



OFFERTEAANVRAAG

ten behoeve van de
Europese aanbesteding
inzake
de overeenkomst

Vernieuwing online- & offline kassasysteem SKD

Datum: 04-10-2024
Versie: 1.0

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE	2
INLEIDING.....	3
1. BESCHRIJVING	4
1.1. DOELSTELLING EN SCOPE OVEREENKOMST	4
1.2. VOORWAARDEN OVEREENKOMST	4
2. PROGRAMMA VAN EISEN	6
3. GUNNINGSCRITERIA.....	16
3.1. GC1 PRIJS	17
3.2. GC2 PLAN VAN AANPAK	17
3.3. GC3 TOTAALOPLOSSING.....	18
3.4. GC4 WENSENLIJST	18
3.5. BEOORDELINGSMETHODE	19
3.6. GELIJKE EVALUATIEPRIJS.....	19
4. FORMELE DEELNEMINGSCRITERIA.....	20
4.1. UITSLUITINGSGRONDEN.....	20
4.2. MINIMUMEISEN.....	21
4.3. BEROEP OP DERDEN.....	22
4.4. GEBRUIKMAKING ADVISEURS	22
5. PROCEDURELE EISEN.....	23
5.1. NOTA VAN INLICHTINGEN.....	23
5.2. COMMUNICATIE.....	23
5.3. STORING TENDERED	23
5.4. KLACHTEN AANBESTEDING.....	24
5.5. WIJZE VAN INDIENEN INSCHRIJVING	24
5.6. OVERZICHT INSCHRIJVING	24
5.7. OPENING INSCHRIJVINGEN	25
5.8. AANTAL INSCHRIJVINGEN PER ONDERNEMING	25
5.9. COMBINATIE.....	26
5.10. ONDERAANNEMING	26
5.11. BEROEP OP DERDEN.....	27
5.12. VERDUIDELIJKING EN/OF AANVULLING	27
6. INFORMATIE EN VOORSCHRIFTEN	28
6.1. AANBESTEDINGSPROCEDURE	28
6.2. PLANNING	28
6.3. SCHOUW	28
6.4. BEOORDELINGSPROCEDURE	29
6.5. GUNNINGSRESULTAAT	29
6.6. RECHTSVERWERKING	30
6.7. VOORSCHRIFTEN.....	30

Inleiding

In deze offerteaanvraag leest u alle informatie over de overeenkomst en de procedure van deze Europese aanbesteding ten aanzien van Vernieuwing Online-offline Kassasysteem ten behoeve van Stichting Koninklijke Defensiemusea (hierna: SKD) die in deze aanbesteding van belang is.

SKD heeft met deze aanbesteding het doel één contractpartij te selecteren voor de uitvoering van werkzaamheden inzake Vernieuwing Online-offline Kassasysteem.

De offerteaanvraag is als volgt opgebouwd:

- In hoofdstuk 1 vindt u algemene informatie over de opdracht;
- In hoofdstuk 2 vindt u het Programma van Eisen;
- In hoofdstuk 3 vindt u de Gunningscriteria;
- In de hoofdstukken 4 en 5 vindt u de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen die worden gesteld;
- De hoofdstukken 6 en 7 bevatten de procedure-eisen en voorschriften die van toepassing zijn.

Daarnaast maken de navolgende bijlagen onderdeel uit van deze offerteaanvraag:

- Bijlage A UEA – Uniform Europees Aanbestedingsdocument
- Bijlage B Referentieformulier
- Bijlage C Prijsinvulformulier
- Bijlage D (concept) Overeenkomst
- Bijlage E ARBIT2022
- Bijlage F (concept) SLA
- Bijlage G Verkoopstatistieken
- Bijlage H Huidige en toekomstige situatie
- Bijlage I Brand Guide SKD
- Bijlage J Verwerkersovereenkomst
- Bijlage K Wensenlijst

2024© Helder a.i., alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze offerteaanvraag mag worden gekopieerd, op geautomatiseerde wijze opgeslagen of openbaar gemaakt in enige vorm of op enigerlei wijze zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Helder a.i.

1. Beschrijving

Stichting Koninklijke Defensiemusea, hierna SKD, is op zoek naar een serviceleverancier die voor de vestigingen van de SKD de online en offline ticketverkoop op zich neemt en zowel de software en service beheert alsmede de leverancier is van de hardware (kassa). Daarbuiten moet de leverancier ook de mogelijkheid geven om een winkel plus voorraad te beheren. De hardware moet aansturing kunnen verzorgen voor de verschillende toegangscontrolesystemen.

1.1. Doelstelling en scope Overeenkomst

Eén kassasysteem welke op drie vestigingen naar wensen van de betreffende vestiging ingericht moet worden. De service moet gekoppeld worden aan:

- De toegangscontrole binnen het NMM
- Het boekhoud/administratiesysteem AFAS
- Het groepsreserveringsysteem SEM

Per vestiging:

NMM: Online en offline ticketverkoop. Het offline kassasysteem op de vestiging moet gekoppeld worden aan het huidige toegang systeem;

Mariniersmuseum: Online en offline ticketverkoop, offline winkel + voorraadbeheer;

Marinemuseum: Online en offline ticketverkoop, offline winkel + voorraadbeheer.

SKD vereist van de Opdrachtnemer dat het ticketing/kassasysteem gedurende de looptijd van de overeenkomst continu geactualiseerd wordt en aangepast aan de laatste marktontwikkelingen en technologisch innovaties. Het systeem dient flexibel en schaalbaar te zijn zodat nieuwe marktconforme innovaties snel en efficiënt geïmplementeerd kunnen worden.

SKD heeft de opdracht verdeeld in de volgende hoofdonderdelen welke de inschrijver dient af te prijzen in Bijlage C – Prijsinvulformulier:

- Implementatiekosten;
- Vervanging hardware (inclusief installatie);
- Servicekosten SaaS (inclusief kosten koppelingen SEM en AFAS);
- Support eindgebruiker:
 - o Mail & Whatsapp;
 - o Telefonie;
 - o Chat (Wens).

De opdracht heeft een geraamde waarde van ca. EUR 650.000 over de maximale looptijd.

1.2. Voorwaarden Overeenkomst

SKD is voornemens de overeenkomst aan te gaan met ingang van 1 januari 2025 en de initiële looptijd van de overeenkomst is tot en met uiterlijk 31 december 2032. De overeenkomst eindigt van rechtswege op deze einddatum. Evaluatie van de samenwerking en stand van de techniek vindt jaarlijks plaats.

SKD kan per 1 januari 2026 te allen tijde eenzijdig besluiten het (sub-)onderdeel Support Eindgebruiker Telefonie en/of indien aangeboden het (sub-)onderdeel Support Eindgebruiker Chat kosteloos stop te zetten en niet meer af te nemen. Hierbij geldt een opzegtermijn van 3 maanden.

SKD kan per 1 maart 2026 te allen tijde eenzijdig besluiten de overeenkomst voortijdig te beëindigen, middels een schriftelijke mededeling. Hierbij geldt een opzegtermijn van 9 maanden. Het mogelijk eerder beëindigen van de overeenkomst is mede afhankelijk van de geleverde prestaties en/of ontwikkelingen binnen SKD.

De overeenkomst komt tot stand middels ondertekening van de definitieve overeenkomst door SKD.

De (concept)overeenkomst is als bijlage D bij dit document gevoegd.

Op deze overeenkomst zullen de Algemene Rijksvoorwaarden bij IT-overeenkomsten (ARBIT) van toepassing zijn (Bijlage E), voor zover hiervan niet nadrukkelijk in de aanbestedingsdocumenten is afgeweken. Algemene en/of specifieke voorwaarden van de inschrijver/Opdrachtnemer zijn niet van toepassing op de overeenkomst en/of nadere opdrachten.

2. Programma van eisen

1	Scope
a.	Scope Opdrachtnemer voert de vernieuwing van het online- en offline kassasysteem uit alsmede een offline winkelfaciliteit (verkoop en voorraadbeheer) ten behoeve van SKD. Hieronder vallen alle werkzaamheden die nodig zijn om dit te faciliteren. Hierbij valt te denken aan het volledig juist instellen van de systemen die nodig zijn om deze resultaten te behalen, maar onder andere ook aan het koppelen van het kassasysteem aan: De toegangscontrole binnen het NMM; Het administratiesysteem AFAS; Het groepsreserveringsysteem SEM. Daarbij is het van belang dat de systemen optimaal beveiligd zijn. Gegevens worden conform AVG verwerkt. Opdrachtnemer levert proactief advies en/of stuurt bij wanneer dit nodig is om de systemen marktconform te laten functioneren. Opdrachtnemer plaatst in samenwerking met de facilitair medewerker de hardware op locatie. Onderhoud van de hardware ligt bij de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer garandeert een beschikbaarheidsgarantie van 99,9 procent, per locatie per jaar. Per vestiging: NMM: Online en offline ticketverkoop met koppeling voor kortingskaarten (Museumjaarkaart en Vriendenloterijkaart) en SEM. Het offline kassasysteem op de vestiging moet gekoppeld worden aan het huidige toegangssysteem. Mariniersmuseum: Online en offline ticketverkoop met koppeling voor kortingskaarten (Museumjaarkaart en Vriendenloterijkaart) en SEM. Offline winkel + voorraadbeheer. Marinemuseum: Online en offline ticketverkoop met koppeling voor kortingskaarten (Museumjaarkaart en Vriendenloterijkaart) en SEM. Offline winkel + voorraadbeheer. Voor alle vestigingen geldt dat er meerdere ticketstraten in meerdere talen (Nederlands (native), Engels en Duits) worden ingericht. Daarnaast biedt het systeem ondersteuning aan diverse (internationale) betaalmogelijkheden en mogelijkheid tot terugstorten. Eerder uitgegeven toegangskarten (codes) dienen valideerbaar te blijven. Hardware: De hardware van de offline kassa's wordt geleverd door de Opdrachtnemer waarbij de inrichting flexibel is (in te stellen per vestiging) en minimaal de onderstaande items bevat: Point of sale (zowel informatie voor de kassamedewerker als klant) gekoppeld aan het internet. Daarbij moet ook de volgende randapparatuur geleverd worden: kassalade, pinapparaat en bon printer. De pinapparaten moeten gekoppeld worden aan de bankrekeningen van de SKD.

	Via een handheld device moet o.a. een kassaticket, Museumkaart, Vriendenloterijpas en online ticket kunnen worden gevalideerd. Dit zal per vestiging verschillen. Software: De software dient onafhankelijk van de hardware te kunnen functioneren door bijvoorbeeld de kassa's te kunnen laten draaien op een mobile device (bijv. een smartphone).
--	---

2	Algemene eisen
a.	Compliance en normen Opdrachtnemer voert werkzaamheden uit in lijn met de geldende wet- en regelgeving. Opdrachtnemer stelt, op basis van en conform de voorwaarden en eisen een concept Service Level Agreement (SLA) op voor de gevraagde dienstverlening. U voegt de concept SLA toe bij uw Inschrijving. Indien gewenst vanuit SKD dient een assuranceverklaring afgegeven te kunnen worden. Het kassasysteem beschikt over: - De mogelijkheid voor periodieke audits en beveiligingstests om de naleving te waarborgen, zoals maar niet beperkt tot een pentest; - Eisen voor informatiebeveiliging, het beschermen van gevoelige data tegen ongeautoriseerde toegang en bewerking. Opdrachtnemer moet ISO-certificaat ISO/IEC 27001:2022 kunnen overhandigen; - Het kassasysteem moet voldoen aan de BIV-classificaties. Verder dient het kassasysteem over de volgende mogelijkheden te beschikken: - Dagelijks moet de omzet, inventaris, kassaverschil en stopzettingen via een dashboard of digitaal document kunnen worden ingezien; - De productvoorraad wordt automatisch bijgehouden in het systeem; - Dat SKD per locatie en type kaartje de template kan aanpassen en eventueel een extra tekstuele boodschap kan toevoegen; - Dat het nummer van de seal bag waar de kassa-inhoud in gaat kan worden geregistreerd, zodat dit goed geadministreerd kan worden; - Dat elke verkooptransactie een uniek nummer bevat, om de transacties te kunnen herleiden in rapportages; - Dat na telling van de kassalade een eventueel kasverschil op de kassa kan worden ingevoerd, zodat na kan worden gegaan waar het kasverschil vandaan komt; - Dat het kassa systeem automatisch bijhoudt hoeveel contant geld er in de kassalade aanwezig is, zodat dit kan worden vergeleken met het daadwerkelijke aanwezige bedrag.

b.	Koppelingen SEM De applicatie dient een bidirectionele koppeling met SEM te hebben. AFAS De applicatie dient te voorzien in een naadloze integratie tussen de dagelijkse verkoopactiviteiten en de backoffice-processen, waardoor een real-time overzicht wordt gegenereerd van financiële en operationele prestaties; Webshops De koppelingen tussen de SKD-websites en de webshops dient transparant van vorm en structuur te zijn.
c.	Implementatieproces De voorgenomen volgorde van implementatie is: 1 De testruimte van de SKD, Soesterberg 2 Marinemuseum, Den Helder 3 NMM, Soesterberg 4 Mariniersmuseum, Rotterdam Eisen horende bij de implementatie: - Het kassasysteem wordt naast het huidige kassasysteem geïmplementeerd; - Een gedetailleerd implementatieplan inclusief installatie, configuratie en tests van het systeem is vereist; - Onderhouds- en ondersteuningscontracten voor continuïteit van de systeemwerking en eventuele toekomstige updates; - Opleiding en training van personeel voor correct gebruik en beheer van het nieuwe kassasysteem, een week vóór implementatie. Het handelt om een opleidingsbehoefte van 12 personen; - Uitvoeren van een schouw. Dit dient plaats te vinden op de locatie Marinemuseum in Den Helder; - Gebruikershandleidingen (dienen Nederlandstalig te zijn); - Technische documentatie (mag Engelstalig zijn); - Op de dag van in gebruik name van nieuwe apparatuur en software moet Opdrachtnemer aanwezig zijn om te begeleiden; - Tijdens de implementatie zal er een ICT-medewerker en locatiemedewerker van de SKD beschikbaar zijn voor opdrachtnemer.

d.	Geheimhouding Opdrachtnemer staat ervoor in dat zijzelf, maar ook haar personeel en personeel van door haar ingeschakelde bedrijven, alle bedrijfsinformatie afkomstig van Stichting Koninklijke Defensiemusea die op enigerlei wijze ter kennis is gekomen of gebracht, geheimhoudt tegenover derden. Opdrachtnemer zal geen informatie over de door haar aan de Stichting Koninklijke Defensiemusea geleverde diensten verstrekken aan derden, behoudens schriftelijke toestemming van SKD, of in geval van een wettelijke verplichting.
e.	Intellectueel eigendom Informatie, documentatie en creaties van SKD, of die Opdrachtnemer heeft gemaakt in opdracht van SKD, zijn eigendom van de SKD. Alle rechten op het gebied van intellectueel eigendom komen te goede aan SKD. SKD mag hetgeen Opdrachtnemer bij de uitvoering van de opdrachten oplevert geheel naar eigen inzicht en kosteloos (her)gebruiken.
f.	Beveiliging en rechten Alle systemen die geleverd worden moeten een passende technische beveiliging bevatten naar de laatste stand der techniek alsmede een doorlopende monitoring op het gebied van beveiliging. Rechtenbeheer dient op meerdere niveaus en locaties te kunnen worden ingeregeld. Data van de SKD mag niet toegankelijk zijn voor derden. De eigen database dient uniek te zijn voor de SKD. Dit mag opgedeeld worden per locatie. - Informatie-uitwisseling dient bestand te zijn tegen systeemstoringen. Technische storingen mogen niet leiden tot gegevensverlies of inconsistentie (NORA - Beheersing van verwerkingen). - Interfaceverwerking dient in geval van storingen gestopt te kunnen worden (ter voorkoming van oncontroleerbare foutstapelings – NORA – Beheersing van verwerkingen); - Consistentie van uitgewisselde data dient tussen betrokken systemen gevalideerd en zo nodig hersteld te kunnen worden (NORA - Beheersing van verwerkingen); - De Opdrachtnemer dient gebruik te maken van een hardeningsproces zodat alle ICT- componenten zijn gehard tegen aanvallen. Hardenen van systemen bestaat uit verschillende maatregelen om een gelaagde bescherming te bieden, zoals het inzetten van antivirus, spyware, spam en phishing software, het regelmatig installeren van de laatste patches en het uitschakelen van onnodige software en diensten. - De Opdrachtnemer heeft een managementsysteem informatiebeveiliging in werking voor te leveren ICT-systeem/-dienst conform de Open Standaard NEN-ISO/IEC 27001. - Het is SKD toegestaan om pentests uit te voeren op de software.

g.	Privacy & Gegevensbescherming en logging Opdrachtnemer voert werkzaamheden uit in overeenstemming met de AVG. Opdrachtnemer gebruikt de door de SKD verstrekte gegevens/data enkel en alleen voor de uitvoering van de dienstverlening. Deze worden niet zonder schriftelijke toestemming van de SKD verstrekt aan derden. Alle gevoelige gegevens moeten encrypted zijn. - Autorisaties voor kassa backoffice functies en kassa frontofficefuncties dienen rol- gebaseerd te zijn; - De ingerichte rollen- en rechtenconfiguratie dient in een overzicht opgevraagd te kunnen worden; - Het kassasysteem mag geen gebruik maken van backdoor accounts. Er is geen toegang mogelijk anders dan vastgesteld in de-rollen voor de geautoriseerde gebruikers.
h.	Overdracht bij beëindiging overeenkomst Op het moment dat de overeenkomst met Opdrachtnemer vroegtijdig of van rechtswege wordt beëindigd, is Opdrachtnemer gehouden om volledige medewerking te verlenen aan overdracht van alle data en documentatie die Opdrachtnemer heeft verkregen of gecreëerd tijdens de uitvoering van de dienstverlening. De data en informatie wordt overgedragen aan de nieuwe Opdrachtnemer of rechtstreeks aan de SKD. Opdrachtnemer mag geen kosten in rekening brengen bij de SKD of de nieuwe Opdrachtnemer voor de uitvoering van de overdracht. Opdrachtnemer garandeert de SKD dat gedurende de afrondingsperiode werkzaamheden worden uitgevoerd conform afspraak en het kwaliteitsniveau dat een naadloze transitie/migratie garandeert. . Indien Opdrachtnemer niet aan haar verplichtingen voldoet, zal de SKD de betaling van de laatste facturen opschorten tot Opdrachtnemer de verplichtingen heeft voldaan.
i.	Fouten dienstverlening Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor alle fouten die ontstaan tijdens de uitvoering van de dienstverlening. Eventuele fouten of omissies dienen kosteloos door Opdrachtnemer hersteld te worden.
j.	Brand guide Opdrachtnemer conformeert zich, tenzij op verzoek van de SKD anders is overeengekomen, aan de brand guide van de SKD. De brand guide is aan de aanbestedingsdocumentatie toegevoegd als bijlage. Alle uitingen moeten voldoen aan de Brand Guide, denk aan ticketstraat, e-ticket, geprint kaartje met logo (vanuit kassa). En bij 'veranderen' updaten.
k.	Exclusiviteit Opdrachtnemer garandeert dat de communicatiemiddelen (inclusief beeldmateriaal) die Opdrachtnemer voor de SKD alleen worden verstrekt aan de SKD en niet voor andere doeleinden (andere Opdrachtgevers) worden ingezet. Eventueel beeldmateriaal mag niet zonder nadrukkelijke toestemming van de SKD voor andere doeleinden ingezet worden.

I.	Onderhoud, doorontwikkeling en exit-strategie - Werkzaamheden door de Opdrachtnemer worden altijd minimaal veertien (14) kalenderdagen van tevoren gecommuniceerd; - Opdrachtgever heeft inzicht in de wijziging(en) die in een release zijn opgenomen; - Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever op actieve wijze over releases; - Opdrachtnemer dient inzage te geven in de known issues en testresultaten van het systeem; - Systeemwijzigingen dienen door SKD Functioneel Beheer geautoriseerd te zijn voordat deze geïmplementeerd worden; - Systeemwijzigingen dienen getest te zijn voordat deze geïmplementeerd worden; - Systeemwijzigingen dienen volledig getest te zijn waarbij de testresultaten overlegd worden voor autorisatie door SKD; - Voor systeem- of configuratiewijziging door de Opdrachtnemer dient er een functiescheiding te zijn tussen het aanvragen, goedkeuren en doorvoeren hiervan; - Voor systeem- of configuratiewijziging door de Opdrachtnemer dient een getest en door SKD goedgekeurd rollbackplan beschikbaar te zijn; - Alarmering op nieuwe kwetsbaarheden is ingeregeld en systemen worden periodiek gecontroleerd op technische kwetsbaarheden conform ISO 27001; - De Opdrachtnemer dient een degelijk patchschema te hanteren om alle componenten van de oplossing actueel te houden, verbeteringen door te voeren en bekende fouten op te lossen; - In het kassasysteem dienen de laatste (beveiligings-)patches geïnstalleerd te zijn. Deze worden volgens het patchmanagementproces doorgevoerd; - Kritische beveiligingsupdates dienen binnen 24 uur na uitgifte geïnstalleerd te zijn in het kassasysteem; - Op basis van het afgesloten contract garandeert de Opdrachtnemer, dat de applicatie gedurende de SLA periode zal worden doorontwikkeld; - De Opdrachtnemer draagt aan het einde van de looptijd van het contract alle data (inclusief metadata) uit de applicatie in een bruikbaar bestandsformaat, kosteloos over aan de Opdrachtgever. Na bevestiging van Opdrachtgever van succesvolle overdracht wordt alle data van de systemen van de Opdrachtnemer vernietigd. De Opdrachtnemer levert een verklaring van vernietiging. Hierin wordt minimaal vermeld welke informatie is vernietigd, op welke wijze de vernietiging plaats heeft gevonden, de omvang van de data (tb, mb etc.) en de bevestiging dat de vernietiging volledig is uitgevoerd; - De Opdrachtnemer verleent in de periode vóór het verstrijken van de looptijd van de Overeenkomst c.q. de beëindiging daarvan zijn volledige medewerking aan een migratie naar een andere partij. Hiertoe krijgt de Opdrachtgever kosteloos de beschikking over alle databases (incl. gegevensmodelbeschrijving), gegevens, en configuratiebestanden, wachtwoorden, etc., incl. alle eventuele bijbehorende documentatie, zodanig dat de Opdrachtgever of een derde partij namens haar alle gegevens (incl. content), configuraties, etc. kan migreren. Bovendien zal Opdrachtnemer hierbij desgevraagd aanvullende dienstverlening verzorgen zodanig dat de continuïteit van de dienstverlening en bedrijfsvoering van de Opdrachtgever niet in gevaar komt, uitgezonderd beperkte downtime (hooguit enkele uren) tijdens feitelijke (deel)migratie en bij problemen. Deze medewerking vindt plaats o.b.v. een nadere offerteaanvraag, tegen (maximaal) de uurtarieven zoals aangeboden in de Offerte.
----	---

3	Techniek
a.	Algemene integratieaspecten: - Opdrachtnemer heeft tijdens de implementatie expertise beschikbaar om de systeemintegratie samen met SKD te realiseren. Opdrachtnemer vermeldt wanneer deze hierbij gebruik maakt van derden; - Opdrachtnemer dient samen met SKD een implementatieplan op te stellen voor de systeemintegratie; - Opdrachtnemer dient openheid te geven in het datamodel van het systeem in de vorm van gedetailleerde documentatie; - Het systeem dient gebeurtenissen die plaatsvinden kenbaar te kunnen maken aan de Opdrachtgever; De Opdrachtnemer implementeert op proactieve wijze aanpassingen rond standaarden van techniek, security en privacy.
b.	Data back-up procedures Back-up van kassasysteem data dient flexibel (zonder softwareaanpassingen) ingeregeld te kunnen worden; - Het terugzetten van de back-up (recovery) dient periodiek (minimaal jaarlijks) getest te kunnen worden.

4	Communicatie & personeel
a.	Bereikbaarheid Opdrachtnemer is voor de SKD standaard telefonisch zeven dagen per week bereikbaar tussen 09:30 uur en 17:30 uur voor klantsupport bij on- en offline ticketverkoop. Calamiteiten 1 Geen kaartverkoop mogelijk. Reactietijd 15 minuten en tijd voor oplossen 4 uur (kloktijd) 2 Geen online kaartverkoop mogelijk. Reactietijd 15 minuten en tijd voor oplossen 8 uur (werkuren) 3 Koppelingen aanverwante systemen werken niet. Reactietijd 15 minuten en tijd voor oplossen 24 uur (werkuren) Kernapplicaties worden door Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk bepaald na sluiten contract
b.	Bereikbaarheid klanten support online klanten Opdrachtnemer is voor de aankopende online klanten bereikbaar: - via E-mail en whatsapp 7/24

	- Telefonisch van 10:00 t/m 16:00 - Chat van 10:00 t/m 16:00 (indien aangeboden) Opdrachtnemer is in staat om de support te leveren in drie talen, te weten: Nederlands (native), Engels en Duits.
c.	Vast contactpersoon Opdrachtnemer stelt één vast overkoepelend contactpersoon aan, bijvoorbeeld een projectmanager of accountmanager. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat deze contactpersoon wordt vervangen door een vaste en met SKD bekende back-up. De vaste contactpersoon behandelt alle aanvragen van de SKD en zorgt voor de juiste aansluiting van de dienstverlening op de behoeften van de SKD. De ondersteuning van de vaste contactpersoon rondom het beheer van de overeenkomst (relatiegesprekken) mag niet separaat door Opdrachtnemer aan de SKD gefactureerd worden.
d.	Vervanging van vast contactpersoon De SKD vindt het belangrijk dat er een goede 'match' is met de vaste contactpersoon. Op het moment dat deze 'match' niet aanwezig is, gaan partijen met elkaar in overleg om tot een oplossing te komen. Op verzoek van de SKD dient de vaste contactpersoon vervangen te worden. Partijen komen gezamenlijk overeen wie aangesteld wordt als nieuwe vaste contactpersoon.
e.	Vast team van specialisten Opdrachtnemer werkt voor de SKD met een vast team van specialisten. Binnen het vaste accountteam dient alle expertise aanwezig te zijn om de algehele dienstverlening voor de SKD uit te voeren, zowel op strategisch als operationeel gebied. De functionarissen van Opdrachtnemer zijn merkbaar op de hoogte van recente marktontwikkelingen en innovaties.
f.	Rechtstreeks contact uitvoerende medewerkers De SKD wil korte lijnen met de medewerkers van Opdrachtnemer. Medewerkers van de SKD willen daarom rechtstreeks kunnen schakelen met medewerkers van Opdrachtnemer die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de opdracht.
g.	Overlegstructuur • Zie hiervoor de (concept) SLA.
h.	Rapportage Opdrachtnemer verzorgt een rapportagetool die ingericht wordt volgens de specifieke wensen en behoeften van de verschillende vestigingen (maatwerk). Tevens dient de tool geschikt te zijn voor het exporteren van gegevens naar externe tools (zoals bijvoorbeeld Power BI). Daarnaast dient de rapportagetool realtime inzicht te geven in omzet en voorraadbeheer per productgroep en over een koppeling te beschikken met Afas Profit via nachtverwerking.
i.	Kritische Prestatie Indicatoren – samenwerking De SKD wil samen met de beoogde Opdrachtnemer een succesvolle samenwerking tot stand brengen. Om deze samenwerking meetbaar te maken wil de SKD met de Opdrachtnemer enkele kritische prestatie indicatoren (KPI's) overeenkomen. Deze

	KPI's worden in onderling overleg tussen partijen vastgesteld gedurende de implementatie van de dienstverlening. Resultaten van deze KPI's worden besproken tijdens de vaste overlegmomenten. De KPI's zullen in elk geval gebaseerd zijn op: • Tevredenheid samenwerking; • Snelheid van opvolgen/ naleving van planningen; • Snelheid van opvolging/afhandeling van calamiteiten en storingen • Proactiviteit/ meedenkend vermogen/ creativiteit; • Continu verbeteren; • Correctheid van facturatie; • Signaalindicatoren voorraad vanuit kassasysteem (ijzeren voorraad); • Beschikbaarheid van de dienst.
--	---

5	Dienstverlening
a.	Inrichtingsproces De SKD en Opdrachtnemer stemmen bij de implementatie van de dienstverlening een inrichtingsproces af. Dit zal een nauwe samenwerking zijn tussen SKD en Opdrachtnemer. Hierbij staat voorop dat de huidige situatie gecontinueerd kan worden. Al bestaande uitgegeven tickets moeten gescand kunnen worden.
b.	Samenwerking Opdrachtnemer draagt zorg voor een goede afstemming met het aanspreekpunt op SKD-niveau én de medewerkers marketing en communicatie per vestiging. Opdrachtnemer is akkoord om, onder aansturing vanuit de SKD, samen te werken met andere partijen (bijvoorbeeld de partij die verantwoordelijk is voor beheer en ontwikkeling van websites).
c.	Talen Opdrachtnemer is in staat om de support aan de klant te leveren in drie talen, te weten: Nederlands (native), Engels en Duits.

6	Commercieel & facturatie
a.	All-in tarieven De tarieven zoals geoffreerd door Inschrijver binnen de Inschrijving zijn all-in. Dat wil zeggen inclusief onder andere maar niet uitsluitend: salariskosten, overheadkosten, kosten voor gebruik apparatuur, dashboards, testkosten, kosten voor keuringen, certificaten, verzekeringen, reis en verblijfskosten, belasting, heffingen, administratieve kosten en kosten voor intern overleg. Opdrachtnemer brengt bij de SKD geen andere tarieven in rekening dan de tarieven zoals opgenomen binnen de Inschrijving. Er is geen sprake van enig andere vergoeding.

b.	Wijze van facturatie Opdrachtgever maakt gebruik van digitale facturering en factureert maandelijks het afgesproken bedrag. Op de factuur vermeldt de Opdrachtnemer in ieder geval de volgende zaken: • Opdrachtnummer; • Factuuradres; • Factuurdatum; • Naam; • Naam Opdrachtgever/besteller; • Kostenplaats en grootboeknummer; • Verwijzing naar de goedgekeurde offerte; • Afzonderlijke bedragen alsmede het totaalbedrag; • Subtotaal exclusief BTW; • BTW-identificatienummer, BTW-percentage en BTW-bedrag; • Totaalbedrag inclusief BTW; • Factuurnummer. De factuur dient opgestuurd worden naar: finance@defensiemusea.nl Bij correcte facturering vindt betaling plaats binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van de factuur. Indien een factuur niet correct is opgesteld, wordt dit door Opdrachtgever na ontvangst van de factuur aan de inschrijver gemeld. Na ontvangst van de gecorrigeerde factuur gelden bovenstaande bepalingen ten aanzien van de betaling.
c.	Meerwerk Meerwerk mag alleen uitgevoerd worden door Opdrachtnemer op het moment dat de SKD daar schriftelijke toestemming voor heeft gegeven. Het management van de SKD is bevoegd om hier schriftelijk toestemming voor te geven. Meerwerk wordt uitgevoerd op basis van de uurtarieven zoals opgenomen binnen de Inschrijving. Het uitgevoerde meerwerk mag na uitvoering achteraf in rekening worden gebracht door Opdrachtnemer.

3. Gunningscriteria

In het geval er meerdere partijen zich hebben ingeschreven in het kader van deze aanbestedingsprocedure zullen de geschikt bevonden inschrijvers op de in dit hoofdstuk vermelde gunningscriteria worden beoordeeld om te komen tot de inschrijving met de beste prijs-kwaliteit verhouding.

In deze aanbesteding wordt de gunnen op waarde systematiek toegepast. In deze systematiek wordt aan uw opgaves op kwaliteit een fictieve korting toegekend. Deze fictieve korting wordt van uw totale inschrijvingsprijs afgetrokken.

Op deze wijze wordt bepaald welke inschrijver de laagste fictieve inschrijvingsprijs heeft ingediend en daarmee de meest waarde voor de prijs heeft aangeboden. Op deze wijze kan de aanbestedende dienst op de meest objectief mogelijke wijze bepalen welke inschrijver de inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding heeft aangeboden.

De aanbestedende dienst heeft er voor de volgende criteria gekozen met bijbehorende respectievelijke fictieve waarde.

#	Gunningscriteria	Te behalen fictieve korting
GC1	Prijs	
GC2	Plan van aanpak - Implementatie	€ 200.000
GC3	Totaaloplossing	€ 220.000
GC4	Wensenlijst	€ 80.000

Ter illustratie een voorbeeld van de toepassing van bovenstaande methodiek:

#	Inschrijver X	Inschrijver Y	Inschrijver Z
GC1	€ 600.000	€ 650.000	€ 700.000
GC2	-/- € 50.000	-/- € 200.000	-/- € 200.000
GC3	-/- € 110.000	-/- € 165.000	-/- € 110.000
GC4	-/- € 0	-/- € 40.000	-/- € 80.000
Evaluatieprijs	€ 440.000	€ 245.000	€ 310.000
Rangorde	#3	#1	#2

3.1. GC1 Prijs

Inschrijver dient haar prijzen aan te bieden conform het prijsinvulformulier (bijlage C).

Inschrijver verklaart met ondertekening van het prijsinvulformulier (bijlage C) dat alle eisen zoals vermeld in het programma van eisen, alsook hetgeen door inschrijver is aangeboden in het kader van de kwaliteitscriteria, in de aangeboden prijs verwerkt zijn.

3.2. GC2 Plan van Aanpak

De inschrijver dient een plan van aanpak aan te leveren met de navolgende onderdelen:

U wordt verzocht een implementatieplan in te dienen dat loopt vanaf de datum van gunning tot aan de inwerkingtreding van de overeenkomst per 1 januari 2025. In het implementatieplan zijn minimaal de maatregelen en het actieplan opgenomen teneinde een tijdige inwerkingtreding van het systeem te realiseren.

Uw wordt verzocht in uw implementatieplan tenminste aandacht te besteden aan de volgende onderdelen:

- de mate waarin de inschrijver de maatregelen ten aanzien van een tijdige inwerkingtreding van het systeem heeft uitgewerkt;
- de mate en wijze waarop de inschrijver in contact zal treden met de opdrachtgever;
- een opgave van de volgens inschrijver belangrijkste risico's zich tijdens de implementatie kunnen voordoen en de mate waarin maatregelen kunnen worden genomen om deze risico's te verminderen;
- de mate waarin de communicatie met betrokkenen ten aanzien van de implementatie wordt vormgegeven;
- hoe kennis van de locaties wordt opgedaan;
- De implementatie dient afgerond te zijn per 31 maart 2025.

U kunt bij uw beantwoording bovenstaande lijst aanvullen met eigen elementen indien u relevante punten mist.

Genoemde aspecten worden integraal in de beoordeling meegenomen. De beoordelingscommissie hanteert hierbij de navolgende beoordelingsschaal:

Cijfer	Waardering	Te behalen fictieve korting
10	Uitstekend / zeer onderscheidend	€ 200.000
9	Zeer goed / onderscheidend	€ 150.000
8	Goed	€ 100.000
7	Ruim voldoende	€ 50.000
6	Voldoende	€ 0,-
0	Onvoldoende / niet-aanwezig	KNOCK-OUT

3.3. GC3 Totaaloplossing

De inschrijver dient een beschrijving te geven van de door inschrijver voorgestelde totaaloplossing. Hieronder staat de totaaloplossing weergegeven waaraan de nieuw op te leveren omgeving zal moeten gaan voldoen:

- Het kassasysteem moet een geïntegreerde totaaloplossing bieden die alle essentiële functies voor musea omvat, waaronder verkoop, voorraadbeheer, klantenbeheer en rapportage;
- De software dient gebruiksvriendelijk te zijn, zodat medewerkers snel en efficiënt klanten kunnen helpen zonder uitgebreide training;
- Het systeem moet realtime inzicht bieden in verkoop- en voorraadgegevens om snelle besluitvorming mogelijk te maken;
- Er moet een automatische koppeling zijn tussen de kassa en het voorraadbeheer om de administratieve last te verminderen;
- Het kassasysteem dient flexibel en schaalbaar te zijn om mee te kunnen groeien met de organisatie en toekomstige uitbreidingen te faciliteren;
- Integratiemogelijkheden met andere bedrijfssoftware, zoals e-commerce platforms en boekhoudsystemen, zijn vereist;
- Het systeem moet voldoen aan de hoogste veiligheidsnormen voor gegevensbescherming en transactieverwerking;
- Er dient een uitgebreide rapportagefunctie aanwezig te zijn die inzicht geeft in verkoop-, voorraad- en klantgegevens;
- Het kassasysteem moet ondersteuning bieden voor verschillende betaalmethoden, inclusief contactloos betalen en mobiele betalingen;
- De leverancier moet regelmatige updates en ondersteuning bieden om de toekomstbestendigheid van het systeem te waarborgen.

Genoemde aspecten worden integraal in de beoordeling meegenomen. De beoordelingscommissie hanteert hierbij de navolgende beoordelingsschaal:

Cijfer	Waardering	Te behalen fictieve waarde
10	Uitstekend / zeer onderscheidend	€ 220.000
9	Zeer goed / onderscheidend	€ 165.000
8	Goed	€ 110.000
7	Ruim voldoende	€ 55.000
6	Voldoende	€ 0,-
0	Onvoldoende / niet-aanwezig	KNOCK-OUT

3.4. GC4 Wensenlijst

De wensenlijst staat weergegeven in bijlage K Wensenlijst. Inschrijver dient deze in te vullen en bij te voegen bij haar inschrijving. Per wens staat aangegeven wat de fictieve meerwaarde betreft indien inschrijver besluit deze onderdeel uit te laten maken van haar aanbod.

De beoordeling geschiedt volgens een binaire methodiek en de maximale fictieve waarde voor dit onderdeel betreft €80.000.

3.5. Beoordelingsmethode

De leden van de beoordelingscommissie beoordelen de (sub-)gunningscriteria afzonderlijk. Voor de onderdelen GC2 en GC3 wordt door de beoordelaar een score gegeven volgens het kader beschreven bij het criterium.

Bij de beoordeling zullen de leden van de beoordelingscommissie de volgende criteria hanteren:

- de mate waarin inschrijver compleet is in de beantwoording: een antwoord is compleet als alle aandachtspunten uit de vraagstelling terugkomen en daarbij het antwoord volledig is;
- de mate waarin de inschrijving consistent is: van consistentie is sprake als er geen tegenstrijdigheden zitten tussen de antwoorden;
- de mate waarin de basisfunctionaliteit en de 'must haves' aansluiten en toepasbaar zijn op de aanbestedende dienst;
- de mate waarin het aanbod is gemaakt voor de onderhavige opgave, daarbij moet deze concreet en praktisch uitvoerbaar zijn;
- de mate waarin de inschrijving tot een gebruiksvriendelijke oplossing leidt;
- de mate waarin de inschrijving reëel haalbaar is;
- de mate waarin de inschrijving vernieuwend is;
- de mate waarin de inschrijving vertrouwen creëert dat het gewenste eindresultaat behaald wordt;

De beoordelingscommissie zal in een plenaire vergadering op basis van een unaniem eindoordeel per (sub-)gunningscriterium de uiteindelijke score bepalen. De beoordelingscommissie baseert haar waarderings per onderdeel op het totaalbeeld van de kwaliteit van uw opgave. Bij de beoordeling wordt per onderdeel onder meer gelet op de mate waarop uw opgave aansluit bij de vraagstelling en de basisfunctionaliteit in de aanbestedingsdocumenten, de mate waarin specifiek op het project wordt ingegaan, de mate waarin commitment wordt gegeven aan de in de plannen voorgestelde werkwijze en de volledigheid van de opgave.

Een inschrijver welke een lager cijfer dan een 6 behaald op Gunningscriterium 2 of Gunningscriterium 3 wordt uitgesloten van verdere deelname aan deze procedure.

3.6. Gelijke evaluatieprijs

Indien blijkt dat inschrijvers een gelijke fictieve evaluatieprijs verkrijgen zal aan de inschrijver gegund worden met de hoogste fictieve meerwaarde op kwaliteit (GC2 + GC3 + GC4).

Indien blijkt dat inschrijvers een gelijke hoogste fictieve meerwaarde op kwaliteit (GC2 + GC3 + GC4) hebben, zal aan de inschrijver gegund worden die de hoogste fictieve meerwaarde op GC3 heeft verkregen.

Indien ook op dat onderdeel de scores gelijk zijn dan zal via loting bepaald worden welke inschrijver voor gunning in aanmerking komt.

4. Formele deelnemingscriteria

4.1. Uitsluitingsgronden

Om deel te nemen aan de onderhavige aanbesteding en in aanmerking te kunnen komen voor de overeenkomst verklaart u middels rechtsgeldige ondertekening van Bijlage A - UEA dat er geen sprake is van de volgende situaties:

1. Geen sprake is van een in de afgelopen vijf (5) jaren onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak jegens gegadigde of persoon die lid is van het bestuurs-, leidinggevend of toezichthoudend orgaan of die daarin vertegenwoordigings-, beslissings- of controlebevoegdheid heeft voor wat betreft:
 - a. Deelneming aan een criminele organisatie;
 - b. Omkoping en/of corruptie;
 - c. Fraude;
 - d. Witwassen;
 - e. Terroristische misdrijven of aanverwante strafbare feiten;
 - f. Kinderarbeid en/of mensenhandel.
2. Er in de afgelopen vijf (5) jaren geen sprake is geweest van een onherroepelijke en bindende rechterlijke of administratieve beslissing overeenkomstig de wettelijke bepalingen van het land waar de inschrijver is gevestigd of overeenkomstig nationale wettelijke bepalingen is vastgesteld dat de gegadigde niet voldoet aan zijn verplichtingen tot betaling van belastingen of sociale zekerheidspremies.
3. Bij abnormale lage inschrijvingen kan de SKD om haar moverende redenen besluiten om de procedure van artikel 2.116 Aanbestedingswet 2012 toe te passen bij een of meer Inschrijvingen. Het resultaat hiervan kan zijn dat een Inschrijving die is onderzocht volgens die procedure als abnormaal lage inschrijving ongeldig wordt verklaard en terzijde wordt gelegd. De gunningsprocedure wordt daarna voortgezet met de overgebleven Inschrijvingen.
4. Er geen sprake is en/of is geweest in de afgelopen drie (3) jaren van de volgende situaties:
 - a. Schending verplichtingen op het gebied van het milieu-, sociaal en arbeidsrecht;
 - b. Staat van faillissement of liquidatie, staking werkzaamheden, surseance van betaling en/of vergelijkbare situatie;
 - c. Ernstige beroepsfout (*);
 - d. Vervalsing mededinging;
 - e. Belangenconflict (in de zin van artikel 1.10b Aw2012);
 - f. Vervalsing mededinging door betrokkenheid bij voorbereiding;
 - g. Voortijdige beëindiging / schadevergoeding of vergelijkbaar n.a.v. aanzienlijke en/of voortdurende tekortkomingen bij de uitvoering van een eerdere opdracht;
 - h. Verstrekken van valse verklaring in deze of andere aanbestedingen;
 - i. Onrechtmatige beïnvloeding van het besluitvormingsproces in een aanbesteding;
 - j. Niet voldaan aan fiscale verplichtingen en/of afdracht sociale premies.

*(*) handeling welke ziet op onrechtmatig gedrag dat invloed heeft op de professionele geloofwaardigheid van gegadigde en voor zover dat gedrag wijst op kwaad opzet of bewuste nalatigheid van een zekere ernst. Ter illustratie, SKD acht een fout die juridische gevolgen heeft gehad en/of negatieve gevolgen heeft gehad op publieke fondsen (geld).*

Ter ondersteuning van deze verklaring zal de voorlopig begunstigde inschrijver worden verzocht bewijsstukken conform artikel 2.89 Aw 2012 aan de aanbestedende dienst te overleggen. U dient in staat te zijn voornoemde bewijsstukken **binnen tien (10) werkdagen** na verzoek van de aanbestedende dienst deze te overleggen. U dient rekening te houden met eventuele aanvraagtermijnen met betrekking tot voornoemde bewijsmiddelen.

4.2. Minimumeisen

4.2.1. Handels- en beroepsregister

U dient bij uw inschrijving een (kopie van) bewijs van inschrijving in het handels- en beroepsregister te voegen. Dit bewijs dient niet ouder te zijn dan zes (6) maanden, gerekend vanaf het uiterste indieningsmoment van een inschrijving. Dit bewijs een actuele weergave te zijn van de organisatie van het moment van inschrijving. Uit het bewijs dient de tekeningsbevoegdheid te blijken van de persoon welke rechtsgeldig Bijlage A - UEA en Bijlage C - Prijsinvulformulier heeft ondertekend en bij gunning de overeenkomst zal ondertekenen.

4.2.2. Verzekering

De inschrijver dient afdoende verzekerd te zijn inzake aansprakelijkheid door middel van een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering dient minimaal € 2.500.000, - per gebeurtenis te dekken alsmede minimaal twee gebeurtenissen/uitkeringen per jaar.

Ter bewijs van deze verklaring wordt van de begunstigde inschrijver gevraagd de volgende gegevens aan SKD te overleggen:

- Een geldig polisblad van de toepasselijke bedrijfsaansprakelijkheid, of
- Indien het niet mogelijk is een geldig polisblad te overleggen is het toegestaan een geldig verzekeringscertificaat te overleggen waaruit blijkt dat U verzekerd is alsook de bedragen waarvoor U verzekerd is.

4.2.3. Financiële geschiktheid

Inschrijver dient voldoende financiële en economische draagkracht te hebben om zijn continuïteit gedurende de contractperiode te borgen. Hiertoe verklaart u middels ondertekening van de inschrijving in staat is opdrachten vanuit de overeenkomst met bestaande financiële middelen naar behoren uit te voeren en dat u geen claims bekend zijn of gedurende de looptijd van de overeenkomst investeringen nodig zijn welke de positie van gegadigde in een zodanige positie kan brengen dat de financieel-economische draagkracht in gevaar kan worden gebracht.

Ter bewijs van deze verklaring kan de begunstigde inschrijver worden verzocht de laatste afgegeven accountantsverklaring (of beoordelings- of samenstellingsverklaring) af te geven. De betreffende verklaring mag geen continuïteitsparagraaf bevatten.

4.2.4. Technische geschiktheid

Teneinde de technische geschiktheid van inschrijver aan te tonen wordt verzocht een referentie op te geven, waarin zij aantoont te beschikken over de volgende kerncompetenties.

Inschrijver heeft in de afgelopen drie (3) jaren (gerekend vanaf sluitingsdatum) aantoonbaar:

- 1) kassasystemen geleverd en geïnstalleerd;
- 2) een SaaS-oplossing met boekhoudkoppeling ten behoeve van kassasystemen geleverd;
- 3) servicedienstverlening ten behoeve afnemers van tickets/kaartjes geleverd, waarbij de ondersteuning in elk geval per e-mail plaatsvond in tenminste in de talen Nederlands, Engels en Duits;
- 4) Winkel (online/offline) en voorraadbeheer heeft geleverd en geïnstalleerd

U dient bijlage B te hanteren ten behoeve van een eenduidige beoordeling. Uit de referentie dient duidelijk en ondubbelzinnig de gevraagde ervaring te blijken.

4.3. Beroep op derden

De uitsluitingsgronden welke gelden voor de inschrijvers zijn tevens van toepassing op een eventuele derde waar u een beroep op doet om te voldoen aan de gestelde eisen inzake technische- en beroepsbekwaamheid en de financieel economische draagkracht.

Bij inschrijving dient door u, indien u een beroep doet op een derde, een rechtsgeldig ondertekende UEA van deze derde toe te voegen en een (kopie van) bewijs van inschrijving in het handels- en beroepsregister waaruit de rechtsgeldigheid van ondertekenaar blijkt.

Indien een u zich in het kader van de geschiktheidseisen beroept op de bekwaamheid van een derde, dient deze derde, de werkzaamheden waarvoor die bekwaamheid is vereist, ook daadwerkelijk te verrichten.

Met ondertekening van de UEA verklaart de derde eveneens de betreffende werkzaamheden daadwerkelijk te verrichten in de onderhavige nadere opdrachten voortvloeiende uit de overeenkomst indien deze aan u als inschrijver wordt gegund. De verklaring dient door de derden rechtsgeldig ondertekend te zijn door een vertegenwoordigingsbevoegde.

Ook een beroep op de ervaring of financiële draagkracht van een gelieerde onderneming (dochter-, zuster- of moedervenootschap) kwalificeert als een beroep op een derde.

4.4. Gebruikmaking adviseurs

Wanneer u in het kader van deze aanbesteding zich laat begeleiden door een adviseur/adviesbureau en deze adviseur/adviesbureau begeleidt eveneens concurrerende gegadigden bestaat de schijn van belangenverstrengeling dan wel de schijn van beïnvloeding c.q. afstemming van inschrijving.

Inschrijver is verantwoordelijk voor het handelen van door haar ingeschakelde adviseurs als zijnde haar eigen handelen. Op eerste verzoek van aanbestedende dienst/opdrachtgever dient/dienen inschrijvers aan te tonen dat er geen sprake is van belangenverstrengeling en op welke wijze dit met effectieve maatregelen is geborgd.

Niet tijdig reageren dan wel in optiek van aanbestedende dienst onvoldoende aangetoond leidt tot uitsluiting en ongeldigheid van de betreffende inschrijving.

5. Procedurele eisen

5.1. Nota van Inlichtingen

Er zijn ten behoeve van deze aanbesteding twee vragenrondes gepland. Derhalve wordt van u een proactieve en zorgvuldige houding verwacht.

Vragen voor de eerste en tweede inlichtingenronde dienen via TenderNed worden ingediend. De antwoorden worden via TenderNed verstrekt.

Ten behoeve van de eerste vragenronde dienen de vragen uiterlijk **vrijdag 11 oktober, uiterlijk 10.00u** te worden ingediend. De beantwoording van deze vragen volgt in de eerste Nota van Inlichtingen.

Ten behoeve van de tweede vragenronde dienen de vragen uiterlijk **vrijdag 25 oktober, uiterlijk 10.00u** te worden ingediend. De beantwoording van deze vragen volgt in de tweede Nota van Inlichtingen.

Te laat ingediende vragen worden in principe niet beantwoord. Dit is enkel anders indien SKD van mening is dat de vraag dermate essentieel is dat beantwoording hiervan noodzakelijk is voor alle gegadigden.

U heeft de mogelijkheid voor de nota van inlichtingen vragen over en/of tekstvoorstellen voor wijziging van de (algemene) voorwaarden met motivering in te dienen. SKD behoudt zich het recht voor om tekstvoorstellen al dan niet aangepast over te nemen.

Eventuele wijzigingen en aanvullingen op deze offerteaanvraag in de nota van inlichtingen dient de inschrijver onvoorwaardelijk te accepteren, evenals het gegeven dat deze wijzigingen en aanvullingen prevaleren boven de bepalingen in deze offerteaanvraag.

5.2. Communicatie

Alle communicatie vindt uitsluitend via TenderNed plaats.

Het is gedurende de gehele aanbestedingsprocedure uitdrukkelijk niet toegestaan - m.u.v. storing TenderNed (paragraaf 5.3) en klachten (paragraaf 5.4), op andere dan de omschreven wijze contact op te nemen, op straffe van uitsluiting!

5.3. Storing TenderNed

Ingeval van een aantoonbare storing van TenderNed waardoor het indienen van de inschrijving voor het verstrijken van de uiterste termijn niet mogelijk is, kan de aanbestedende dienst na afloop van de uiterste termijn besluiten deze termijn te verlengen. Dit betreft een eenzijdig recht van de aanbestedende dienst en nadrukkelijk geen plicht. Het staat de aanbestedende dienst niet vrij van dit recht gebruik te maken vanaf het moment waarop de kluis is geopend aangezien zij dan reeds kennis heeft kunnen nemen van de binnengekomen inschrijving. Inschrijver blijft zelfstandig verantwoordelijk voor het tijdig en op juiste wijze indienen van haar inschrijving.

Een aanbestedende dienst zal een verzoek tot uitstel enkel in overweging nemen wanneer:

- a) de potentiële inschrijver aantoont tijdig, uiterlijk binnen 15 minuten na het sluiten van de kluis, melding van de storing te hebben gemaakt bij TenderNed;
- b) de potentiële inschrijver de aanbestedende dienst direct per e-mail via aanbestedingen@defensiemusea.nl met als onderwerp 'Storing TenderNed – Kassasysteem SKD' en verzonden met hoge prioriteit/urgentie - helder en concreet heeft geïnformeerd over de storing;
- c) TenderNed de betreffende storing heeft bevestigd;
- d) de storing nadrukkelijk een storing van TenderNed betreft en geen storing betreft welke binnen de ICT-applicaties, netwerk, etc. van de verzoeker ligt. Met andere woorden, het dient een storing te betreffen die alle potentiële inschrijvers en aanbestedingsprocedures raakt.

Indien de aanbestedende dienst besluit de termijn te verlengen worden alle (potentiële) inschrijvers in kennis gesteld van de verlenging. De (potentiële) inschrijvers welke reeds een inschrijving hadden

ingediend krijgen de gelegenheid om hun inschrijving binnen de gestelde verlengingsperiode te wijzigen of aan te vullen.

5.4. Klachten aanbesteding

Indien u een klacht heeft in het kader van de onderhavige aanbestedingsprocedure en/of tegen de handelswijze van de aanbestedende dienst kunt u een klacht indienen.

De klacht kan worden ingediend bij klachtenaanbestedingen@defensiemusea.nl met de onderwerpsregel:

Klacht Europees openbare aanbesteding Kassasysteem SKD

5.5. Wijze van indienen inschrijving

Uiterlijk op de datum en tijdstip zoals opgenomen in TenderNed dient u uw inschrijving te hebben ingediend via TenderNed. Andere of andersoortige inschrijvingen zullen (dan ook) niet in behandeling worden genomen. Een onvolledige inschrijving leidt tot uitsluiting.

Let op: Bij de sluitingsdatum/tijdstip voor indienen van de inschrijving sluit de kluis op gestelde datum en tijdstip. Het is daarna niet meer mogelijk stukken aan te leveren en/of te wijzigen. De aanbestedende dienst adviseert u om al uw stukken tijdig klaar te zetten voor het online indienen van uw inschrijving, zodat bij onvoorziene problemen bij de aanlevering de helpdesk van TenderNed u nog kan ondersteunen om alle informatie op de juiste wijze aan te leveren. U blijft echter zelf verantwoordelijk voor het tijdig en correct indienen van de inschrijving.

5.6. Overzicht inschrijving

Hieronder treft u aan een overzicht wat er bij de inschrijving aanwezig dient te zijn:

Inschrijver:

Onderwerp	Indieningsmoment
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Bij inschrijving
Uittreksel Kamer van Koophandel	Bij inschrijving
Referentie - Kerncompetentie	Bij inschrijving
GC1 Prijsformulier	Bij inschrijving
GC2 Plan van Aanpak Implementatie	Bij inschrijving
GC3 Totaaloplossing	Bij inschrijving
GC4 Wensenlijst	Bij inschrijving
Gedragsverklaring (GVA)	Na voorlopige gunning
Verklaring belastingdienst	Na voorlopige gunning
Verklaring accountant	Na voorlopige gunning
Bewijs verzekering	Na voorlopige gunning

Combinatie:

Ingeval van combinatie, aanvullend het navolgende vanuit combinant:

Onderwerp	Indieningsmoment
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Bij inschrijving
Uittreksel Kamer van Koophandel	Bij inschrijving
Gedragsverklaring (GVA)	Na voorlopige gunning
Verklaring belastingdienst	Na voorlopige gunning
Verklaring accountant	Na voorlopige gunning
Bewijs verzekering	Na voorlopige gunning

Derde:

Ingeval van beroep op een derde, aanvullend het navolgende vanuit derde:

Onderwerp	Indieningsmoment
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Bij inschrijving
Uittreksel Kamer van Koophandel	Bij inschrijving
Gedragsverklaring (GVA)	Na voorlopige gunning
Verklaring belastingdienst	Na voorlopige gunning

5.7. Opening inschrijvingen

De opening van de digitale kluis zal niet eerder plaatsvinden dan na afloop van de 15 minuten na het uiterste tijdstip voor ontvangst van de inschrijvingen en er geen sprake is van de situatie als beschreven in paragraaf 5.3 (Storing TenderNed). Er worden geen inschrijvers toegelaten bij de opening.

Van de opening van de inschrijving wordt een proces-verbaal opgemaakt, welke door inschrijvers na afronding van de volledige aanbestedingsprocedure kan worden opgevraagd.

Ter toetsing wordt van de geldigheid van de inschrijver wordt na voorlopige gunning de bijbehorende bewijsstukken gevraagd.

5.8. Aantal inschrijvingen per onderneming

Een geïnteresseerde marktpartij kan op de volgende wijze deelnemen aan deze aanbestedingsprocedure:

- i. Zelfstandige inschrijver: rechtspersoon of natuurlijke persoon die zelfstandig een inschrijving indient en in geval van gunning van de raamovereenkomst zelfstandig zorgdraagt en hoofdelijk aansprakelijk is voor de juiste uitvoering van de opdrachten voortvloeiend uit de raamovereenkomst, zonder inzet van onderaannemers en zonder medewerking van andere ondernemers;
- ii. Samenwerkingsverband ofwel combinatie: samenwerkingsverband van rechtspersonen en/of natuurlijk personen die gezamenlijk een inschrijving indienen en waarbij in geval van gunning ieder lid van het samenwerkingsverband ofwel combinatie gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk is voor de juiste uitvoering van de opdrachten voortvloeiend uit de raamovereenkomst;
- iii. Hoofdaannemer: rechtspersoon of natuurlijk persoon die een inschrijving indient en gebruikmaakt van één of meerdere onderaannemers. Alleen de hoofdaannemer is in geval van gunning hoofdelijk aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de opdrachten voortvloeiend uit de raamovereenkomst. De hoofdaannemer is in geval van gunning de enige contractuele wederpartij van de aanbestedende dienst. Indien een holding een inschrijving indient, terwijl de werkzaamheden worden uitgevoerd door een werkmaatschappij, wordt de holding als de hoofdaannemer aangemerkt en de werkmaatschappij een onderaannemer;

- iv. Onderaannemer: een derde die als natuurlijk persoon of rechtspersoon door hoofdaannemer wordt ingeschakeld om onder verantwoordelijkheid en aansturing van de hoofdaannemer (een wezenlijk deel van) de uitvoering van de opdrachten die voortvloeien uit de raamovereenkomst uit te voeren.

Uitgangspunt is dat een marktpartij bij maximaal één inschrijving betrokken mag zijn. Derhalve dient u op voorhand een keuze te maken om een inschrijving in dienen in de hoedanigheid van:

- i. Zelfstandige Gegadigde **of**
- ii. Deelnemer Combinatie **of**
- iii. Hoofdaannemer **of**
- iv. Onderaannemer waar een beroep op wordt gedaan in de zin van paragraaf 4.3 van deze offerteaanvraag.

Enkel een onderaannemer waar geen beroep op wordt gedaan in de zin van paragraaf 4.3 kan bij meerdere gegadigden worden opgevoerd, wanneer de vigerende mededingingsregelgeving dit niet uitsluit (zie ook paragraaf 5.10).

5.9. Combinatie

Als een inschrijving wordt gedaan door een combinatie van ondernemingen dan wordt de combinatie beschouwd en beoordeeld als één gegadigde. De combinatie dient duidelijk aan te geven in het UEA Deel II/A, Onderdeel 'Wijze van Deelneming' welke activiteiten ieder van de combinanten zal uitvoeren ter invulling van de raamovereenkomst. Het is niet toegestaan de samenstelling van de combinatie tussentijds te wijzigen. Wijziging van de samenstelling van de combinatie gedurende de aanbesteding leidt tot uitsluiting. Wijziging van de samenstelling van de combinatie na gunning betreft een wezenlijke wijziging en leidt tot ontbinding van de overeenkomst.

De combinatie vermeldt in het UEA Deel II/A, Onderdeel 'Wijze van Deelneming' welke combinant als penvoerder optreedt. Alle combinanten dienen volledige beslissingsbevoegdheid te hebben en gemachtigd te zijn om namens de combinatie te kunnen optreden gedurende de looptijd van deze aanbesteding en de eventueel te sluiten raamovereenkomst. De penvoerder is tijdens de aanbestedingsprocedure en na een eventuele gunning het enige aanspreekpunt voor de aanbestedende dienst.

Op combinanten mogen geen van de in paragraaf 4.1 genoemde uitsluitingsgronden van toepassing zijn. Aanbestedende dienst zal alle combinanten, in geval van gunning, verzoeken nadere bewijsmiddelen aan te leveren waaruit blijkt dat de combinanten voldoen aan de gestelde eisen.

5.10. Onderaanneming

U dient in Deel II/D (Onderaannemer) van het UEA aan te geven of en welke onderaannemers u voornemens bent om in te zetten, voor zover deze u bekend zijn. Indien u in dit geval gebruik wilt maken van onderaanneming dient u tevens in het UEA een korte beschrijving op te geven van het gedeelte van de opdracht waarvoor de onderaannemer zal worden ingezet. Deze onderaannemers kunnen worden ingezet bij de uitvoering van de opdracht.

Onderaannemers waarop door hoofdaannemer geen beroep op de draagkracht (beroep op derden) wordt gedaan, mogen wel als onderaannemer voor verschillende gegadigden fungeren, mits de vigerende mededingingsregelgeving dit niet uitsluit alsmede daardoor de eerlijke mededinging niet wordt belemmerd. Verschillende werkmaatschappijen binnen een holding kunnen, indien door de gegadigde gewenst, fungeren als onderaannemer(s) van de hoofdaannemer.

Op onderaannemers mogen geen van de in paragraaf 4.1 genoemde uitsluitingsgronden van toepassing zijn. Aanbestedende dienst kan gegadigde, in geval van gunning, verzoeken nadere bewijsmiddelen van onderaannemer aan te leveren waaruit blijkt dat onderaannemer voldoet aan de gestelde eisen. Tevens kan een verklaring verzocht worden van onderaannemer waaruit blijkt dat onderaannemer zijn diensten/producten ter beschikking stelt aan gegadigde.

5.11. Beroep op derden

Om te voldoen aan de geschiktheidseisen als genoemd in paragraaf 4.2 kunt u zich beroepen op draagkracht en/of bekwaamheid van andere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, ongeacht de juridische aard van zijn banden met deze natuurlijke personen of rechtspersonen. Indien de gegadigde een beroep doet op draagkracht of de bekwaamheid van de onderaannemer, dan dient deze tevens als onderaannemer te worden ingezet voor het deel van de nadere opdrachten waar deze bekwaamheid noodzakelijk is.

U dient in Deel II/C (beroep) van het UEA te vermelden of een beroep op andere derden wordt gedaan, en op welke specifieke draagkracht dan wel bekwaamheid een beroep wordt gedaan. Indien de inzet van deze onderaannemer betrekking heeft op de gevraagde referentie.

Ook een beroep op de ervaring of financiële draagkracht van een gelieerde onderneming (dochter-, zuster- of moederverenootschap) geldt als een beroep op een derde.

Op deze derden mogen geen van de in paragraaf 4.1 genoemde uitsluitingsgronden van toepassing zijn. Bij de inschrijving dient u de rechtsgeldig ondertekende UEA van de derde bij te voegen. Met ondertekening van de UEA verklaart de derde eveneens de betreffende werkzaamheden daadwerkelijk te zullen verrichten in het kader van de nadere opdrachten voortvloeiend uit de raamovereenkomst indien deze aan gegadigde als inschrijver wordt gegund.

Hiernaast dient u een uittreksel uit het handels- en/of beroepenregister bij de inschrijving toe te voegen. Hieruit dient de tekeningsbevoegdheid te blijken van degene die de UEA heeft getekend.

Ter toetsing wordt van deze derden na voorlopige selectie van de gegadigde de bijbehorende bewijsstukken conform artikel 2.89 Aw 2012 gevraagd. De bewijsstukken in dit kader zijn elk geval de navolgende:

- Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA), niet ouder dan 24 maanden;
- Verklaring Belastingdienst betaling sociale zekerheidspremies en belastingen, niet ouder dan zes (6) maanden.

5.12. Verduidelijking en/of aanvulling

SKD heeft te allen tijde het recht om verduidelijking en/of aanvulling te vragen en de informatie te verifiëren al dan niet bij een onafhankelijke ter zake deskundige partij. Als de verstrekte informatie en/of de overgelegde gegevens geheel of gedeeltelijk onvolledig of onjuist zijn, zal SKD, de inschrijver uitsluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

6. Informatie en voorschriften

6.1. Aanbestedingsprocedure

SKD heeft ervoor gekozen om de overeenkomst aan te besteden door middel van een Europese openbare aanbestedingsprocedure.

De Europese openbare aanbesteding bestaat uit één fase. Dit houdt in dat iedere genodigde inschrijver een inschrijving mag indienen. De ingediende inschrijvingen worden beoordeeld door de beoordelingscommissie, bestaande uit vertegenwoordigers van de organisatie welke worden ondersteund door een adviseur (zonder stemrecht).

Op basis van de beoordeling wordt de inschrijver geselecteerd die in aanmerking komt voor de overeenkomst.

6.2. Planning

Offertefase	
Aankondiging	7 oktober 2024
Indienen vragen Nota van Inlichtingen I	14 oktober 2024, uiterlijk 12.00u
Aanmelden Schouw	14 oktober 2024, uiterlijk 12.00u
Schouw	16 oktober 2024
Nota van inlichtingen I	21 oktober 2024
Indienen vragen n.a.v. Nota van inlichtingen I	28 oktober 2024, uiterlijk 12.00u
Nota van inlichtingen II	4 november 2024
Uiterste indieningstermijn inschrijvingen	18 november 2024, uiterlijk 12.00u
Bekendmaken voornemen tot gunning	6 december 2024
Bezwaartermijn en verificatie t/m	27 december 2024
Gewenste ingangsdatum overeenkomst	1 januari 2025

Hierboven is de indicatieve planning weergegeven. Aan de vermelde data en aanduidingen kunnen geen rechten worden ontleend.

6.3. Schouw

Om u in staat te stellen kennis te nemen van de huidige situatie in het Marine Museum te Den Helder is het mogelijk u aan te melden voor een individueel schouwmoment. Deze zal ingepland worden binnen een tijdslot op woensdag 16 oktober 2024. Het is de inschrijver toegestaan met maximaal drie (3) vertegenwoordigers hierbij aanwezig te zijn.

Indien u hiervan gebruik wenst te maken dient U zich **voor** maandag 14 oktober 2024, 12.00u via de berichtenmodule van TenderNed aan te melden.

Op uiterlijk maandag 14 oktober 2024 wordt n.a.v. uw aanmelding de individuele uitnodiging verzonden, met daarin vermeld welk tijdslot aan uw organisatie is toegekend.

Eventuele gedurende de schouw mondeling gegeven antwoorden op vragen hebben geen enkele rechtskracht. Vragen dienen schriftelijk door inschrijver te worden ingediend en zullen in de nota's van inlichtingen worden beantwoord. Dit om enerzijds een gelijk speelveld te borgen en anderzijds eventuele onduidelijkheid en verwarring te voorkomen.

6.4. Beoordelingsprocedure

De beoordeling van de ingediende inschrijvingen verloopt als volgt:

6.4.1. Vaststellen volledigheid en geldigheid

Een inschrijving moet volledig en geldig zijn. Volledig betekent dat alle stukken die ingediend moeten worden, ook feitelijk en compleet worden overgelegd op de in deze offerteaanvraag voorgeschreven wijze. Een onvolledige inschrijving wordt uitgesloten van de verdere beoordelingsprocedure. Dit is enkel anders indien het ontbreken van bepaalde informatie door SKD als een kennelijke omissie wordt aangemerkt.

Geldig betekent dat daar waar gevraagd de stukken rechtsgeldig en door een uit het handelsregister blijvende bevoegde functionaris zijn ondertekend. Hiertoe dient de hardcopy met een zogenaamde "natte" handtekening ondertekend te zijn en volstaat het een digitale scan van deze hardcopy te gebruiken voor de inschrijving. De hardcopy dient als bewijsmiddel en is opvraagbaar en dient tijdens de verificatie beschikbaar te zijn.

Inschrijver dient, op straffe van uitsluiting, de standaardverklaringen in de bijlagen op de gevraagde manier in te vullen en indien gevraagd te ondertekenen. Het is uitdrukkelijk niet toegestaan vaste tekst van standaardformulieren te wijzigen.

Een inschrijving onder voorwaarden c.q. voorbehouden dan wel een onvolledig en/of ongeldig inschrijving zal terzijde worden gelegd en uitgesloten worden van verdere beoordeling.

6.4.2. Beoordelen uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Beoordeling van de geldige en volledige inschrijving geschiedt aan de hand van de uitsluitingsgronden en de geschiktheidseisen, waaraan de inschrijvers dienen te voldoen. Voldoet een inschrijver niet aan één of meerdere van deze minimeisen of juist wél aan een van de uitsluitingsgronden, dan wordt het inschrijving als ongeldig terzijde gelegd. Dit is enkel anders indien er naar opvatting van de aanbestedende dienst sprake is van een situatie waarin inschrijver passende maatregelen heeft getroffen zoals bedoeld in de artikelen 2.87a en 2.88 Aw 2012.

6.4.3. Beoordelen gunningscriterium

Indien n.a.v. paragraaf 6.3.2. is gebleken dat meer dan één inschrijver voldoet aan de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen worden de geschikt gebleken inschrijvingen afzonderlijk beoordeeld op het genoemde gunningscriterium, volgens de methode zoals beschreven in hoofdstuk 3. Indien een inschrijver meer pagina's indient dan het maximaal aantal pagina's voorgeschreven, zal het te veel ingediende niet betrokken worden in de beoordeling. Ingeval een inschrijving op twee (of meer) subgunningscriteria als onvoldoende is beoordeeld, wordt de inschrijving uitgesloten van verdere deelname aan deze procedure.

Voor het gehele beoordelingsproces geldt dat de inschrijving worden beoordeeld op basis van hetgeen door inschrijvers is ingediend. Indien een inschrijving in het kader van de beoordeling zoals beschreven in paragraaf 6.3.1, 6.3.2 en/of 6.3.3 enkel op (ondergeschikte) onderdelen vragen oproept kan SKD besluiten de inschrijving verder te beoordelen en navraag enkel uit te voeren bij de inschrijving dat voor gunning in aanmerking komt. Indien uit de navraag blijkt dat een inschrijver niet voldoet, zal deze alsnog als ongeldig ter zijde worden gelegd. Daarnaast kan SKD besluiten om bewijsmiddelen te laten overleggen dan wel verificatievragen te stellen aan de inschrijvers.

6.5. Gunningsresultaat

Alle inschrijvers worden gelijktijdig schriftelijk via TenderNed geïnformeerd door de aanbestedende dienst over het gunningsresultaat. De aanbestedende dienst geeft gemotiveerd aan waarom de betreffende inschrijver niet voor gunning in aanmerking komt.

Een inschrijver verliest zijn recht om op te komen tegen het gunningsresultaat wanneer de aanbestedende dienst niet binnen 20 kalenderdagen na de datum van verzending van het via TenderNed verzonden bericht waarin het gunningsresultaat bekend is gemaakt, de aanbestedende dienst te hebben gedagvaard in kort geding voor de bevoegde burgerlijke rechter te Den Haag door

betekening binnen de genoemde termijn van een kort geding dagvaarding op het adres van de aanbestedende dienst, op straffe van verval van alle rechten.

Indien in de situaties als bedoeld in bovenstaande tijdig een kortgedingprocedure aanhangig is gemaakt zal de aanbestedende dienst er voor kiezen pas tot definitieve gunning over te gaan na de eventuele uitspraak van de kortgedingrechter in eerste aanleg. Alle inschrijvers worden via TenderNed geïnformeerd indien een kortgedingprocedure aanhangig is gemaakt.

De definitieve besluitvorming dient goedgekeurd te worden door of namens de eindverantwoordelijke.

6.6. Rechtsverwerking

Deze offerteaanvraag met bijbehorende documenten is met grote zorg samengesteld. Indien inschrijver meent dat dit document dan wel de nota van inlichtingen onduidelijkheden en/of tegenstrijdigheden bevat dan wel de wijze van beoordelen onduidelijk of ongeoorloofd is, dan wel dit document geheel of ten dele strijdig zou zijn met het recht dan wel aanbestedingsbeginselen, dan dient de inschrijver hierover een vraag te stellen in de nota van inlichtingen dan wel dit uiterlijk vijf (5) kalenderdagen na verzending van de (laatste) nota van inlichtingen schriftelijk en gemotiveerd aan de aanbestedende dienst te melden, bij gebreke waarvan ieder recht om tegen dit document te ageren verval.

Indien de reactie van de aanbestedende dienst naar aanleiding van het in de voorgaande alinea gestelde niet leidt tot een aanpassing van dit document, dan wel tot een aanpassing die in de ogen van een inschrijver niet juist of onvoldoende is, dan dient uiterlijk 24 uur voor de sluitingstermijn voor het indienen van het inschrijving een kort geding procedure aanhangig te worden gemaakt bij de bevoegde voorzieningenrechter te Den Haag en dient aanbestedende dienst hiervan onverwijld in kennis te worden gesteld middels betekening van de dagvaarding op het adres van aanbestedende dienst, bij gebreke waarvan ieder recht om tegen de aanbestedingsdocumenten te ageren verval. Indien een kort geding aanhangig wordt gemaakt, behoudt aanbestedende dienst zich het recht voor de aanbestedingsprocedure op te schorten dan wel in te trekken.

6.7. Voorschriften

6.7.1. Voertaal

De voertaal tijdens de gehele aanbestedingsprocedure, gedurende contractering en tijdens de uitvoering van de opdracht is Nederlands. Alle documenten van zowel de inschrijver als van SKD zijn in de Nederlandse taal opgesteld, tenzij expliciet anders vermeld in de aanbestedingsdocumenten.

6.7.2. Eenmalige inschrijving

De inschrijving in de offertefase is een eenmalig en definitief aanbod. De Europese openbare aanbestedingsprocedure biedt géén ruimte voor het voeren van onderhandelingsgesprekken.

6.7.3. Geheimhouding

Een inschrijver zal alle informatie, welke door de aanbestedende dienst wordt verstrekt, als vertrouwelijk behandelen en niet aan derden ter beschikking stellen. Indien de inschrijver een onderaannemer wenst in te zetten, is de gegadigde gerechtigd de benodigde informatie aan deze te verstrekken, onder de voorwaarde dat deze onderaannemers zich aan voorgenoemde houden.

De Aanbestedende dienst merkt ontvangen inschrijvingen als vertrouwelijk aan en handelt conform artikel 2.57 lid 1 Aw 2012.

6.7.4. Geen kostenvergoeding

Inschrijvers ontvangen van de aanbestedende dienst ook geen tegemoetkoming in de kosten voor het opstellen en indienen van hun inschrijving.

6.7.5. Voorbehouden tijdens aanbestedingsprocedure

SKD behoudt zich, zonder tot enige kosten- en/of schadevergoeding gehouden te zijn, in ieder geval het recht voor om:

- U uit te sluiten van de aanbestedingsprocedure, indien u gedurende de aanbestedingsprocedure de voor deze aanbesteding uw relevante bedrijfsactiviteiten staakt of als uw bedrijf wordt overgenomen;
- De aanbestedingsprocedure geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te beëindigen;
- De tijdsplanning te wijzigen;
- Bij het ontbreken van een geschikte, regelmatige en/of aanvaardbare inschrijving de aanbesteding terug te trekken;
- Bij de ontvangst van slechts één geldige inschrijving de aanbesteding terug te trekken.

6.7.6. Mededingingsrecht

Inschrijver garandeert middels inschrijving dat de inschrijving niet tot stand is gekomen onder invloed van een overeenkomst, besluit of gedraging in strijd met het Nederlandse of Europese mededingingsrecht.

6.7.7. Publicaties of reclame-uitingen

Het is niet toegestaan zonder schriftelijke toestemming van SKD in publicaties of reclame-uitingen van (het resultaat van) deze aanbesteding melding te maken. U mag de gegevens, die SKD u in verband met deze aanbesteding ter beschikking stelt, alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt.