen hiervoor special voorzieningen te worden getroffen?

relevante tekst:

Vallen bouwkundige voorzieningen zoals het leveren en plaatsen van tourniquets, schuifpoorten, speedlanes, ect. ook tot de scope van het project en maken deze onderdeel uit van de plafondprijs?

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 22-04-2016

Ja, indien tourniquets, schuifpoorten, speedlanes, onderdeel is van de oplossing dan maakt dit onderdeel uit van de vluchtweg. Ja, hiervoor dienen speciaal voorzieningen te worden getroffen.

Nr:

- 38 **Categorie** Bestek/beschrijvend document  
**Betreft** Nota van Inlichtingen vraag 4  
**Vraag**  
Hoe wil HC mindervalide toeganggeven. Gaat dit via een speciale ingang of via de tourniquets?  
  
relevante tekst:  
Vallen bouwkundige voorzieningen zoals het leveren en plaatsen van tourniquets, schuifpoorten, speedlanes, ect. ook tot de scope van het project en maken deze onderdeel uit van de plafondprijs?  
**Antwoord** **Vrijgegeven:** 22-04-2016  
In bijlage A, pagina 9, bullit 7 heeft Holland Casino hiervoor een doelstelling opgenomen. Daarnaast dient Holland Casino zich te houden aan de wetgeving dus ook aan toegangverlening voor mindervalide.
- Nr:**
- 39 **Categorie** Bestek/beschrijvend document  
**Betreft** Visie & Doelstellingen pagina 8 bullets 12  
**Vraag**  
Hoe wil HC het meelopen en/of overklimmer van tourniquets, schuifpoorten, speedlanes voorkomen. Bij schuifpoorten, speedlanes kan worden meegelopen.  
  
Relevante tekst:  
HC wil dat de Oplossing zodanig is geconstrueerd dat fraude en misbruik onmogelijk zijn. De onderliggende technologie en informatiesystemen mogen nimmer en op geen enkele manier toegankelijk zijn voor gasten of ander ongeautoriseerde personen;  
**Antwoord** **Vrijgegeven:** 22-04-2016  
HC heeft volgens BVP methode de doelstelling geformuleerd waarbij wij aan de leverancier/ de expert een oplossing vragen waaraan deze doelstelling kan worden voldoen.
- Nr:**
- 40 **Categorie** Bestek/beschrijvend document  
**Betreft** Visie & Doelstellingen pagina 8 bullet 12  
**Vraag**  
We zouden interactie met het fraude detectie systeem van HC willen hebben om fraude pogingen vroegtijdig te kunnen signaleren. Voorbeeld één favorites card wordt binnen een uur op twee verschillende HC locaties aangeboden om toegang te verkrijgen. Dit "vreemde" event zouden we willen aanbieden aan het fraude detectie systeem van HC zodat actie kan worden ondernomen. Is de gevraagd interactie mogelijk  
  
Relevante tekst:  
HC wil dat de Oplossing zodanig is geconstrueerd dat fraude en misbruik onmogelijk zijn. De onderliggende technologie en informatiesystemen mogen nimmer en op geen enkele manier toegankelijk zijn voor gasten of ander ongeautoriseerde personen;  
**Antwoord** **Vrijgegeven:** 22-04-2016  
Wij hebben momenteel onvoldoende inzicht om te matchen of ons huidige fraude detectiesysteem in deze vraag voorziet. Wij zijn bereid om dit met u in de concretiseringsfase te bespreken.
- Nr:**
- 41 **Categorie** Bestek/beschrijvend document  
**Betreft** Visie & Doelstellingen pagina 8 bullets 1,2 en 3  
**Vraag**

Graag het gewenste Betrouwbaarheidsniveau voor authenticatie bij elektronische diensten ( het zogenaamde STORK niveau ) aangeven.

Relevante tekst:

Zo foutloos mogelijk kunnen lezen en autenticeren van alle binnen HC geaccepteerde (eventueel elektronische) identificatiedocumenten;  
Zo foutloos mogelijk controleren van visuele veiligheidseigenschappen van identificatiedocumenten;  
Zo foutloos mogelijk verifiëren van de aanbieder tegen het door hem aangeboden identificatiedocument;

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 22-04-2016

De door ons gekozen aanbestedingsmethode Best Value Procurement gaat ervan uit dat de Aanbieder, als expert in dit vakgebied, kan inschatten wat het geschikte betrouwbaarheidsniveau zou moeten zijn voor Holland Casino om de doelstellingen van de opdracht te realiseren. Om die reden willen wij zelf geen minimumniveau aangeven. In de beoordeling wie de best beschikbare expert is om onze opdracht uit te voeren, nemen wij de door u gegarandeerde betrouwbaarheidsniveaus en de bewijsvoering die daaraan ten grondslag ligt, uiteraard wel mee.

**Nr:**

**Categorie** Contractvoorwaarden

**Betreft** Article 15 and 20

42

**Vraag**

Due to concerns related to breach of confidentiality and potential losses that any solution similar to the one object of this tender may present, supplier recommends the document to be amended in order to instore bilateralism and capped liabilities concepts (15% of the contract value).

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 22-04-2016

Liabilities will be capped at € 500.000,- per contractyear.

**Nr:**

**Categorie** Contractvoorwaarden

**Betreft** Article 31 (1)

43

**Vraag**

Can Holland Casino specify to which extent would this clause apply to the present tender and subsequent implementation

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 22-04-2016

This clause will not be applicable. However, as part of the agreement maintenance services will be agreed upon. These maintenance services will conclude the flawless functioning of the implemented fastlane en access registration facilities.

**Nr:**

**Categorie** Contractvoorwaarden

**Betreft** Article 31

44

**Vraag**

Can Holland Casino please confirm that the word "facilities" in this sentence must be understood as "possibilities" and recommend a solution to avoid Acts of Gods, bankruptcy or Force Majeure conditions to infringe the compliance of this clause against supplier's own will

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 22-04-2016

We confirm the replacement of facilities by possibilities. In the pre-award phase a further solution will be drafted.

**Nr:**

**Categorie** Contractvoorwaarden

**Betreft** Article 13 (4)

45

**Vraag**

In the context of bilateralism, would Holland Casino be willing to cap the responsibility of both parties to a maximum of 15% of the total amount of the contract.

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 22-04-2016

Yes

**Nr:**

**Categorie** Contractvoorwaarden

**Betreft** Article 13

46

**Vraag**

Due to the level of confidentiality that both parties will be subject to in the context of this tender, supplier recommends this clause to be amended in order to instore bilateralism by replacing "The Supplier" by "Both Parties".

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 22-04-2016

Supplier will be replaced by both parties.

**Nr:**

**Categorie** Contractvoorwaarden

**Betreft** Article 12

47

**Vraag**

Could Holland Casino please clarify the means and outcomes of a potential "resale" of the Goods & Services delivered?

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 22-04-2016

We think that a further clarification may be given during the pre-award phase.

**Nr:**

**Categorie** Bestek/beschrijvend document

**Betreft** Bijlage A, pagina 6 van 12

48

**Vraag**

"Afbeelding: Schematische weergave van de doelarchitectuur  
In de Applicatielaag zijn de gast-applicaties weergegeven (oranje wolk); wordt dit de database waarin de van belang zijnde gegevens vanuit het onderhavige project worden opgeslagen, zoals de biometrische gegevens, (gescande) Id gegevens, uitgegeven voucher etc."

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 22-04-2016

De weergave van de doelarchitectuur is een sterk vereenvoudigd model van de werkelijkheid. Aangezien wij een best of breed applicatielandschap hebben waarin standaard- en maatwerkapplicaties aanwezig zijn, is gastdata niet aanwezig in maar één database. Wij gaan ervan uit dat de Aanbieder zelf een voorstel doet voor de opslag van gegevens vanuit de oplossing van de Aanbieder. Daarbij wijzen wij op de architectuurprincipes die te allen tijde moeten worden gerespecteerd en o.a. de eenmalige vastlegging van gegevens en open en flexibele integratie tot doel hebben.

**Nr:**

**Categorie** Bestek/beschrijvend document

**Betreft** Bijlage A, pagina 5 van 12

49

**Vraag**

"Tevens dient de Oplossing te voldoen aan de eisen die vanuit wetgeving aan HC worden gesteld, zoals de Wwft, WOK en WBP.  
Heeft u een shortlist uit genoemde wetgeving met punten welke voor de onderhavige oplossing van belang zijn?"

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 22-04-2016

Nee, er is geen shortlist. Holland Casino dient te voldoen aan de volledig genoemde wetgeving.

**Nr:**

**Categorie** Bestek/beschrijvend document

**Betreft** Bijlage A, pagina 4 van 12

- 50 **Vraag**  
"In de afbeelding staan rechts (geregistreerde area) een aantal blauwe blokken: Gepersonaliseerde Loyalty communicatie; F&B Check ID bij besteding Loyalty; Redemptionsterminal Loyaltypunten; Kassa's Overboekingen Depottransacties Redemption Loyalty.  
Zijn er raakvlakken met de huidige aanvraag waarmee rekening dient te worden gehouden?"  
**Antwoord** **Vrijgegeven:** 22-04-2016  
De raakvlakken heeft Holland Casino beschreven in bijlage A. De genoemde guest-touchpoints in Bijlage A in het geregistreerde gebied zijn toekomstige toepassingen en vallen niet binnen dit project. Echter hebben wij in de Customer journey beschreven welke mogelijkheden Holland Casino voor de toekomst onder andere ziet.
- Nr:**
- 51 **Categorie** Bestek/beschrijvend document  
**Betreft** Registratie  
**Vraag**  
Moet bij het ter plaatse registreren worden betaald (EMV) om toegang tot het Casino te verkrijgen?  
**Antwoord** **Vrijgegeven:** 22-04-2016  
Ja, zie hiervoor de genoemde doelstelling in Bijlage A, pagina 8, bullit 9.
- Nr:**
- 52 **Categorie** Planning  
**Betreft** Verzoek tot uitstel  
**Vraag**  
De voorliggende periode tot indienen is erg krap, vanwege de hierin liggende schoolvakanties. Om een voor Holland Casino optimale aanbieding te doen zien wij graag 3 weken uitstel, kunt u aangeven of dit mogelijk is  
**Antwoord** **Vrijgegeven:** 22-04-2016  
Helaas is dit niet mogelijk, Holland Casino heeft voor deze aanbesteding een ruime offerteperiode gehanteerd van 55 dagen. Om deze reden zien wij geen aanleiding uitstel te verlenen.
- Nr:**
- 53 **Categorie** Bestek/beschrijvend document  
**Betreft** n.a.  
**Vraag**  
Kunt u per locatie foto's beschikbaar stellen van de entrees om per locatie een sfeerimpressie te krijgen? Hoe zijn balies en huidige toegangspoorten (indien aanwezig) gepositioneerd etc.?  
**Antwoord** **Vrijgegeven:** 22-04-2016  
Ja, wij zullen uiterlijk 29-4-2016 deze foto's ter beschikking stellen via dit medium.
- Nr:**
- 54 **Categorie** Bestek/beschrijvend document  
**Betreft** n.a.  
**Vraag**  
Kunt u aangeven hoeveel toegangspoorten gewenst zijn per locatie?  
**Antwoord** **Vrijgegeven:** 22-04-2016  
Nee, Holland Casino heeft gekozen voor een BVP methode waarbij wij het aan de leverancier/expert overlaten welke Oplossing wordt geboden. Wij hebben, om te komen tot de Oplossing, alle bezoekersgegevens en doelstellingen beschreven. Holland Casino heeft wel in bijlage 3. Prijzenblad, tabblad twee, punt B. een aanname opgenomen per vestiging.
- Nr:**

- 55 **Categorie** Bestek/beschrijvend document  
**Betreft** n.a.  
**Vraag**  
Kunt u aangeven hoeveel registratiepunten per locatie gewenst zijn?  
**Antwoord** **Vrijgegeven:** 22-04-2016  
Nee, Holand Casino heeft gekozen voor een BVP methode waarbij wij het aan de leverancier/expert overlaten welke Oplossing wordt geboden. Wij hebben, om te komen tot de Oplossing, alle bezoekersgegevens en doelstellingen beschreven. Holland Casino heeft wel in bijlage 3. Prijzenblad, tabblad twee, punt B. een aanname opgenomen per vestiging.
- Nr:
- 56 **Categorie** Contractvoorwaarden  
**Betreft** Inkoopvoorwaarden  
**Vraag**  
Is opdrachtgever bereid de overdracht van eigendom op opdrachtgever over te laten gaan op moment van volledige betaling van de factuur betreffende de eigendomsoverdracht? Indien nee, waarom niet?  
**Antwoord** **Vrijgegeven:** 22-04-2016  
Nee. Op dit moment hebben we niet inzichtelijk op welke wijze de levering van de apparatuur overeengekomen wordt. Dit kan ook huur zijn, in welk geval andere condities overeengekomen worden. Ons voorstel is dit tijdens de concretiseringsfase verder uit te werken.
- Nr:
- 57 **Categorie** Contractvoorwaarden  
**Betreft** Inkoopvoorwaarden  
**Vraag**  
Het recht van opdrachtgever de overeenkomst onmiddellijk te beëindigen zonder recht op schadevergoeding voor leverancier in geval de leverancier niet akkoord gaat met gewijzigde inkoopvoorwaarden is disproportioneel nadelig voor leverancier. Is opdrachtgever bereid deze nadelige voorwaarden voor leverancier te laten vervallen?  
**Antwoord** **Vrijgegeven:** 22-04-2016  
Nee op uw verzoek.
- Nr:
- 58 **Categorie** Contractvoorwaarden  
**Betreft** Inkoopvoorwaarden  
**Vraag**  
Is opdrachtgever bereid deze bepaling wederkerig te maken? Indien nee, waarom niet?  
**Antwoord** **Vrijgegeven:** 22-04-2016  
Het is ons niet duidelijk welke bepaling u hier bedoelt.
- Nr:
- 59 **Categorie** Contractvoorwaarden  
**Betreft** Inkoopvoorwaarden  
**Vraag**  
Is opdrachtgever bereid artikel 12.3 te laten vervallen betreffende de intellectuele eigendomsrechten en enkel gebruiksrechten voor intellectuele eigendom overeenkomstig artikel 32 lid 2 van toepassing te verklaren? Indien nee, waarom niet?  
**Antwoord** **Vrijgegeven:** 22-04-2016  
Nee op uw verzoek. Wij zien artikel 32 als een specifieke uitwerking van artikel 12 in het kader van automatiseringsdiensten. We zijn echter wel ten volle bereid dit in de concretiseringsfase met u door te nemen.

- Nr:**  
60
- Categorie** Contractvoorwaarden  
**Betreft** Inkoopvoorwaarden  
**Vraag**  
Leverancier verantwoordelijk houden voor gevolgen en risico's die Holland Casino niet had kunnen voorzien kan onder omstandigheden leiden tot een onevenwichtig nadelige risicoverschuiving van opdrachtgever naar leverancier, hetgeen strijdig is met voorschrift 3.9.A. Gids Proportionaliteit. Is opdrachtgever bereid deze laatste volzin te laten vervallen? Indien nee, waarom niet?
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 22-04-2016  
Nee op uw verzoek. Wij nemen aan dat u hier refereert aan artikel 4, waarschuwingplicht? Deze aanbesteding is door Holland Casino in de markt gezet op basis van de Best Value Procurement methodiek. Binnen deze methodiek is een centrale rol ingeruimd voor het risicobeheersing en mitigatie. Kern hiervan is dat in de uitvoeringsfase van u als leverancier wordt verwacht wekelijks een risico rapportage op te leveren. Hier waarschuwt u ons als opdrachtgever voor optredende risico's en stelt u een maatregel voor om dit optredende risico te beheersen of te mitigeren. Dit achten wij in lijn met het gestelde in artikel 4.
- Nr:**  
61
- Categorie** Contractvoorwaarden  
**Betreft** Inkoopvoorwaarden  
**Vraag**  
Is opdrachtgever bereid de derdenvrijwaring door Leverancier te laten vallen onder de in de vorige vraag gevraagde beperking van aansprakelijkheid voor schade? Indien nee, waarom niet?
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 22-04-2016  
Nee op uw verzoek. We hebben op dit moment onvoldoende kennis van hetgeen u gaat aanbieden om daarbij een passende risico inschatting te maken
- Nr:**  
62
- Categorie** Contractvoorwaarden  
**Betreft** Inkoopvoorwaarden  
**Vraag**  
De aansprakelijkheid van aannemer voor schade is in soort (directe en indirecte) hoogte en tijd onbeperkt. Dit is strijdig met strijdig is met voorschrift 3.B Gids Proportionaliteit. Is opdrachtgever bereid de volgende aansprakelijkheidsbepaling te accepteren? "De aansprakelijkheid van aannemer uit hoofde van deze overeenkomst is onder alle omstandigheden en te allen tijde beperkt tot vergoeding van directe schade, onder uitsluiting van aansprakelijkheid van indirecte schade en gevolgschade, tot een maximumbedrag van EUR [\_\_\_\_\_].
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 22-04-2016  
Aansprakelijkheid wordt beperkt tot € 500.000,- per contractjaar.
- Nr:**  
63
- Categorie** Aanbestedingsprocedure  
**Betreft** Inkoopvoorwaarden  
**Vraag**  
Is opdrachtgever bereid een kostenvergoeding te verstrekken aan gegadigen voor het doorlopen van de BVP-aanbestedingsprocedure?
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 22-04-2016  
Nee. We verwijzen u naar het gestelde in de Uitnodiging tot Inschrijving
- Nr:**  
64
- Categorie** Contractvoorwaarden  
**Betreft** Bijlage B, Verplicht invulformulier  
**Vraag**

Is opdrachtgever bereid i.p.v. een concern/holdings aansprakelijkheidsverklaring een 5% bankgarantie te accepteren? Indien nee, waarom niet?

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 22-04-2016

Nee. We achten deze constructie bij een dienstverleningsovereenkomst niet gebruikelijk.

**Nr:**

**Categorie** Aanbestedingsprocedure

**Betreft** Bijlage B, Verplicht invulformulier

65

**Vraag**

Er wordt verwezen naar de Aanbestedingswet 2012 i.h.k.v. verklaring derde inzake beroep op economische/financiële draagkracht. Kunt u bevestigen dat op deze aanbesteding de Aanbestedingswet van toepassing is?

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 22-04-2016

Ja. We verwijzen u naar het gestelde in de Uitnodiging tot Inschrijving

**Nr:**

**Categorie** Aanbestedingsprocedure

**Betreft** Bijlage B, Verplicht invulformulier

66

**Vraag**

Er wordt verwezen naar een dienstverleningsovereenkomst. Graag zien wij een kopie hiervan verstrekt ter toetsing.

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 22-04-2016

We verwijzen u naar het gestelde in de Uitnodiging tot Inschrijving. Daarin is opgenomen dat u als inschrijver verantwoordelijk bent voor het opstellen van deze overeenkomst.

**Nr:**

**Categorie** Contractvoorwaarden

**Betreft** Bijlage B, Verplicht invulformulier

67

**Vraag**

Gegadigde heeft vele juridische bindingen dan wel samenwerkingsverbanden. Een volledige opgave van al deze bindingen en/of samenwerkingsverbanden is om diverse redenen complex. Voorts is deze vraag ongebruikelijk in aanbestedingsprocedures. Is de opdrachtgever bereid deze vraag te laten vervallen? Indien nee, waarom niet?

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 22-04-2016

Nee op uw verzoek. Ten aanzien van de gebruikelijkheid van onze vragen verschillen wij van mening. Als opdrachtgever achten wij het van belang te weten met welke partijen we samenwerken.