



Europese aanbesteding ICT Managed Services

Bijlage 4 PM.02 Prijsmodeltoelichting

Inhoudsopgave

1	Algemene uitgangspunten, voorwaarden en beperkingen	3
2	Prijsstelling Initiële Inschrijving vs. Definitieve Inschrijving (BAFO)	6
3	Inschrijfprijs vs werkelijke vergoeding	6
4	Prijsmodel-elementen	7
4.1	Transitie	7
4.2	ICT Managed Services	8
4.3	Volume afhankelijke componenten.....	8
4.3.1	Storage	8
4.3.2	Service verzoeken & standaardwijzigingen	10
4.4	Uurtarieven	11 10
4.5	Inschrijfprijs	12
5	Facturatie en betalingscondities	13
5.1	Algemene condities.....	13
5.2	Transitie.....	13
5.3	Dienstverlening	13
5.4	Uurtarieven	14
6	Due diligence	14
7	Malus systematiek.....	15
7.1	Categorie (A) – Kritieke KPI's.....	15
7.2	Categorie (B) niet kritieke KPI's.....	15
7.3	KPI overzicht	16

Inleiding

Dit document, tezamen met het hieraan onlosmakelijk verbonden Prijsmodel (Excel werkmappen en -bladen), zet uiteen hoe Skal Biocontrole in relatie tot de Europese aanbesteding 'ICT Managed Services' de gevraagde dienstverlening (en eventueel producten) geprijsd wenst te zien. Om dit proces te faciliteren is in Excel een Prijsmodel opgesteld. Dit Prijsmodel en de prijsmodeltoelichting moeten door de Inschrijver gehanteerd en gerespecteerd worden bij het specificeren van de prijsstelling(en) i.r.t. deze aanbesteding. Met het doen van een Inschrijving bevestigt Inschrijver het Prijsmodel te hanteren en te respecteren.

Om redenen van objectiviteit, vergelijkbaarheid en transparantie vereist Skal Biocontrole dat bepaalde randvoorwaarden, uitgangspunten en beperkingen in acht worden genomen. Deze vereisten worden in dit document nader uiteengezet en toegelicht.

Intenties, doelen en resultaten

Het Prijsmodel en de toelichting daarop streven o.a. het volgende na:

- a) Ondubbelzinnig inzicht in alle prijsstellingen in relatie tot de Inschrijving van de Inschrijver;
- b) Transparante prijscalculaties en prijsstellingen;
- c) All-in uurtarieven, zijnde een uurtarief exclusief btw en inclusief reis-, verblijfs- en enig andere kosten.
- d) Facilitering van auditering en benchmarking van de prijsstellingen;
- e) Vaststellen van de Inschrijfprijs om het element prijs in de verhouding prijs/kwaliteit te kunnen kwantificeren.

1 Algemene uitgangspunten, voorwaarden en beperkingen

Dit hoofdstuk specificeert enkele algemeen geldende uitgangspunten, (rand)voorwaarden en beperkingen in relatie tot het Prijsmodel en de hiermee onlosmakelijk verbonden Excel werkmappen en bladen.

In relatie tot de Inschrijving:

- 1) **Aantallen.** Bij het beprijzen van de Aanbesteding zal de Inschrijver het Programma van Eisen (PvE) als uitgangspunt nemen. Het dient daarbij duidelijk te zijn dat gepresenteerde aantallen in de aanbestedingsdocumenten (en derhalve ook het PvE, het Prijsmodel en de calculatiebladen) schattingen en/of prognoses zijn welke geen ander doel dienen dan een indicatie te verstrekken van de omvang / kwantiteit van hetgeen waarop gedoeld wordt en daarmee een calculatie voor uw Inschrijving mogelijk te maken. Er kunnen derhalve door de Inschrijver geen rechten ontleend worden aan de verstrekte aantallen anders dan voor uw Prijsstelling t.a.v. uw Inschrijving, tenzij i.r.t. specifieke aantallen/kwantiteiten expliciet is vermeld dat het geen schatting en/of prognose betreft. Door de Inschrijver op schrift gestelde schattingen zijn bindend.
- 2) **Valutarisico's**, zijn voor rekening van de Inschrijver, tenzij expliciet toegeschreven aan Skal Biocontrole.
- 3) **Geen prijs**, indien voor een prijselement/-component (een cel in de Excelmappen en -bladen) geen prijs is opgegeven wordt EUR 0,01 als prijsstelling gehanteerd.

- 4) **Manipulatieve Inschrijving.** Opgegeven Prijsstellingen die de beoordelingsmethodiek frustreren, zijn niet toegestaan. Dit kan leiden tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.
- 5) **Strategische Inschrijving.** Een strategische Inschrijving is ontoelaatbaar indien deze de grens overschrijdt waarmee de Inschrijving verwordt tot een manipulatieve of niet realistische Inschrijving. Dit kan leiden tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

In relatie tot de uitvoering van de Overeenkomst:

- 6) **Prijzen & Prijsstelling(en) gebaseerd op de Inschrijfleidraad.** Prijsstellingen zullen gebaseerd zijn op de instructies zoals in dit document gegeven en alle andere aspecten uit de Inschrijfleidraad (inclusief haar bijlagen) die van invloed kunnen zijn op de prijsstelling(en).
- 7) **Toekomstige tellingen** worden altijd uitgevoerd met als ijkpunt de laatste werkdag van een maand. De zo vastgestelde aantallen gelden als basis voor de eerst volgende facturatieperiode (veelal de volgende maand).
- 8) **Vreemde en opvallende zaken** (abnormaliteiten) in relatie tot opgegeven aantallen worden zo spoedig mogelijk gesignaleerd en gecommuniceerd richting Skal Biocontrole en besproken in het eerst volgende service management dan wel contract management overleg.

In relatie tot de Inschrijving als ook de uitvoering van de Overeenkomst:

- 9) **EUR/BTW.** Alle bedragen in dit document en in de hiermee onlosmakelijk verbonden Excel werkmappen en bladen (het Prijsmodel) zijn in euro's (€ / EUR) en exclusief belasting toegevoegde waarde (BTW).
- 10) **Maximum bedragen.** Alle bedragen welke de Inschrijver opneemt in de Excel werkmappen en bladen van het Prijsmodel worden gezien als maximum bedragen.
- 11) **Afschrijvingstermijnen.** Als rekenkundige en economische afschrijvingstermijnen voor door Skal Biocontrole aangeschafte hardware worden in het kader van het Prijsmodel en tijdens de uitvoering van de Overeenkomst gehanteerd:
 - a) 3 jaar voor IT-infrastructuur componenten welke gerekend worden tot de backend ;
 - b) 3 jaar voor devices van het type: desktop, laptop, thin client en vaste telefoon;
 - c) 1 jaar voor monitoren;
 - d) 3 jaar voor devices van het type: tablet;
 - e) 1 jaar voor devices van het type: smart phone, mobiele telefoon;
 - f) 1 jaar voor verbruiksartikelen (accessoires);
 - g) 1 jaar voor communicatieverbindingen.

NB. Voor de items c, e, f en g geldt dat de kosten worden genomen in het jaar van aanschaf/huur. Skal Biocontrole schrijft enkel af als het gebruik een periode van 3 jaar of langer beslaat en het bedrag hoger is dan € 500,--.

NB. Hardware welke Opdrachtnemer t.b.v. de dienstverlening richting Skal Biocontrole inzet en welke niet door Skal Biocontrole wordt aangeschaft valt buiten de hier gestelde richtlijnen i.r.t. afschrijvingstermijnen. De afschrijvingstermijnen i.r.t. deze hardware zijn geheel en alleen door Opdrachtnemer te bepalen. Leidend voor Skal Biocontrole is in die gevallen het realiseren van de overeengekomen KPI's en bijbehorende service levels.

- 12) **Marge & risico opslag**, worden geacht te zijn verdisconteerd in de prijsstellingen.
- 13) **"Alles inclusief" prijsstellingen.** Skal Biocontrole hanteert t.a.v. de Europese Aanbesteding ICT Managed Services een prijssystematiek waarbij alle relevante en

- gerelateerde kosten zijn verdisconteerd in de prijsstelling van een product, dienst, uurtarief of combinatie van voorgaande.
- 14) **Transitie fixed lumpsum & resultaatverplichting.** De Transitie wordt als vaste prijs (één bedrag / lumpsum) op basis van een resultaatverplichting geprijsd.
 - 15) **Grootheden/Eenheden.** De in het Prijsmodel gehanteerde grootheden en eenheden dienen strikt toegepast te worden. Gebruik / toepassing van alternatieve groot- en eenheden is niet toegestaan.
 - 16) **Wijzigen Prijsmodel.** Het wijzigen van het Prijsmodel inclusief de hieraan onlosmakelijk verbonden Excel werkmappen en -bladen door de Inschrijver is niet toegestaan.
 - 17) **Volume kortingen.** Skal Biocontrole veronderstelt dat afname van grotere volumes resulteert in lagere Prijzen voor de betreffende grootheid (bijv. storage) en wil dit graag terugzien in de prijsstellingen.
 - 18) **Formeel afroepen als voorwaarde voor vergoedingen.** Producten en diensten komen pas voor vergoeding in aanmerking nadat deze expliciet schriftelijk door Skal Biocontrole als zodanig zijn afgeroepen.
 - 19) **Voorwaarden / eisen.** Het stellen van voorwaarden en/of eisen aan de opgegeven Prijsstellingen is niet toegestaan. Dit kan leiden tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.
 - 20) **Geldigheid Prijsstelling.** De opgegeven Prijsstellingen zijn bindend voor de looptijd van de Overeenkomst inclusief mogelijke verlengingen. Met dien verstande dat in relatie tot een verlenging een prijsindexering toegepast kan worden conform hetgeen hierover gesteld in de Overeenkomst.
 - 21) **Acceptatie Prijsmodel vereisten.** Het indienen van een Inschrijving staat gelijk aan de acceptatie van alle in relatie tot het Prijsmodel gestelde vereisten in dit document.
 - 22) **Veilig verwijderen of hergebruiken van apparatuur.** Het veilig verwijderen of hergebruik van apparatuur conform de PvE eis 'Veilig verwijderen of hergebruiken van apparatuur' is verdisconteerd in de vergoeding voor de dienstverlening.
 - 23) **Afvoeren van verpakkingsmateriaal.** Het afvoeren van verpakkingsmateriaal gerelateerd aan door Opdrachtnemer geleverde hardware dan wel door Opdrachtnemer te beheren hardware in het kader van de Dienstverlening, is verdisconteerd in de prijsstellingen.
 - 24) **Geen dubbele doorbelasting.** Dezelfde kosten zullen in het kader van de aanbesteding en de daaruit voortvloeiende Overeenkomst nooit en te nimmer meer dan één keer worden doorbelast aan Skal Biocontrole. Als voorbeeld valt hierbij te denken aan opslagcapaciteit. Binnen haar Microsoft Office 365 abonnement betaalt Skal Biocontrole reeds voor 1TB opslag per account. Deze opslag kan aldus niet ook als "volume afhankelijke component storage" worden doorbelast.
 - 25) **Voorbehoud Prijsmodel toelichting.** De toelichtingen en uiteenzettingen in dit document en de Excelwerkbladen zijn met de grootst mogelijke zorgvuldigheid opgetekend. Toch valt niet uit te sluiten dat fouten, onjuistheden of omissies te constateren zijn. Indien Inschrijver laatstgenoemde aspecten constateert zal Inschrijver deze per omgaande aan Skal Biocontrole melden.

2 Prijsstelling Initiële Inschrijving vs. Definitieve Inschrijving (BAFO)

De prijsstelling(en) die Inschrijver afgeeft bij de initiële Inschrijving wordt door Skal Biocontrole en de Inschrijver gezien als de maximum prijsstelling in relatie tot de Scope van de aanbesteding. Derhalve zal de prijsstelling van de definitieve Inschrijving (BAFO – best and final offer) die van de Initiële Inschrijving bij gelijkblijvende omstandigheden niet overschrijden.

Situaties of zaken die kunnen leiden tot omstandigheden die niet als gelijkblijvend worden beschouwd zijn:

- 1) Wijziging van referentie aantallen;
- 2) Materiële wijzigingen t.a.v. bijv. definities van diensten (bijv. omvang en aantal werkzaamheden / verantwoordelijkheden), aanscherping of versoepeling van (als in stringentere) service levels.

3 Inschrijfprijs vs werkelijke vergoeding

Het Prijsmodel kent grofweg twee toepassingen te weten:

- I. Het vaststellen en -leggen van prijsstellingen voor onderkende prijselementen welke gedurende de looptijd van de Overeenkomst gehanteerd worden om de vergoedingen voor de prijselementen te calculeren;
- II. Het vaststellen van de Inschrijfprijs opdat het aanbestedingshoofdcriterium prijs gekwantificeerd kan worden.

Om een winnaar van de Aanbesteding te bepalen wordt gescoord op de gunningscriteria prijs en kwaliteit. Voor het bepalen van deze prijs (de Inschrijfprijs) wordt de inhoud van de Excelwerkmap en de Excelwerkbladen van het Prijsmodel gebruikt. Waarbij er t.b.v. het berekenen van de Inschrijfprijs bewerkingen op de inhoud worden toegepast welke in de hierna volgende paragrafen nader worden toegelicht.

In de Excel werkbladen vult u als Inschrijver alle gele cellen. Dit betekent niet automatisch dat Skal Biocontrole toekomstig alle prijselementen ook zal afnemen. In de praktijk na ondertekening van de Overeenkomst zal Skal Biocontrole bepalen welke elementen wanneer wel / niet worden afgenomen. Dit geeft ook direct het verschil aan tussen de Inschrijfprijs, welke wordt berekend door alle prijsstellingen (alle gele cellen) in de calculatie mee te nemen en de werkelijke vergoedingen (wat werkelijk wordt betaald), waarbij enkel die prijsstellingen worden meegenomen waar ook een daadwerkelijk geleverde prestatie tegenover staat.

4 Prijsmodelelementen

Dit hoofdstuk behandelt, in separate paragrafen, de diverse elementen die gezamenlijk het Prijsmodel vormen. Daarbij worden de volgende elementen onderscheiden:

- 1) Transitie;
- 2) Dienstverlening, hierna aangeduid als: ICT managed services;
- 3) Volume afhankelijke componenten;
- 4) Uurtarieven.

Per element is tevens aangegeven hoe de bijbehorende Excelwerkbladen ingevuld dienen te worden en door Skal Biocontrole verwerkt worden.

4.1 Transitie

In relatie tot de 'entry transitie' (de overgang van latende naar toekomstige leverancier) vraagt Skal Biocontrole een fixed price (één bedrag / lumpsum) in combinatie met een resultaatverplichting.

Leidend hierbij is allereerst de Scope van de onderhavige aanbesteding, het transitieplan en het delivery concept (zie ook de gunningscriteria in de gunningsleidraad).

In de fixed price dienen alle zaken die een investering met zich meebrengen, ergo alle resources welke de Inschrijver nodig heeft voor het doorvoeren van de transitie en het realiseren van de transitieproject doelen en resultaten, te zijn opgenomen. Denk hierbij o.a., maar niet uitsluitend, aan: apparatuur/hardware, software, manuren en ook onderhoudskosten voor (tijdelijke) apparatuur/hardware en software specifiek t.b.v. de transitie. Maar ook aan changes/projecten noodzakelijk om de doelen en resultaten van het transitieproject te realiseren.

Tevens is de vergoeding voor de dienstverlening tijdens de transitie (de frictiekosten) onderdeel van de fixed price van het transitieproject.

De fixed price betreft daarmee een all-in prijsstelling en de enig mogelijke vergoeding voor de transitieproject werkzaamheden eventuele beheerdiensten tijdens de transitie en eventueel (tijdelijk) voor de transitie benodigde hard- en software. Dit met uitzondering van:

- 1) Meerwerk afgeroepen door Skal Biocontrole;
- 2) Die projecten die tijdens de transitie aan het licht komen en die redelijkerwijs niet te voorzien waren tijdens het aanbestedingsproces en een noodzakelijk (must do) karakter hebben om de transitie succesvol te kunnen afronden.

Invullen Prijsmodel

Inschrijver geeft in het Excel tabblad '1 – Transitie', rekening houdend met de uiteenzetting in het onderhavige document en het programma van eisen, aan welke investering gemoeid is met de transitie. Hiervoor worden twee bedragen opgevoerd:

- De investering gemoeid met de transitiewerkzaamheden (I.1) en eventuele investering in hard- en software specifiek voor de transitie;
- De investering gemoeid met eventuele beheerdienstverlening tijdens de transitie (I.2).

Deze bedragen worden gesommeerd en het totaal wordt getransporteerd naar het tabblad 'Inschrijfprijs'.

4.2 ICT Managed Services

In relatie tot de af te nemen en te leveren ICT Managed Services (beheerdienstverlening) geldt:

- 1) Een vaste prijs per dienst per maand.
- 2) Bij het opgeven van de prijsstellingen gaat Inschrijver uit van de door Skal Biocontrole gestelde: scopebeschrijving van de gevraagde diensten, KPI's, service levels, service windows en eisen zoals uiteengezet in het Programma van Eisen (PvE).
- 3) De kosten voor het geleverd krijgen van diensten tijdens het transitieproject worden geacht te zijn verdisconteerd in de prijsstelling van het transitieproject. Deze worden hier daarom niet opgevoerd.
- 4) Vergoedingen voor afgenomen en geleverde diensten starten:
 - a) Na afronding van het transitieproject, dan wel;
 - b) Op het moment dat Skal Biocontrole een dienst in productie actief gebruikt voor ondersteuning van haar processen c.q het gebruik van applicaties en de betreffende dienst door Skal Biocontrole geaccepteerd is.

Invullen Prijsmodel

De in het Scopedocument ICT Managed Services (bijlage 5 van de selectiefase) beschreven diensten zijn terug te vinden in het Excel tabblad '2 – ICT Managed Services'. Inschrijver geeft op dit werkblad per dienst een prijs per maand.

De maandprijzen worden omgezet naar prijzen over een periode van 4 jaar. De zo verkregen 'prijsstellingen' worden gesommeerd tot één totaal. Dit totaal wordt getransporteerd naar het tabblad 'Inschrijfprijs'.

4.3 Volume afhankelijke componenten

Hetgeen door Skal Biocontrole in het kader van deze aanbesteding gevraagde kent een aantal componenten waarvan het volume kan stijgen en dalen. Te weten:

- De hoeveelheid gebruikte storage en;
- De hoeveelheid serviceverzoeken en standaardwijzigingen.

In de navolgende paragrafen is uiteengezet hoe met deze fluctuaties omgegaan wordt.

4.3.1 Storage

Skal Biocontrole wenst de mogelijkheid de navolgende typen storage af te nemen voor zowel SAN-storage als cloud storage:

- | | |
|--------------------------|--|
| Hot tier | : Zeer snel en zeer hoog beschikbaar. Voor dagelijks gebruik van data, applicaties en databases. Lees- en schrijfsnelheden: 600-1200MB/sec, ± 16.000 IOPS. |
| Cold/archive tier | : Relatief langzaam qua lees/schrijf snelheid, een kosteneffectief alternatief voor lange termijn opslag. Lees- en schrijfsnelheden: 100-600MB/sec, ± 1.000 IOPS. |
| Backup | : Primair bedoeld voor het veiligstellen van data tegen verlies, niet voor dagelijks gebruik. Beschikbaarheid: hoog genoeg om herstel binnen acceptabele tijd te garanderen, maar niet ontworpen voor continue toegang. Lees- en schrijfsnelheden: 50-100MB/sec. |

Invullen Prijsmodel

Inschrijver specificeert in het Excel tabblad '3 – Volume afh componenten':

- a) De prijs per gigabyte per maand SAN-storage voor zowel het type 'hot tier' (I.1), 'cold/archive tier' (I.2) als backup tier (I.3).
- b) De jaarlijkse procentuele daling m.b.t. SAN-storage prijzen (I.4).
- c) De prijs per gigabyte per maand voor cloud storage voor zowel het type 'hot tier' (II.1), 'cold/archive tier' (II.3) als backup tier (II.3).
NB. Lees de toelichting bij Ad d zorgvuldig en houdt hier rekening mee in de prijsstelling.
- d) Het cloud storage uplift percentage (II.4).
- e) De naam van de gehanteerde cloud storage provider (II.5).

Ad b

De prijzen voor storage zijn volatiel waarbij de algemene trend over de jaren heen is dat de prijzen dalen. Skal Biocontrole streeft naar het verwerven van marktconforme prijzen. Om te voorkomen dat de storage prijzen die op datum ondertekening Overeenkomst vastgelegd worden ook enkele jaren later nog gehanteerd moeten worden wenst Skal Biocontrole dat de Inschrijver blijkt geeft van de hiervoor geschetste ontwikkeling (dalende prijzen i.r.t. storage). Derhalve specificeert de Inschrijver, eveneens in Excel tabblad '3 Volume afh componenten' wat is benoemde als de "**Jaarlijkse procentuele daling m.b.t. SAN-storage prijzen**" (I.4). Zijnde het jaarlijkse percentage waarmee de prijzen van alle geïdentificeerde typen storage per kalenderjaar dalen (voor het eerst per 1-1-2028). Dit niettegenstaande de mogelijkheden van Skal Biocontrole om te benchmarken op marktconformiteit. Nb.: Jaarlijkse procentuele daling m.b.t. storage prijzen speelt een rol i.r.t. de berekening van de Inschrijfprijs.

Ad d

Het 'cloud storage uplift percentage' is het percentage waarmee de bij II.1 t/m II.3 opgegeven cloud storage prijzen per Gb worden vermeerderd in de feitelijke maandelijkse afrekening/facturatie.

In relatie tot cloud storage wordt dus niet gevraagd een jaarlijkse procentuele daling op te geven. Omdat ook de Inschrijver hier afhankelijk is van het prijsbeleid van de cloud storage provider geeft Inschrijver hier de prijzen op waarvoor de storage per gevraagd tier actueel te leveren is via de bij II.5 aangegeven cloud storage provider.

Jaarlijks wordt in januari van jaar n met gebruikmaking van een onafhankelijke index/benchmark (Gartner IaaS index) bepaald in hoeverre de cloud storage prijzen bij de bij II.5 aangegeven cloud storage provider zijn afgenomen dan wel toegenomen. Deze af- of toename wordt toegepast op de vigerende cloud storageprijzen per tier. De zo verkregen prijzen vormen de basis voor cloud storage prijzen voor jaar n. Op deze prijzen wordt het 'cloud storage uplift percentage' toegepast zoals in de eerste alinea beschreven.

Berekening prijs over 4 jaar

SAN-storage

Op basis van de door Opdrachtnemer verstrekte gegevens en de aangegeven 'Gb 4 jaar' voor de typen storage wordt de prijs per 4 jaar berekend per type SAN-storage. Dit door het aantal GB over 4 jaar te delen door 4 en zo een gemiddeld aantal Gb per jaar vast te stellen. Vervolgens wordt voor jaar 1 de prijs per Gb per maand vermenigvuldigd met het gemiddelde aantal Gb per jaar, dit levert de prijs voor jaar 1 op. Voor jaar 2, 3 en 4 wordt

vervolgens telkens de prijs per Gb per maand van het jaar ervoor gereduceerd met het percentage dat is opgegeven bij 'jaarlijkse procentuele daling m.b.t. SAN-storage prijzen'. De zo verkregen prijs per Gb per maand wordt vermenigvuldigd met het gemiddelde aantal Gb per jaar, dit levert de prijs voor respectievelijk jaar 2, 3 en 4 op. De zo verkregen prijzen voor de jaren 1 t/m 4 worden gesommeerd tot de 'Prijs 4 jaar'. Door dit voor de SAN-storage typen I.1 t/m I.3 te doen en de zo verkregen bedragen te sommeren wordt 'Subtotaal I' verkregen.

Cloud storage

De over 4 jaar voor cloud storage komt tot stand door per regel (II.1 t/m II.3) de prijs per Gb per maand te vermenigvuldigen met het aantal Gb per 4 jaar en het zo verkregen bedrag te vermeerderen met het uplift percentage zoals opgegeven bij II.4. Door dit voor de cloud storage typen II.1 t/m II.3 te doen en de zo verkregen bedragen te sommeren wordt 'Subtotaal II' verkregen.

Kantekeningen

Uit de onderhandelingen is gebleken dat de noodzaak voor dedicated SAN storage onzeker is. Skal Biocontrole staat daarom open voor alternatieve oplossingen zoals shared SAN storage of andere oplossingen, mits deze voldoen aan de gestelde eisen ten aanzien van performance, bruikbaarheid en beschikbaarheid. Het is niet noodzakelijk het Prijsmodel op deze nieuwe insteek aan te passen. De wens om een prijs af te geven voor de in het Prijsmodel gevraagde SAN-storage blijft daarmee ongewijzigd.

4.3.2 Serviceverzoeken & standaardwijzigingen

In bijlage 'PM.02.01 Serviceverzoeken & standaardwijzigingen' (te vinden aan het eind van dit document) is een overzicht van momenteel geïdentificeerde serviceverzoeken en standaardwijzigingen opgenomen. Het betreft dan verzoeken en wijzigingen welke door Skal Biocontrole aangevraagd worden.

Serviceverzoek en standaardwijzigingen worden op basis van $P \times Q$ aferekend.

Nb. **Niet-standaardwijziging** worden op nacalculatiebasis vergoed of op basis van een tussen partijen overeengekomen offerte. Voor zowel nacalculatie als offerte geldt dat daarbij de in de Overeenkomst overeengekomen uurtarieven als maximum uurtarieven worden gehanteerd.

Invullen Prijsmodel

In het Excel tabblad '3 – Volume afh componenten' geeft Inschrijver aan hoeveel gerekend wordt voor de afhandeling van een serviceverzoek (III.1) en standaardwijziging (III.2). Door deze prijzen te vermenigvuldigen met de gestelde aantallen bij 'Aantal 4 jaar' worden de prijzen voor 4 jaar berekend. Door deze prijzen te sommeren wordt 'Subtotaal III' verkregen.

Door 'Subtotaal I' t/m 'Subtotaal III' te sommeren wordt het totaal voor de volume afhankelijke componenten verkregen. Dit totaal wordt getransporteerd naar het tabblad 'Inschrijfprijs'.

4.4 Uurtarieven

Voor zaken die toekomstig op calculatiebasis (zowel inspanningsverplichting als fixed price) bijvoorbeeld via een wijziging of project uitgevraagd worden, maar die nu nog niet te identificeren zijn, wenst Skal Biocontrole op voorhand maximum all-in uurtarieven vast te leggen.

Daarbij wordt een onderscheid gemaakt naar:

- 1) **Locatie:** onsite werkzaamheden en remote werkzaamheden;
- 2) **Niveau:** junior, medior of senior professional;
- 3) **Standby:** één generiek uurtarief voor het buiten Kantoortijden standby staan van specifieke expertise;
- 4) **Overwerk:** opslagpercentages voor het werken buiten Kantoortijden.

De onderscheiden functieniveaus zijn daarbij als volgt gedefinieerd:

Niveau	Niveau definitie
Junior	1) Professional met ≤ 36 maanden relevant ervaring en; 2) Opleidingsniveau minimaal MBO en; 3) Recente relevante basis certificeringen.
Medior	1) Professional met > 36 maanden ≤ 96 maanden relevant ervaring en 2) Opleidingsniveau minimaal HBO of > 96 maanden relevante ervaring en; 3) Recente relevante gevorderde certificeringen.
Senior	1) Professional met > 96 maanden relevante ervaring en; 2) Opleidingsniveau minimaal HBO; 3) Aantoonbaar en bewezen verbale en schriftelijke communicatievaardigheden op management- en/of directieniveau.

- **Relevante ervaring:** betreft aantoonbare ervaring op het vlak (de expertise gebieden) waarop de betreffende professional wordt ingezet.
- **Relevante recente basis certificeringen:** behaalde instap certificeringen op het vlak (de expertise gebieden) waarop de betreffende professional wordt ingezet, waarbij deze certificering niet meer dan één generatie achterloopt bij de vigerende certificering. Waarbij onder instap wordt verstaan de eerste certificering in een reeks van getrapte certificeringen, denk aan foundation trainingen, de eerste modules van een AZURE traject.
- **Relevante recente gevorderde certificeringen:** behaalde certificeringen op het vlak (de expertise gebieden) waarop de betreffende professional wordt ingezet, waarbij deze certificering niet meer dan één generatie achterloopt bij de vigerende certificering. Waarbij onder gevorderde wordt verstaan vervolgcertificeringen in een reeks van getrapte certificeringen, dan wel verdiepende / specialiserende certificeringen (voor bijv. Cloud of security).

Invullen Prijsmodel

Op het Excel tabblad '4 – Uurtarieven' geeft Inschrijver voor onsite werkzaamheden de uurtarieven voor junior, medior en senior medewerkers op in (I.1 / I.2 / I.3). Hetzelfde wordt gedaan voor remote uitgevoerde werkzaamheden (II.1 / II.2 / II.3).

Op hetzelfde tabblad wordt onder III Standby tarief de prijs per uur voor het standby staan van een medewerker ingegeven (III.1). Standby betreft een inspanningsverplichting. Een persoon die standby staat, is buiten Kantoortijden bereikbaar en kan indien nodig actie ondernemen. Standby is daarmee iets anders dan het buiten Kantoortijden conform de overgekomen KPI's en SLA/service levels verlenen van dienstverlening.

Indien standby leidt tot het daadwerkelijk verrichten van werkzaamheden kunnen de gewerkte uren tegen de geldende uurtarieven, eventueel vermeerderd met overwerktoeslag, in rekening worden gebracht.

Tot slot wordt op hetzelfde tabblad ingegeven welke upliftpercentages Inschrijver hanteert i.r.t. overwerk. Dit zowel voor maandag t/m vrijdag (IV.1) als voor weekend- en nationale feestdagen (IV.2).

Berekening prijs over 4 jaar

Voor de onderdelen I, II en III geldt dat de prijs over 4 jaar wordt berekend door de prijs per uur te vermenigvuldigen met het aantal gesteld uren over 4 jaar. Het overwerk (onderdeel IV) wordt berekend door het gemiddelde uurtarief van de onderdelen I en II te bepalen. Dit gemiddelde te vermenigvuldigen met aantal gesteld uren over 4 jaar i.r.t. onderdeel IV en het zo verkregen bedrag te vermeerderen met het ingegeven uplift%.

Door de 'Subtotalen I t/m IV te sommeren wordt het totaal voor de uurtarieven verkregen. Dit totaal wordt getransporteerd naar het tabblad 'Inschrijfprijs'.

4.5 Inschrijfprijs

De Inschrijfprijs wordt berekend door in Excel tabblad "Inschrijfprijs" de diverse eerder berekende totalen op te sommen (Id. 1 t/m 4)) en te vermenigvuldigen met hun respectievelijke gewicht zoals vastgesteld in het wegingsmodel (gunningscriterium 'prijs'). De zo berekende gewogen bedragen worden vervolgens gesommeerd tot de Inschrijfprijs.

Let wel de "Inschrijfprijs" is een rekenkundig verkregen getal en niet de feitelijke "vergoeding" die wordt betaald in relatie tot de Overeenkomst die voortvloeit uit de Aanbesteding.

Hoe de Inschrijfprijs wordt omgezet naar een puntenscore is uiteengezet in de Inschrijfleidraad.

5 Facturatie en betalingscondities

5.1 Algemene condities

- a) De Skal Biocontrole inkoopvoorwaarden zijn van toepassing.
- b) Betalingstermijn is standaard 30 dagen na ontvangst van de factuur.
- c) Gemaakte uren worden gespecificeerd naar opdracht en ingezette medewerker(s).
- d) De factuurspecificatie dient naadloos aan te sluiten bij prijsmodel elementen opdat verificatie van de factuur ondubbelzinning kan plaatsvinden en herleidbaar is naar de elementen van het prijsmodel.
- e) Facturen in relatie tot de transitie, dienstverlening en levering van producten in het kader van de Overeenkomst ICT Managed Services zijn gericht aan het Skal Biocontrole crediteuren@skal.nl en kunnen enkel voortkomen uit afspraken welke schriftelijk met Skal Biocontrole overeengekomen zijn.
- f) Producten kunnen gefactureerd worden na feitelijke levering aan en ontvangst door Skal Biocontrole.

5.2 Transitie

In relatie tot de transitie wordt het volgende betaalschema gehanteerd:

Fase	Percentage
Bij opdracht (ondertekening overeenkomst)	20%
Acceptatie door Skal Biocontrole	30%
Handover (zie definitielijst)	20%
Restpunten afgehandeld	20%
Decharge	10%

Hierbij geldt dat een factuur (n) betaalbaar wordt gesteld indien de voorgaande factuur (n-1) betaald is.

5.3 Dienstverlening

- a) In relatie tot de reguliere dienstverlening ontvangt Skal Biocontrole per maand maandelijks achteraf slechts één factuur.
- b) Aantallen en verbruik worden daarbij gerapporteerd op basis van de rapportage vereisen zoals uiteengezet in het PvE.
- c) Afgeschakelde diensten worden nog vergoed over de gehele maand waarin ze zijn afgeschakeld, tenzij de uitvoering van de hiermee geassocieerde change niet tijdig of niet correct is uitgevoerd. In deze laatste gevallen wordt geen vergoeding over de laatste maand in rekening gebracht.
- d) Opgeschaalde diensten of nieuwe diensten worden vergoed over de gehele maand waarin ze zijn opgeschaald c.q. geïntroduceerd zijn, tenzij de uitvoering van de hiermee geassocieerde change niet tijdig of niet correct is uitgevoerd. In deze laatste gevallen wordt geen vergoeding over de laatste maand in rekening gebracht.
- e) Wijzigingen van service levels en/of servicetijden worden voor het eerst gefactureerd tegen de nieuwe prijzen/kosten in maand n+1 waarbij n staat voor de maand waarin de wijziging is doorgevoerd. Maand "n" gaat daarbij wel (volledig, lees gehele maand) mee in de facturatie tegen de nieuwe prijzen/kosten.

5.4 Uurtarieven

Werkzaamheden verricht tegen uurtarieven en niet verband houdend met reguliere dienstverlening worden separaat gefactureerd onder vermelding van de wettelijke vereiste kenmerken en de kenmerken uit onderstaande tabel.

Id. Kenmerk	
1	Id. (identificatie van regelitem)
2	Beschrijving van de werkzaamheden
3	Eenheid (uur)
4	Kwantiteit (aantal uren)
5	Functieniveau
6	Uurtarief
7	Bedrag exclusief btw (Id. 4 x Id. 6)
8	Bedrag inclusief btw
Voor uren waarop een overwerk upliftpercentage van toepassing is worden separate factuurregels aangemaakt waarop bovenstaande kenmerken eveneens van toepassing zijn + vermelding van het overwerk upliftpercentage.	

6 Due diligence

Skal Biocontrole stelt de Inschrijvers die uitgenodigd zijn voor de onderhandelingen in de gelegenheid de verstrekte technische informatie in onderhavige aanbesteding te verifiëren middels een due diligence (ook wel zorgvuldigheidsonderzoek genoemd). De due diligence vindt plaats op verzoek van de Inschrijver en zal parallel aan de onderhandelingen gepland worden. Skal Biocontrole houdt voor de uitvoering van de due diligence rekening met een doorlooptijd van een dagdeel per Inschrijver die is uitgenodigd voor de onderhandelingen.

Om Skal Biocontrole in staat te stellen tijdig en op juiste wijze de due diligence te faciliteren verneemt het graag bij eerste Inschrijving welke wensen de Inschrijver heeft in relatie tot de due diligence. In verband met het vrijwillige karakter van de due diligence maakt het opgeven van de wensen voor de due diligence geen onderdeel uit van de beoordeling. Het staat Skal Biocontrole vrij om te (kunnen) voldoen aan de wensen van Inschrijver.

De due diligence is er op gericht verstrekte (technische) informatie in onderhavige Aanbesteding te verifiëren. De volgende informatie maakt derhalve géén onderdeel uit van de due diligence:

- Contracten/overeenkomsten;
- Personeel gerelateerde vertrouwelijke informatie;
- Informatie die door Skal Biocontrole is geclassificeerd of te classificeren als 'vertrouwelijk' of 'geheim'.

Skal Biocontrole wijst Inschrijvers er op dat Skal Biocontrole het recht voorbehoudt om ingebrachte wensen of de met due diligence verkregen technische informatie daadwerkelijk mag worden gebruikt.

7 Malus systematiek

Hieronder zijn de consequenties vastgelegd die in werking kunnen treden indien de Opdrachtnemer niet voldoet aan de overeengekomen prestatie-indicatoren en normen (KPI's). Skal Biocontrole hanteert hierbij een onderscheid tussen kritieke (A) en niet-kritieke (B) KPI's, waarbij de sancties zijn afgestemd op de ernst en frequentie van de afwijking. Het overzicht van KPI's is terug te vinden in bijlage 9 - PvE.04 KPI-overzicht.

7.1 Categorie (A) – Kritieke KPI's

Deze KPI's raken de continuïteit van de bedrijfsvoering. De prestaties worden per meetperiode (maandelijks, per kwartaal, halfjaar of per jaar) beoordeeld.

Bij afwijkingen geldt het volgende escalatiemodel:

a) Eerste overtreding: Waarschuwing

Indien de Opdrachtnemer de norm van een kritieke KPI voor de eerste keer niet haalt, volgt een schriftelijke waarschuwing. Er wordt in deze situatie geen financiële sanctie opgelegd. De waarschuwing is te zien als aansporing om de noodzakelijke herstelmaatregelen te treffen.

b) Twee meetperioden achter elkaar niet halen

Indien de norm voor dezelfde kritieke KPI gedurende twee opeenvolgende meetperiodes niet wordt behaald, is Skal Biocontrole gerechtigd een malus van 10% toe te passen op de totale factuurwaarde i.r.t. de dienstverlening van de betreffende meetperiode.

c) Herstelverplichting

De malus is geen eenmalige afkoop van de prestatieplicht. Indien de KPI in de daaropvolgende meetperioden nog steeds niet wordt behaald, blijft de malus van 10% van kracht op de getotaliseerde factuurwaarde gerelateerd aan de meetperiode. Dit totdat de KPI aantoonbaar weer aan de overeengekomen norm voldoet.

d) Ontbinding

Indien aan de Opdrachtnemer binnen één kalenderjaar drie (3) keer een malus wordt opgelegd in relatie tot een kritieke KPI (categorie A), heeft Skal Biocontrole het recht de Overeenkomst te ontbinden wegens toerekenbare tekortkoming.

7.2 Categorie (B) niet kritieke KPI's

De prestaties binnen deze categorie worden geëvalueerd over een meetperiode van zes (6) maanden (halfjaarlijks).

Op de gehele KPI-categorie geldt dat gedurende de meetperiode een maximaal foutenpercentage van 20% is toegestaan op het totaal aantal metingen per halfjaar (34 metingen). Uitgaande van de vastgestelde basis van 34 meetmomenten in deze periode, ligt de drempelwaarde op 6,8. Dit wordt afgerond naar boven: bij meer dan 7 afwijkingen gedurende het halfjaar, wordt de norm als 'niet behaald' beschouwd.

Indien de Opdrachtnemer niet voldoet aan de hier gestelde norm, is Skal Biocontrole gerechtigd een malus (korting) toe te passen van 10% op de facturatie over de betreffende periode.

7.3 KPI overzicht

Voor een volledig en gedetailleerd overzicht van alle gehanteerde prestatie-indicatoren, de bijbehorende normeringen en de specifieke indeling in categorie A (kritiek) of categorie B (niet-kritiek), wordt verwezen naar bijlage 9: PvE.04 – KPI-overzicht. Deze bijlage is leidend voor het bepalen welke malusregeling van toepassing is.

Bijlage PM.02.01 Service verzoeken & standaardwijzigingen

Serviceverzoeken

Id.	Naamborden	Beschrijving
1	Account mutatie	- Nieuw / wijzigen/ verwijderen account. - Aanmaken/wijzigen/verwijderen share of directory map. - Wijzigen mappen / rechten Onedrive die gebruiker zelf niet kan / mag uitvoeren. - Wachtwoord wijzigen (dit kan ook via het Sefl service portal).
2	Mailbox mutatie	Nieuw / wijzigen / verwijderen mailbox.
3	Backup / restore	- Terugzetten backup, zoeken en terugplaatsen van mail - Microsoft retention period: 3 jaar.
4	Vraag	Algemene gebruikersvragen of kennisvragen van SKAL Biocontrole tot een maximum van een uur, waarbij geen aanpassingen op de IT omgeving nodig zijn.
5	Werkplek reset	Het op afstand wissen en/of opnieuw uitrollen van het baseline installatie of image op een werkplek specifiek op verzoek van SKAL Biocontrole.
6	Hardware services	Het op afstand en/of op locatie (her)installeren, configureren, vervangen/repareren of afvoeren van de in bruikleen zijnde werkplekapparatuur (indien van toepassing).

Standaardwijzigingen

Id.	Naamborden	Beschrijving
A	Applicatie of plug-in update	- Uitvoeren updates op bedrijfsspecifieke applicaties voorbereid door de leverancier en to een max. van 1 uur binnen het reguliere servicevenster. - Uitvoeren van updates op gerelateerde plugins van gecertificeerde (Windows/OS) software en bedrijfsapplicaties.
B	Certificaat of licentie update	Het op verzoek van SKAL Biocontrole verlengen van certificaten & licenties op alle IT-onderdelen waarvoor beheer wordt uitgevoerd.
C	Monitoring	Blacklisten / whitelisten van adressen, toevoegen / wijzigen / verwijderen items aan monitoring.
D	Werkplek update	Het uitrollen van een (update van) een applicatie over een of meerdere werkplekken voor alle gevalideerde applicaties, die zijn opgenomen in de baseline van uw beheerde werkplek. Deze kunnen routinematig op verzoek worden uitgerold, mist benodigde (extra) licenties en (vervangende) hardware daarvoor beschikbaar is.
E	Netwerk	Wijzigen wifi wachtwoord of whitelisting.

Einde document.