

Europese aanbesteding Communicatieverbindingen

Inschrijfleidraad

The logo for Skal BIOCONTROLE is contained within a white arrow-shaped box pointing to the right. The word "Skal" is written in a bold, sans-serif font, with the letter "k" in red and "S" and "al" in dark green. Below "Skal", the word "BIOCONTROLE" is written in a smaller, dark green, all-caps sans-serif font.

Skal
BIOCONTROLE

Inhoudsopgave

1	Algemeen	3
1.1	Inleiding	3
1.2	Introductie Skal Biocontrole	4
1.3	Begripsbepalingen	4
1.4	Leeswijzer	4
2	Opdrachtschrijving	5
2.1	Aanleiding	5
2.2	Doel	5
2.3	Scope definitie	5
2.4	Beschrijving huidige situatie	11
2.5	Beschrijving gewenste situatie	12
2.6	Vorm van de overeenkomst	14
3	Aanbestedingsprocedure	15
3.1	Toelichting gekozen procedure	15
3.2	Beschrijving Aanbestedingsprocedure	15
3.3	Gunningsmethodiek	16
3.4	Digitaal aanbesteden	16
3.5	Stellen van vragen/ informatie-uitwisseling	17
3.6	Invullen van de digitale Inschrijving	18
3.7	Beoordeling Inschrijving	18
3.8	Aanmeldingsverklaring	19
4	Voorwaarden	19
4.1	Inschrijvingsvoorwaarden	19
4.2	Combinatie/Onderaanneming	22
4.3	Contractuele voorwaarden	24
5	Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	25
5.1	Verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden	26
5.2	Geschiktheidseisen	27
6	Gunningsprocedure	29
6.1	Procedure beoordelen Inschrijvingen	29
6.2	Beoordelingsteam	29
6.3	Beoordelingsprocedure	30
6.4	Programma van eisen	31
6.5	Gunningscriteria	32
6.6	Subgunningscriteria i.r.t. kwaliteit (kwaliteitsvragen)	34
6.7	Generieke richtlijn van beantording	37

1 Algemeen

Voor u ligt de Inschrijfleidraad voor de Openbare Europese Aanbesteding Communicatieverbindingen van Skal Biocontrole.

De Inschrijfleidraad bevat informatie voor Inschrijvers om inzicht te krijgen in de Opdracht en om zodoende te kunnen besluiten al dan niet een Inschrijving in te dienen. Het beschrijft de wijze waarop Inschrijvers een Inschrijving kunnen uitbrengen. Tevens wordt aangegeven op welke wijze het beoordelingsteam de ingediende Inschrijvingen beoordeelt.

Skal Biocontrole (hierna Skal) handelt tijdens de aanbestedingsprocedure onder het voorbehoud van goedkeuring door of namens eindverantwoordelijke: Mevr. R. Bergkamp, voorzitter.

Contactgegevens Aanbestedende Dienst / Opdrachtgever:

Skal Biocontrole

T.a.v.: dhr N. Polman

Dr. Klinkertweg 28a

8025 BS Zwolle

1.1 Inleiding

De voor u liggende Inschrijfleidraad, bevat informatie over en maakt onderdeel uit van de Openbare Europese aanbesteding Communicatieverbindingen ten behoeve van Skal. Skal nodigt u uit om op basis van deze Inschrijfleidraad een aanbieding in te dienen.

Aan de hand van de informatie in deze Inschrijfleidraad dient u de gevraagde gegevens in te vullen en de bijbehorende verklaringen en informatie toe te voegen. Dit doet u door het invullen van de verklaringen volgens de beschikbare bijlagen en het, desgevraagd, ondertekenen en weer toevoegen (uploaden) van de gevraagde bewijsstukken op **TenderNed** (www.tenderned.nl).

1.2 Introductie Skal Biocontrole

Skal is een zelfstandig bestuursorgaan (zbo) en ziet erop toe dat het biologisch produceren, bewerken en verhandelen van producten voldoet aan de biologische EU-verordening, de Nederlandse Landbouwkwaliteitswet en de reglementen en grondslagen van Skal Biocontrole (Skal).

Door bedrijven jaarlijks te bezoeken en te controleren, houdt Skal toezicht op de hele Nederlandse biologische keten. Zo draagt ze als organisatie zorg voor een aantoonbaar en betrouwbaar Europees biologisch keurmerk.

Dit doen ze in opdracht van het Ministerie van Landbouw, Visserij, Voedselzekerheid en Natuur (LNVN). Het ministerie van LNVN heeft Stichting Skal aangewezen als controlerende autoriteit voor de uitvoering van deze wettelijke taken, die voortvloeien uit de Europese verordeningen voor de biologische productie.

De Europese verordening geeft lidstaten de keuze in de structuur van het controleregime. Nederland heeft gekozen voor een eenduidige structuur: één controlerende autoriteit die verantwoordelijk is voor alle wettelijke controletaken binnen de biologische productie. Dit maakt Skal een unieke organisatie.

Zie voor nadere informatie de website www.skal.nl.

1.3 Begripsbepalingen

In deze aanbesteding wordt gebruik gemaakt van een aantal gedefinieerde begrippen. Deze begrippen worden met een hoofdletter aangeduid. In bijlage 6 - Begrippenlijst (definities) vindt u de begripsbepalingen met betrekking tot deze aanbesteding.

1.4 Leeswijzer

Deze Inschrijfleidraad bevat in hoofdstuk 1 algemene informatie over de Aanbestedende dienst. Hoofdstuk 2 bevat een beschrijving van de Scope van de opdracht, de huidige situatie en de gewenste situatie. In hoofdstuk 3 staat de van toepassing zijnde aanbestedingsprocedure en het stellen van vragen. Hoofdstuk 4 beschrijft de van toepassing zijnde aanmeldingsvoorwaarden. In hoofdstuk 5 worden de gestelde uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen (waaronder minimeisen) beschreven. Tenslotte worden de gestelde gunningscriteria en de wijze van beoordeling daarop in hoofdstuk 6 toegelicht.

2 Opdrachtomschrijving

2.1 Aanleiding

Skal bevindt zich in een dynamische omgeving. De afgelopen jaren volgden wijzigingen in wet- en regelgeving, de BIO-verordening en het takenpakket van Skal elkaar snel op. Daarnaast ziet Skal een groei in sturing vanuit de Europese commissie en een noodzaak tot het aansluiten op geautomatiseerde systemen van de Europese Unie (EU). Dit leidde tot de nodige aanpassingen in processen en informatiesystemen en een flinke groei in de organisatie en de geautomatiseerde ondersteuning.

In november 2024 is de afdeling 'ICT service' onder de verantwoordelijkheid van de CIO geschaard. Daarmee kwamen ook diverse IT-contracten die samen hangen met ICT service in portefeuille bij de CIO. Analyse van deze contracten wees uit dat er op een aantal contracten actie ondernomen moet worden om onrechtmatigheid te herstellen of te voorkomen. Deze actie bestaat uit het in de markt zetten van diverse Europese aanbestedingen.

De communicatieverbindingen betreft een commodity dienst. In de markt zijn er relatief veel partijen die dit product tegen een concurrerende prijsstelling en sterk vergelijkbare kwaliteit kunnen aanbieden en leveren. Een openbare procedure waarin om het even welke partij zich kan inschrijven volstaat dan.

2.2 Doel

Met deze aanbesteding streeft Skal primair de volgende doelen na:

1. Het contracteren van één leverancier welke expertise heeft op het gebied van communicatieverbindingen en (mobiele)telefonie.
2. Het tegen een passend en marktconform tarief geleverd krijgen van beschreven producten en diensten (de Scope van de aanbesteding).
3. Het tegen de overeengekomen eisen geleverd krijgen van de beschreven producten en diensten (de Scope van de aanbesteding) Het sluiten van een wachtkamerovereenkomst onder opschortende voorwaarde (een zogenaamde 'wachtkamerovereenkomst') met de nummer twee in de ranking van de aanbesteding.

2.3 Scope definitie

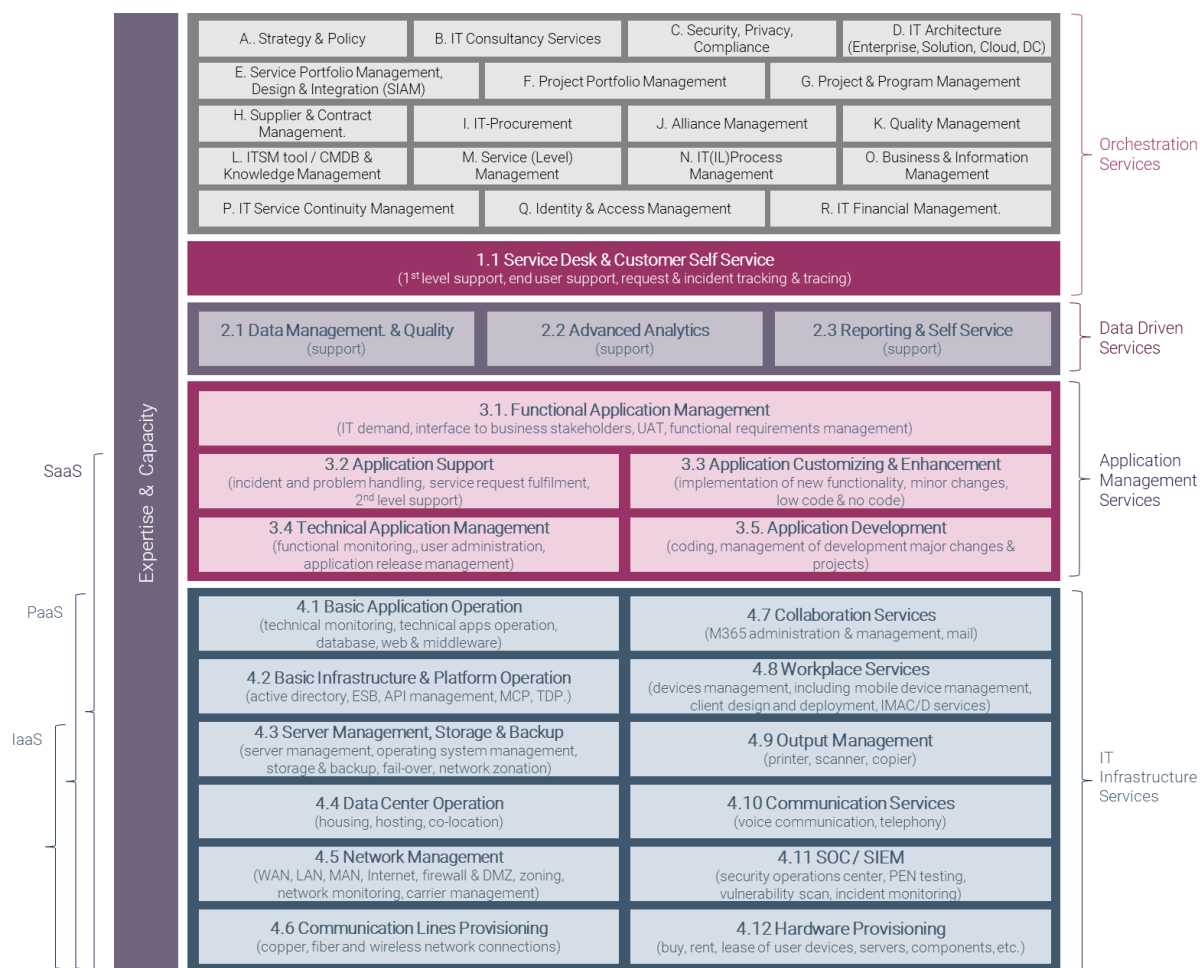
Deze aanbesteding betreft het leveren van 'Communicatieverbindingen' voor Skal. Op basis van het onderstaande referentiemodel heeft Skal de volgende ICT-domeinen onderkend:

1. Orchestration Services;
2. Data Driven Services;
3. Application Management Services;
4. IT Infrastructure Services.

De structuur van dit model dient als kader gedurende de gehele contractperiode. In deze specifieke aanbesteding worden uitsluitend de Aandachtsgebieden:

- **4.6** Communication Lines Provisioning en;
- **4.10** Communication services

uit het domein IT Infrastructure Services gehanteerd.



Figuur 1: Skal Biocontrole ICT-referentiemodel

2.3.1 IT Infrastructure Services

Deze aanbesteding heeft betrekking op de Aandachtsgebieden “4.6 Communication Line Provisioning” en “4.10 Communication Services” en uit figuur 1 “Skal Biocontrole ICT-referentiemodel”. Deze Aandachtsgebieden worden hieronder nader gedefinieerd, waarbij is aangegeven welke dienstverlening daartoe gerekend wordt.

2.3.1.1 Communication Line Provisioning (4.6)

Definitie

Dit betreft het leveren en beheren van externe netwerkverbindingen die de organisatie van Skal verbinden met het internet en externe diensten (denk aan: Microsoft 365 of Salesforce). Deze verbindingen vormen een kritische schakel voor de bereikbaarheid van applicaties, Communicatieverbindingen en cloud voorzieningen en daarmee voor de operationele continuïteit van Skal. De dienstverlening is gericht op het borgen van een hoge beschikbaarheid (uptime van de verbinding/ hoe vaak de verbinding werkt) en de continuïteit van de dienstverlening (het borgen van ononderbroken toegang bij incidenten of uitval).

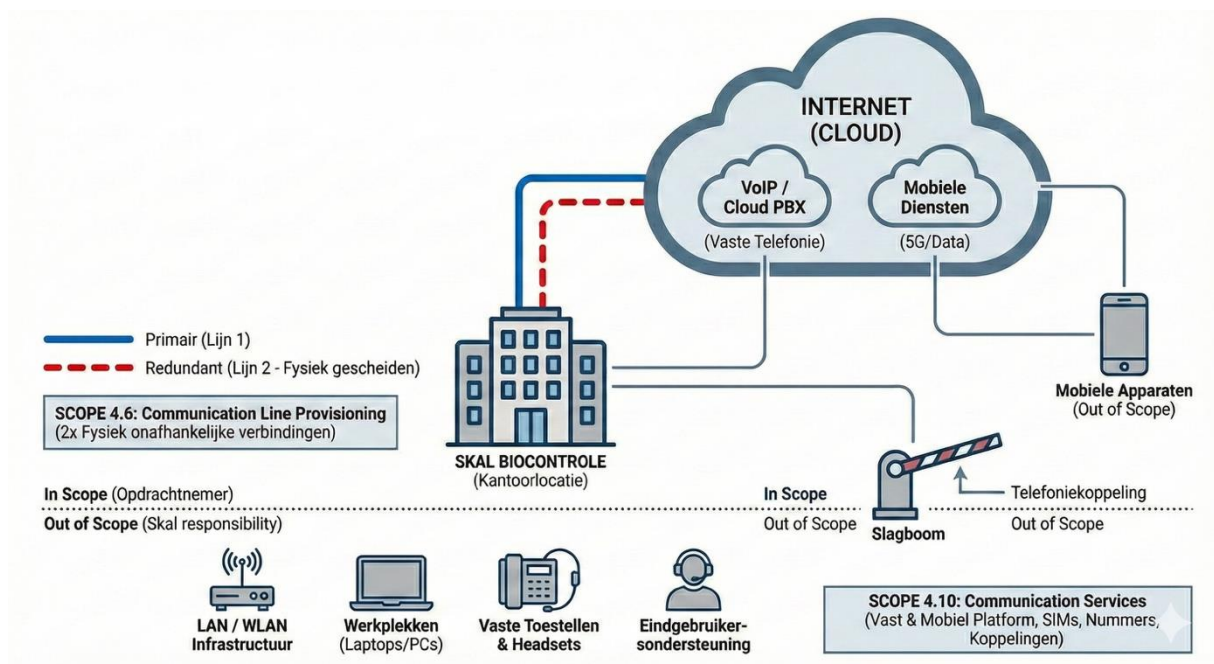
Gevraagde dienst

De Opdrachtnemer levert en beheert:

- 1) De volledige dienst 'Communication Lines Provisioning' zoals hierboven gedefinieerd.
- 2) De Opdrachtnemer levert en beheert twee vaste internetverbindingen voor de kantoorlocatie van Skal, bestaande uit een primaire internetverbinding en een secundaire internetverbinding die als redundante voorziening dient. De redundante verbinding is aantoonbaar fysiek en logisch onafhankelijk van de primaire verbinding. Dit houdt in dat de verbindingen niet via dezelfde provider, dezelfde wijkcentrale of hetzelfde fysieke tracé worden geleverd. Hiermee wordt geborgd dat uitval van één verbinding niet leidt tot verlies van internettoegang voor Skal.

De Opdrachtnemer is eveneens verantwoordelijk voor:

- 3) Het proactief beheren en monitoren van de internetverbindingen;
- 4) Het tijdig signaleren en afhandelen van verstoringen en het afstemmen met onderliggende carriers.
- 5) Het rapporteren over de beschikbaarheid en prestaties van de verbindingen.



Figuur 2: Communicatieverbindingen

Nadere afbakening scope internetverbindingen

De dienst Communication Line Provisioning heeft betrekking op de volgende elementen (in scope):

- a. Externe vaste internetverbindingen tussen de kantoorlocatie van Skal en het internet;
- b. De primaire en redundante internetverbinding zoals hierboven beschreven;
- c. De levering, instandhouding en beëindiging van deze verbindingen;
- d. Carrier- en leveranciersafstemming met betrekking tot de externe verbindingen;
- e. Monitoring en rapportage van de prestaties van de verbindingen tot aan het overdrachtpunt.

De volgende elementen vallen expliciet buiten de scope van Communication Line Provisioning (out of scope):

- f. Interne LAN- en WLAN-infrastructuur binnen de kantoorlocatie;
- g. Interne netwerkcomponenten zoals switches, firewalls, routers en access points;
- h. Interne netwerkconfiguratie, routing en security policies;
- i. Applicaties en cloudplatformen die gebruikmaken van de internetverbinding.

2.3.1.2 Communication Services (4.10)

Definitie

Onder dit element vallen alle diensten die nodig zijn om gebruikers te voorzien van telefonische bereikbaarheid en mobiele communicatie. Dit omvat zowel mobiele als vaste telefoniediensten, inclusief bijbehorende: abonnementen, licenties en beheervoorzieningen (zoals portalen voor het administratief beheer van aansluitingen en rapportagetools voor verbruik en kosten). De dienstverlening is gericht op (a) het beschikbaar stellen, (b) beheren en (c) optimaliseren van spraakcommunicatie (vast en mobiel) en datacommunicatie (vast en mobiel). Dit met aandacht voor bereikbaarheid, continuïteit, schaalbaarheid en kostenbeheersing.

Gevraagde dienst

Mobiele telefonie

De Opdrachtnemer levert en beheert mobiele Communicatieverbindingen voor zowel spraak- en videobellen als datagebruik. De dienstverlening omvat:

- 1) Het leveren en beheren van mobiele abonnementen, waaronder abonnementen voor gecombineerd bellen en data en data-only abonnementen.
- 2) Het volledige beheer van fysieke SIM- en eSIM-kaarten, inclusief activatie, mutatie, tijdelijke blokkade en beëindiging.

Verder geldt:

- 3) De aangeboden mobiele dienstverlening ondersteunt verschillende abonnementstypen en databundels. Databundels worden organisatie breed gebundeld ingezet (waarbij het totale datavolume van alle mobiele abonnementen samen één collectieve bundel vormt), zodat Skal flexibiliteit heeft in het gebruik en optimaal kan sturen op kosten en verbruik.
- 4) Skal beschikt via een online portal over real time inzicht in verbruik, bundels en kosten. .
- 5) De dienstverlening is schaalbaar ingericht en ondersteunt wijzigingen in aantallen gebruikers, SIM-kaarten en databundels gedurende de looptijd van de overeenkomst, zonder dat dit leidt tot contractuele belemmeringen.

Nadere afbakening mobiele telefonie

De mobiele telefoniedienst heeft betrekking op de volgende elementen (in scope):

- a. Mobiele spraak-, data- en videodiensten via het mobiele netwerk;
- b. Mobiele abonnementen en bijbehorende bundels;
- c. SIM- en eSIM-kaarten en het administratief beheer daarvan;
- d. Mobiele netwerktoegang en dekking geleverd door de mobiele netwerkkoperator;
- e. Beheerportalen en rapportagetools voor inzicht in verbruik en kosten;
- f. Vast naar mobiel integraties om telefonische koppelingen te ondersteunen.

De volgende elementen vallen expliciet buiten de scope van mobiele telefonie (out of scope):

- g. Mobiele eindgebruikersapparatuur zoals smartphones, tablets en mobiele routers;
- h. Mobile Device Management (MDM) en endpoint security;
- i. Installatie, configuratie en ondersteuning van mobiele apps op mobiele eindgebruikersapparatuur;
- j. Eindgebruikersondersteuning;

Vaste telefonie

De Opdrachtnemer levert en beheert de vaste telefoniediensten (inclusief nummerportabiliteit en nummerbehoud) ten behoeve van de kantooromgeving van Skal. De dienstverlening omvat:

- 1) Het leveren en beheren van telefonie- en callcenterlicenties, inclusief nummer- en licentiebeheer.
- 2) Het doorvoeren van mutaties binnen de telefonieomgeving, waaronder installaties, wijzigingen, uitbreidingen en beëindigingen (IMACD).

Verder geldt:

- 3) De vaste telefonievoorziening ondersteunt de operationele telefonische bereikbaarheid en callcenterfunctionaliteit van Skal.
- 4) De oplossing is betrouwbaar, schaalbaar en geschikt voor de operationele behoeften van Skal. Het functioneel applicatiebeheer van callcenteroplossingen behoort tot de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer waarbij Skal de eindgebruikers ondersteuning verzorgt.
- 5) De Opdrachtnemer is primair verantwoordelijk voor het functioneel beheer van de telefonie- en callcenteromgeving, inclusief het uitvoeren van wijzigingen en optimalisaties. Skal behoudt regie op beleidsmatige keuzes en prioritering, maar is niet verantwoordelijk voor de operationele uitvoering.
- 6) De vaste telefonievoorziening ondersteunt gebouw gebonden toepassingen, zoals slagbomen en toegangsdeuren, voor zover deze functioneel zijn gekoppeld aan de telefonieomgeving.

Nadere afbakening vaste telefonie

De vaste telefoniedienst heeft betrekking op de volgende elementen (in scope):

- a. Het vaste telefonieplatform (bijv. VoIP/IPPBX in de cloud);
- b. Telefonie nummers, nummerplannen en routing;
- c. Callcenterfunctionaliteit en bijbehorende licenties;
- d. Telefoniegebruik via softphones en applicaties op eindgebruikersapparatuur;
- e. Telefoniekoppelingen met gebouw gebonden toepassingen, voor zover deze afhankelijk zijn van de telefonievoorziening.

De volgende elementen vallen expliciet buiten de scope van vaste telefonie (out of scope):

- f. Fysieke eindgebruiker apparatuur, zoals vaste bureautoestellen, DECT-toestellen en headsets;
- g. Interne LAN-, WLAN- en bekabelingsinfrastructuur;
- h. Netwerkkomponenten zoals switches, routers en firewalls;

- i. Gebouwbeheersystemen en toegangscontrolesystemen zelf (anders dan de telefonische koppeling);
- j. Eindgebruikersondersteuning en functioneel beheer van bedrijfsprocessen rondom telefonie.

2.3.2 Overige Scope

Binnen deze aanbesteding vallen ook de volgende activiteiten binnen de Scope:

- 1) **Contract- en leveranciersmanagement ten aanzien van de Communicatieverbindingen:**
 - a) Het beheren van contractuele afspraken met betrekking tot de Communicatieverbindingen, waaronder het actueel houden van contractgegevens en contactpunten;
 - b) Het fungeren als primair aanspreekpunt richting onderliggende leveranciers en carriers voor operationele en tactische afstemming;
 - c) Het ondersteunen van Skal bij contractuele wijzigingen, verlengingen of beëindiging van Communicatieverbindingen, voor zover deze betrekking hebben op de geleverde Scope;
 - d) Het signaleren van contractuele of operationele afhankelijkheden die impact kunnen hebben op de dienstverlening.
- 2) **Ondersteuning bij wijzigingen in volumes, locaties of configuraties:**
 - a) Het uitvoeren en coördineren van wijzigingen in aantallen aansluitingen, abonnementen of diensten binnen de afgesproken Scope;
 - b) Het ondersteunen bij het aansluiten, wijzigen of beëindigen van Communicatieverbindingen;
 - c) Het doorvoeren van administratieve en technische aanpassingen die voortvloeien uit organisatorische wijzigingen bij Skal;
 - d) Het adviseren over de impact van wijzigingen op bestaande Communicatieverbindingen.
- 3) **Afstemming met andere ICT-dienstverleners waar ketenafhankelijkheden bestaan:**
 - a) Het afstemmen met andere door Skal gecontracteerde ICT-dienstverleners waar sprake is van ketenafhankelijkheden met betrekking tot Communicatieverbindingen;
 - b) Het aanleveren van relevante technische en operationele informatie aan andere dienstverleners om een samenhangende dienstverlening te borgen.
- 4) **Facturatie:**
 - a) Het verzorgen van tijdige, correcte en transparante facturatie van de geleverde Communicatieverbindingen volgens de contractuele afspraken;
 - b) Het specificeren van facturen die inzicht geven in de afgenomen diensten, volumes, tarieven en eventuele wijzigingen;
 - c) Het ondersteunen van Skal bij het verklaren van facturen, inclusief het beantwoorden van vragen over afwijkingen of onduidelijkheden;
 - d) Het tijdig doorvoeren van contractuele wijzigingen in de facturatie, zoals aanpassingen in volumes, tarieven of diensten zodat facturen aansluiten bij de actuele situatie.

2.4 Beschrijving huidige situatie

De huidige inrichting van de communicatiediensten binnen Skal Biocontrole is historisch gegroeid en bestaat uit een combinatie van vaste en mobiele telefonie en dataverbindingen, geleverd door externe partijen. De dienstverlening is grotendeels gebaseerd op standaardproposities van de leverancier, waarbij telefonie en connectiviteit integraal worden aangeboden binnen één contractuele constructie. De technische en functionele inrichting sluit in de basis aan bij de behoeften van de organisatie, maar kent beperkingen in het leveren van een 24/7 storingsdienst.

De telefonieomgeving is ingericht op basis van een cloud gebaseerde oplossing (KPN ÉÉN, cloud PBC), waarbij functionaliteiten zoals callcenterfunctionaliteit, keuzemenu's en mobiele integratie beschikbaar zijn. De telefonieomgeving wordt daarnaast in beperkte mate gebruikt voor gebouwgebonden toepassingen, zoals het aansturen van slagbomen en toegangsdeuren via telefoniefunctie. Het functioneel beheer van de telefonieomgeving ligt in de huidige situatie bij Skal zelf, waarbij voor complexere wijzigingen een beroep wordt gedaan op de leverancier. De leverancier is verantwoordelijk voor beheer en ondersteuning op de onderliggende infrastructuur en diensten. Voor internetconnectiviteit wordt gebruik gemaakt van vaste verbindingen, waarbij redundantie aanwezig is, maar de afhankelijkheid van onderliggende carriers en leveranciersketens beperkt inzichtelijk is.

De dienstverlening wordt ondersteund door een servicelevel agreement waarin afspraken zijn vastgelegd over beschikbaarheid, responstijden en ondersteuning. Storingen kunnen 24/7 worden gemeld bij de leverancier en deze worden afgehandeld op basis van vooraf vastgestelde prioritering, waarbij responstijden zijn gedefinieerd per prioriteitsniveau. De SLA richt zich primair op het herstellen van verstoringen en het waarborgen van continuïteit van de dienstverlening. De SLA geldt formeel 24x7, in de praktijk zijn hier aanvullende voorwaarden op van toepassing. Dit betreft onder andere beperkingen in oplostijden buiten kantoortijden, afhankelijkheden van onderliggende leveranciers en verschillen tussen responstijd en daadwerkelijke hersteltijd. Hierdoor is de effectiviteit van de 24/7 ondersteuning in de praktijk beperkter dan van de SLA verwacht mag worden.

De huidige dienstverlening kent een hybride model voor wijzigingen en beheer. Beperkte, operationele wijzigingen binnen de telefonieomgeving, zoals het aanpassen van keuzemenu's of teksten, vallen binnen de dienstverlening op basis van een fair use principe. Dit betekent dat een vooraf bepaalde bandbreedte aan wijzigingen zonder aanvullende kosten kan worden doorgevoerd. Wijzigingen buiten deze bandbreedte, evenals uitbreidingen zoals het toevoegen van gebruikers, aansluitingen of functionaliteiten, worden niet als onderdeel van de standaard dienstverlening beschouwd en worden aanvullend in rekening gebracht. Hierdoor ontstaat in de praktijk een afhankelijkheid van de leverancier voor wijzigingen en is vooraf niet altijd volledig inzichtelijk welke kosten gepaard gaan met aanpassingen.

De benodigde inzichten in gebruik, kosten en prestaties van de dienstverlening zijn in de huidige situatie beschikbaar, maar worden door Skal beperkt benut. Hierdoor worden beschikbare stuurinformatie (nog) niet volledig ingezet. Desondanks moeten deze inzichten bij de volgende

aanbieder ook aanwezig zijn. Skal wenst middelen/instrumenten om actief te kunnen sturen op efficiënt gebruik van abonnementen en verbindingen.

De huidige governance en regie op de dienstverlening is voornamelijk operationeel van aard en gericht op het oplossen van incidenten en het doorvoeren van wijzigingen. Sturing op performance, kostenoptimalisatie en doorontwikkeling van de dienstverlening vindt beperkt plaats. De rol van de leverancier is daarbij primair uitvoerend en reactief, en in mindere mate gericht op proactief advies of strategische samenwerking.

Kengetallen huidige situatie

Kengetal	Waarde
Aantal medewerkers	Ca. 160
Kantoorlocatie	Dr. Klinkertweg 28a, 8025 BS Zwolle
Primaire verbinding	Glasvezel 100/100 Mb/s
Redundante verbinding	Glasvezel 50/50 Mb/s
VLAN + IP-reservering	2/2 Mb/s (QoS)
Vaste telefonie gebruikers (licenties)	Ca. 60
Callcenter licenties	Ca. 40-60
Mobiel 5GB, onbeperkt min/SMS	Ca. 158
Mobiel Unlimited	Ca. 24
Mobiel 25GB Data SIM	Ca. 68
Mobiel 5GB Data SIM	Ca. 27
Nummers te porteren	Ca. 182
Storingsdienst	24/7

Tabel 1: Kengetallen huidige situatie

2.5 Beschrijving gewenste situatie

In de gewenste situatie beschikt Skal over een toekomstbestendige, transparante en flexibel ingerichte communicatiedienstverlening die aansluit bij de schaal en dynamiek van de organisatie. De dienstverlening ondersteunt hybride werken door gebruikers onafhankelijk van locatie (kantoor, thuis of mobiel) op een consistente en betrouwbare wijze toegang te bieden tot telefonie- en communicatiediensten, zonder merkbaar verschil in functionaliteit of kwaliteit. Mobiele communicatie (inclusief 4G/5G) vormt is onderdeel van de bereikbaarheid en ondersteunt hybride werken. Waar passend kan mobiele connectiviteit aanvullend worden ingezet als fallback-mechanisme bij verstoringen van vaste verbindingen.

De Communicatieverbindingen worden geleverd als geïntegreerde, schaalbare dienstverlening, waarbij de onderliggende complexiteit van carriers en infrastructuur volledig wordt afgevangen door de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer draagt verantwoordelijkheid voor de end-to-end werking van de dienstverlening, inclusief ketenregie richting onderliggende partijen. Hierbij is expliciet geborgd dat kritieke verbindingen aantoonbaar redundant zijn ingericht, zonder afhankelijkheid van dezelfde fysieke infrastructuur of carrier. De dienstverlening wordt geleverd volgens serviceafspraken, responstijden en oplostijden. De Opdrachtnemer richt zich daarbij niet uitsluitend op het oplossen van incidenten, maar ook op het voorkomen van verstoringen en het verbeteren van de dienstverlening.

In de gewenste situatie is het wijzigings- en beheerproces ingericht waarbij onderscheid is tussen standaard wijzigingen, die binnen de dienstverlening vallen, en niet-standaard wijzigingen. De standaard wijzigingen maken onderdeel uit van de dienstverlening en kunnen zonder aanvullende kosten worden doorgevoerd. Onder deze standaard-wijzigingen worden in ieder geval veelvoorkomende operationele handelingen verstaan, zoals het toevoegen van gebruikers aan het callcenter, het aanpassen van wachtrijen en het wijzigen van callflows. Niet-standaard wijzigingen komen historisch twee keer per jaar voor, Gezien het beperkte voorkomen van worden deze wijzigingen tegen marktconforme tarieven doorbelast, zodat Skal vooraf inzicht heeft in de financiële impact.

De Opdrachtnemer ondersteunt actief bij het prioriteren en optimaliseren van wijzigingen en adviseert over efficiënte inrichting en schaalbaarheid. In de gewenste situatie ligt het functioneel beheer van de telefonie- en callcenteromgeving volledig bij de Opdrachtnemer. Dit omvat het beheren en optimaliseren van callflows, wachtrijen, routeringslogica en bijbehorende configuraties. De telefonievoorziening ondersteunt gebouw gebonden toepassingen, zoals slagbomen en toegangsdeuren, voor zover deze functioneel gekoppeld zijn aan de telefonieomgeving. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een efficiënte, snelle en foutloze uitvoering van wijzigingen, en adviseert proactief over optimalisaties in bereikbaarheid en gespreksafhandeling. Hiermee wordt expliciet afstand genomen van de huidige situatie waarin functioneel beheer deels bij Skal ligt.

De dienstverlening biedt inzicht in gebruik, prestaties en kosten via een online dashboard en periodieke rapportages. Hierbij wordt niet alleen gerapporteerd over beschikbaarheid en incidenten, maar ook over verbruik, kostenontwikkeling en optimalisatiemogelijkheden, zoals ongebruikte abonnementen en inefficiënte bundels. De Opdrachtnemer neemt hierin een proactieve rol en adviseert Skal over optimalisaties en verbeteringen.

De governance op de dienstverlening is ingericht op zowel tactisch als strategisch niveau. Naast reguliere afstemming over incidenten en wijzigingen vindt periodiek overleg plaats over performance, kostenontwikkeling en roadmap. De Opdrachtnemer treedt hierbij op als strategisch partner en draagt actief bij aan de doorontwikkeling van de dienstverlening, passend bij de behoeften van Skal. De activiteiten die voortvloeien uit deze governance, zoals rapportage, overleg en proactief advies, maken integraal onderdeel uit van de dienstverlening en zijn inbegrepen in de prijsstelling, tenzij expliciet anders aangegeven in het prijsmodel.

De gewenste situatie kenmerkt zich daarmee door een verschuiving van een reactieve, uitvoerende dienstverlening naar een proactieve en regie-ondersteunende samenwerking, waarin transparantie, voorspelbaarheid en continue verbetering centraal staan.

2.6 Vorm van de overeenkomst

Overeenkomst

De Opdracht krijgt de vorm van een Overeenkomst. Skal sluit één Overeenkomst met één (1) Opdrachtnemer. Deze zal een looptijd hebben van twee (2) jaar met een optie tot verlenging van drie (3) keer twee (2) jaar. De Overeenkomst kan tussentijds door Skal eenzijdig worden opgezegd, met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden. Hiervoor worden geen kosten en/of schaden in rekening gebracht. Skal behoudt zich het recht voor geen opdrachten onder de Overeenkomst te verstrekken.

Wachtkamerovereenkomst

Skal wenst gebruik te maken van een wachtkamerovereenkomst. Deze wachtkamerovereenkomst wordt afgesloten met de partij welke op de tweede plaats eindigt in de definitieve ranking in de gunningsfase.

Indien binnen 9 maanden na definitieve gunning van de Opdracht blijkt dat een Opdrachtnemer aan wie de Opdracht definitief is gegund - om wat voor reden dan ook - niet (meer) aan zijn contractuele verplichtingen voldoet, is Skal gerechtigd de Overeenkomst met deze Opdrachtnemer te beëindigen en (het restant van) de Opdracht - voor zover mogelijk - uit te laten voeren door de - zonder herberekening van de scores van de overblijvende Inschrijvers - in rangorde opvolgend Inschrijver van de oorspronkelijke Aanbestedingsprocedure tegen de door die Inschrijver bij de oorspronkelijke Aanbestedingsprocedure geoffreerde voorwaarden, en zonder dat voorafgaand aan de opdrachtverstrekking een Aanbestedingsprocedure noodzakelijk is. Een herijking van de prijzen naar marktconformiteit zal bij ingang van de overeenkomst toegestaan zijn.

Verwerkersovereenkomst

De winnaar van de aanbesteding dient er rekening mee te houden dat er, indien relevant, een verwerkersovereenkomst tussen beide partijen overeengekomen en getekend wordt. De concept verwerkersovereenkomst is bijgevoegd als bijlage 4.

Opdrachtwaarde

De van toepassing zijnde procedure is de Europese openbare aanbestedingsprocedure.

De waarde van de onderhavige opdracht, is geraamd op ongeveer € 360.000.-- excl. BTW over de looptijd van vier (4) jaar en overschrijdt daarmee het drempelbedrag voor Europese aanbestedingen van € 216.000, - excl. BTW. Hierdoor is het Europese aanbestedingsregime, als bedoeld in Deel 2 van de Aanbestedingswet 2012 van toepassing.

De waarde van de Overeenkomst zal ceteris paribus, uitgaande van een maximaal achtjarige Overeenkomst, rond de € 720.000.-- excl. BTW liggen. Aan deze ingeschatte waarde kunnen geen rechten worden ontleend. Deze inschatting is tot stand gekomen op basis van historische gegevens en deze bieden geen garantie voor de toekomst.

3 Aanbestedingsprocedure

De uitgangspunten voor deelname aan de Aanbestedingsprocedure staan beschreven in dit hoofdstuk.

3.1 Toelichting gekozen procedure

Skal doorloopt een Europese aanbesteding volgens de procedure 'Openbare aanbesteding' conform de bepalingen van het Aanbestedingswet 2012 houdende regels voor het gunnen van overheidsopdrachten voor werken, leveringen en diensten.

Op grond van de Aanbestedingswet 2012 bepaalt Skal op basis van objectieve criteria:

- a) De keuze voor de Ondernemer of Ondernemers die worden toegelaten tot de aanbestedingsprocedure;
- b) De keuze voor de wijze waarop Skal voornemens is de Overeenkomst tot stand te brengen.

Samenvoeging of percelen

Skal heeft onderzocht of een verdeling in percelen passend is. Het is niet passend deze opdracht op te delen in percelen, omdat vaste telefonielijnen en de mobiele data beide gebruikt worden door de medewerkers van Skal om goed hun werkzaamheden uit te kunnen voeren, zowel op kantoor als op de mobiele werkplek. Het wordt dan ook gezien als één integrale werkplek. Wanneer dit door meerdere leveranciers wordt bediend zou dit voor ruis kunnen zorgen.

3.2 Beschrijving Aanbestedingsprocedure

Gevolgd wordt de zogenoemde Openbare procedure conform artikel 2.26 van de Aanbestedingswet 2012. Skal doorloopt daarbij de volgende stappen (artikel 2.26 Aanbestedingswet 2012).

Procedure

1. Aankondiging van de overheidsopdracht;
2. Toetst of een Inschrijver valt onder een door de Skal gestelde uitsluitingsgrond;
3. Toetst of een niet-uitgesloten Inschrijver voldoet aan de door de Skal gestelde geschiktheidseisen;
4. Toetst of de Inschrijvingen voldoen aan de door de Skal gestelde technische specificaties, eisen en normen;
5. Beoordeelt de geldige Inschrijvingen aan de hand van het door de Skal gestelde gunningcriterium, bedoeld in artikel 2.114 Aanbestedingswet en de nadere criteria, bedoeld in artikel 2.115 Aanbestedingswet;
6. Maakt een proces-verbaal van de opdrachtverlening;
7. Deelt de gunningsbeslissing mee;
8. Kan de Overeenkomst sluiten;
9. Maakt de gegunde opdracht bekend.

Skal is niet verplicht alle hierboven beschreven stappen te doorlopen. Skal behoudt zich het recht voor om geheel of gedeeltelijk niet tot gunning over te gaan.

Planning

De planning van deze aanbesteding treft Inschrijver ook aan onder het kopje "Planning" zoals te vinden op TenderNed.

De in de planning genoemde termijnen betreffen fatale termijnen.

Activiteiten	Datum/tijdstip
Datum publicatie Inschrijfleidraad op TenderNed	20-04-2026
Uiterste datum vragen om inlichtingen - ronde 1	07-05-2026 voor 12.00 uur
Streefdatum verzenden Nvl - ronde 1	18-05-2026
Uiterste termijn van indiening Inschrijving	05-06-2026 voor 12.00 uur
Verduidelijking van de Inschrijving door Inschrijver (optioneel)	24-06-2026 t/m 25-06-2026
Publicatie voorlopige gunningsbeslissing	03-07-2026
Bezwaartermijn	04-07-2026 t/m 24-07-2026
Bekendmaking definitieve gunningsbeslissing	27-07-2026
Ingangsdatum Overeenkomst	03-08-2026

Tabel 2: Planning aanbestedingsprocedure

De planning is indicatief en kan aan wijzigingen onderhevig zijn. Als er een wijziging plaatsvindt in de planning zal Inschrijver hierover geïnformeerd worden. Aan de planning kunnen door Inschrijvers geen rechten worden ontleend.

Voor vragen omtrent de planning t.b.v. deze tender kunt u de Vragen & Antwoorden module van TenderNed gebruiken.

3.3 Gunningsmethodiek

Deze Aanbestedingsprocedure wordt gegund op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding, dat wil zeggen aan de Inschrijver met de beste verhouding tussen prijs en kwaliteit.

3.4 Digitaal aanbesteden

Digitaal aanbesteden houdt in dat zo veel als maar mogelijk met deze aanbestedingsprocedure verband houdende communicatie, zowel vanuit Skal als vanuit de zijde van de Inschrijver, via TenderNed plaatsvindt.

Dit houdt in dat:

- Het indienen van vragen betreffende deze aanbesteding dient te verlopen via tabblad "Vragen & Antwoorden" in uw TenderNed account.
- De Nota van Inlichtingen ("Vragen & Antwoorden" tabblad) digitaal gepubliceerd wordt op TenderNed.
- Het downloaden van documenten die verband houden met deze aanbesteding via TenderNed plaatsvindt.
- Het uploaden van alle door Inschrijver in te dienen documenten plaatsvindt via TenderNed. Dit betekent dat Inschrijver de Inschrijving digitaal indient via TenderNed.
- Waar mogelijk communicatie dient plaats te vinden op en via de berichtenmodule van TenderNed.

3.5 Stellen van vragen/ informatie-uitwisseling

De weergegeven contactpersoon van Skal (zoals aangegeven in hoofdstuk 1) is aanspreekpunt gedurende de gehele aanbestedingsprocedure.

Verzoeken/vragen om nadere informatie met betrekking tot inhoudelijke aspecten en aspecten rond de aanbestedingsprocedure dienen middels TenderNed te worden ingediend.

Inhoudelijke vragen, opmerkingen en/of bezwaren ten aanzien van deze Inschrijfleidraad kunnen uiterlijk tot de in de planning aangegeven datum worden geüpload op TenderNed onder het tabblad 'Vragen & Antwoorden'.

De vragen inclusief de antwoorden zullen vervolgens uiterlijk volgens de datum in de planning (streefdatum) -geanonimiseerd- aan alle Inschrijvers, gegeven en ontsloten worden via TenderNed in de vorm van een Nota van Inlichtingen.

Via de Nota van Inlichtingen kan Skal tevens detailpunten in deze Inschrijfleidraad (inclusief bijlagen) wijzigen. De Nota('s) van Inlichtingen maken integraal onderdeel uit van deze Inschrijfleidraad.

De Inschrijver draagt het risico van tijdige en volledige indiening van zijn Inschrijving. Skal en de aanbieder van TenderNed zijn niet verantwoordelijk voor fouten die worden gemaakt door Inschrijver bij het tijdig en volledig aanleveren van informatie via TenderNed. Raadpleeg daarom bij twijfel de TenderNed servicedesk.

Een Inschrijver kan zijn Inschrijving na sluitingsdatum en -tijdstip niet meer zelf wijzigen, aanvullen en/of verduidelijken, tenzij Skal daartoe een verzoek heeft gedaan.

Indien Skal Inschrijver een verzoek doet tot toelichting en/of verduidelijking van zijn Inschrijving dan wordt Inschrijver in dat geval verzocht zorg te dragen voor een spoedige toelichting en/of verduidelijking, doch uiterlijk binnen drie (3) Werkdagen volgend op de dag van het verzoek.

Skal behoudt zich het recht voor aanvullende en/of verduidelijkende informatie niet mee te nemen in de beoordeling wanneer dit op dermate gespannen voet staat met het gelijkheidsbeginsel, dat het vertrouwensbeginsel geschaad wordt.

Vertrouwelijke vragen

Inschrijvers kunnen Skal verzoeken om bepaalde vragen als een verzoek om een vertrouwelijke inlichting te behandelen. Bijvoorbeeld waar de vraag betrekking heeft op bedrijfs- of fabrieksgegevens die naar hun aard vertrouwelijk zijn of andere vertrouwelijke aspecten van de Inschrijving. De Inschrijver dient zulks gemotiveerd en uitdrukkelijk te verzoeken bij het stellen van deze desbetreffende vraag.

Indien Skal meent dat vertrouwelijke behandeling en beantwoording van de desbetreffende vraag gerechtvaardigd is, zal Skal het antwoord op de desbetreffende vraag niet delen met de overige Inschrijvers en niet opnemen in de Nota van Inlichtingen.

Echter indien Skal meent dat vertrouwelijke behandeling en beantwoording van de desbetreffende vraag niet gerechtvaardigd is, zal dit kenbaar gemaakt worden aan de desbetreffende Inschrijver via TenderNed. Inschrijver kan er dan voor kiezen, binnen een door Skal afgegeven termijn dat Inschrijver ermee instemt dat de beantwoording van de vraag alsnog wordt opgenomen in de Nota's van Inlichtingen. Wanneer geen gehoor wordt gegeven aan de termijn, welke door Skal is afgegeven bij de terugkoppeling op de vraag, wordt geacht dat desbetreffende vraag is ingetrokken.

3.6 Invullen van de digitale Inschrijving

Om een Inschrijving te doen dient Inschrijver antwoord te geven op alle vragen en verzoeken zoals weergegeven in deze Inschrijfleidraad.

Inschrijver zorgt er bij zijn Inschrijving voor alle door Skal gevraagde informatie aan te leveren, teneinde Skal in staat te stellen een volledige en correcte beoordeling uit te kunnen voeren op basis van de Gunningscriteria in dit document.

Een toelichting over het doen van een digitale Inschrijving op TenderNed, vindt Inschrijver op de supportpagina van TenderNed.

Verder is er door het gehele platform een helpfunctie aanwezig. Inschrijver kan dit herkennen aan het symbool "help" op de TenderNed pagina. Tevens kan Inschrijver de gebruikerstips aanzetten zodat Inschrijver bij verschillende onderdelen van de pagina een extra uitleg krijgt.

3.7 Beoordeling Inschrijving

Skal beoordeelt binnengekomen Inschrijvingen objectief, transparant en non-discriminatoir. De binnengekomen Inschrijvingen zullen door het beoordelingsteam van Skal beoordeeld worden op basis van onderstaande stappen:

Stap 1: Inschrijvingsvoorwaarden en uitsluitingsgronden

Uw Inschrijving dient te voldoen aan de in deze Inschrijfleidraad opgenomen inschrijvingsvoorwaarden.

Indien niet wordt voldaan aan één (1) of meer van de inschrijvingsvoorwaarden kan uitsluiting van de Aanbestedingsprocedure volgen. Dit is ter beoordeling aan Skal, die hierbij de beginselen van transparantie, gelijke behandeling en proportionaliteit in acht zal nemen. Voldoen aan de inschrijvingsvoorwaarden betekent onder meer dat uw Inschrijving op tijd dient te zijn ontvangen door Skal. Indien uw Inschrijving niet op tijd is ontvangen, wordt deze niet in behandeling genomen. Zie voor een volledig overzicht van alle voorwaarden paragraaf 4.1 Inschrijvingsvoorwaarden.

Inschrijver (elk der combinanten) en eventuele derden op wiens financiële economische draagkracht en/of technische bekwaamheid een beroep wordt gedaan worden getoetst op toepasselbaarheid van de uitsluitingsgronden. Het ingevulde en ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage 1) (hierna te noemen: UEA) en de ingediende bewijsstukken

worden gebruikt om te toetsen of dit het geval is. Indien één of meer van de uitsluitingsgronden van toepassing is kan de Inschrijver worden uitgesloten van de Aanbestedingsprocedure.

Zie voor een volledig overzicht van alle Uitsluitingsgronden hoofdstuk 5 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen.

Stap 2: Geschiktheidseisen

Het ingevulde en ondertekend UEA wordt gebruikt om te toetsen of Inschrijver aan de Geschiktheidseisen voldoet. Daarnaast wordt bij Inschrijving gevraagd om de verklaringen en bescheiden nader toe te lichten en aan te vullen zoals omschreven in de Geschiktheidseisen. Waar het gaat om een Geschiktheidseis is dat aangegeven. De Geschiktheidseisen zijn knock-out eisen: indien niet wordt voldaan aan één (1) of meer van de Geschiktheidseisen, volgt uitsluiting van de Aanbestedingsprocedure. Zie voor een volledig overzicht van alle Geschiktheidseisen paragraaf 5.2 Geschiktheidseisen.

Stap 3: Gunningscriteria

Indien Inschrijver zich kwalificeert op basis van de uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen, dan zal een beoordeling plaatsvinden aan de hand van de gunningscriteria waarop punten kunnen worden behaald. Zoals vermeld is in hoofdstuk 6 Gunningsprocedure.

3.8 Aanmeldingsverklaring

Inschrijver dient de procedurele voorschriften/voorwaarden genoemd in deze Inschrijfleidraad in acht te nemen. Door middel van het indienen van een Inschrijving verklaart de Inschrijver zich akkoord met de procedurele voorschriften en voorwaarden voor deze Aanbestedingsprocedure.

4 Voorwaarden

4.1 Inschrijvingsvoorwaarden

Doelstelling van deze inschrijvingsvoorwaarden is het op een overzichtelijke en vergelijkbare wijze aangeleverd krijgen van de gegevens ten behoeve van de Aanbestedingsprocedure. Deze voorwaarden dienen dan ook nauwgezet te worden nageleefd.

1. Eenmalig Inschrijving

- a. Een Inschrijver mag zich slechts eenmaal, al dan niet in combinatie met andere
- b. Ondernemers inschrijven.
- c. In geval van hoofdaanneming/ onderaanneming kan een Inschrijver zich slechts eenmaal als hoofdaannemer aanmelden.
- d. Een Inschrijver kan echter altijd (naast bovenstaande) als Onderaannemer van verschillende hoofdaannemers optreden.

2. Rechtsgeldigheid

De Inschrijving moet rechtsgeldig zijn ondertekend door degene die bevoegd is de Inschrijver te vertegenwoordigen.

3. Afwijkingen

De Inschrijving dient aan te sluiten bij de aanbestedingsdocumenten van Skal. Met nadruk wordt vermeld, dat afwijkende Inschrijvingen terzijde kunnen worden gelegd. U dient dus gebruik te maken van de aangeleverde formats indien deze aanwezig zijn en Inschrijver mag daarin – op straffe van uitsluiting – geen wijzigingen aanbrengen.

4. Onvoorwaardelijkheid

De Inschrijving dient – op straffe van uitsluiting – geen voorwaarden of voorbehouden te bevatten.

5. Geheimhouding en Vertrouwelijkheid

De 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 Inschrijver gerechtigd de benodigde informatie aan deze te verstrekken, onder de voorwaarde dat deze Onderaannemers zich aan voorgenoemde houden. De Aanbestedende dienst zal de Inschrijving vertrouwelijk behandelen.

6. Aanbestedingsdocumenten

Deze voorwaarden vormen een geheel met publicatie van de aankondiging van opdracht en de overige door Skal opgestelde aanbestedingsdocumenten.

7. Indienen gegevens

De Inschrijving moet in de aangegeven vorm, uiterlijk op het in de Inschrijfleidraad vermelde tijdstip via TenderNed zijn ingediend.

8. Controle en/of aanvulling ten behoeve van beoordeling Inschrijving

Ten behoeve van de beoordeling van de Inschrijving kan worden gevraagd de overlegde gegevens aan te vullen of nader toe te lichten overeenkomstig artikel 2.102 lid 2 van de Aanbestedingswet.

9. Inlichtingen

- a. Inlichtingen en opmerkingen met betrekking tot deze aanbesteding dienen altijd schriftelijk via TenderNed te worden ingediend en zullen slechts schriftelijk via ditzelfde medium worden beantwoord. Mondelinge mededelingen hebben geen enkele rechtsgeldigheid.
- b. Het indienen van vragen of opmerkingen dient te verlopen via het tabblad 'Vragen & Antwoorden' in uw account op TenderNed.
- c. Voor de beantwoording van vragen en overige verstrekte inlichtingen wordt door Skal een Nota van Inlichtingen opgemaakt, die deel uit zal gaan maken van de aanbestedingsdocumenten. Deze Nota van Inlichtingen zal via TenderNed aan de Inschrijvers bekend worden gemaakt.
- d. Skal gaat ervan uit dat door de beantwoording van de vragen in de Nota('s) van inlichtingen, vragen en/of opmerkingen van Inschrijver over de procedure en/of hetgeen is vermeld in de aanbestedingsdocumenten afdoende zijn beantwoord.

10. Instemming

Het indienen van een Inschrijving houdt in dat u onvoorwaardelijk met de bepalingen van deze voorwaarden, de Inschrijfleidraad (inclusief bijlagen) en de andere in deze fase verstrekte aanbestedingsdocumenten (waaronder de Nota('s) van Inlichtingen) instemt.

11. Tegenstrijdigheden/onvolkomenheden in aanbestedingsdocumenten

In geval van tegenstrijdigheden/onvolkomenheden in de aanbestedingsdocumenten en bij onduidelijkheid over terminologie dient de Inschrijver Skal hiervan zo spoedig mogelijk doch uiterlijk 7 kalenderdagen voor het einde van de sluitingstermijn voor het indienen van de Inschrijving schriftelijk op de hoogte te stellen. Indien naderhand blijkt dat de aanbestedingsdocumenten tegenstrijdigheden/onvolkomenheden bevatten en deze niet zijn opgemerkt door de Inschrijver, worden deze uitgelegd in het voordeel van Skal.

12. Beschrijving klachtenprocedure

- a. Indien Inschrijver bezwaar heeft tegen (een onderdeel van) de onderhavige aanbestedingsprocedure dan wordt Inschrijver verzocht dit eerst kenbaar te maken op de wijze zoals hiervoor beschreven. Mocht Inschrijver na ontvangst van de Nota van Inlichtingen (nog steeds) een bezwaar hebben, dan kan Inschrijver een klacht indienen bij het interne klachtenmeldpunt aanbesteden van Skal.
- b. Klachten moeten per e-mail worden ingediend bij het klachtenmeldpunt aanbesteden van Skal. Het e-mailadres is: jurist@skal.nl. (mondelijke klachten kunnen niet in behandeling worden genomen).
- c. Inschrijver moet onder meer duidelijk aangeven waarover de klacht gaat en hoe volgens Inschrijver het knelpunt opgelost kan worden. De klacht moet bovendien voorzien zijn van:
 - i. Dagtekening;
 - ii. Naam indiener;
 - iii. Adres indiener;
 - iv. E-mailadres indiener;
 - v. Kenmerk en titel van de onderhavige aanbestedingsprocedure.
- d. De klachtbehandelaar informeert de indiener van de klacht zo spoedig mogelijk en gemotiveerd over het door Skal genomen besluit naar aanleiding van de klacht. De verantwoordelijke inkoper informeert tevens – gelijktijdig – eventuele andere belanghebbenden over het genomen besluit, indien en voor zover de aanbestedingsbeginselen hiertoe openen.
- e. Het indienen van een klacht bij de Commissie van Aanbestedingsexperts, schort deze aanbestedingsprocedure niet op.

13. Tussentijdse beëindiging aanbesteding

Skal is niet verplicht om een aanbesteding voort te zetten en kan een aanbesteding tussentijds beëindigen of besluiten aan het einde van de aanbesteding tot gedeeltelijke gunning over te gaan of niet tot gunning over te gaan.

14. Contractuele voorwaarden

De door Skal opgestelde contractvoorwaarden (inclusief algemene inkoopvoorwaarden) die in de Inschrijfleidraad zijn opgenomen, zijn van toepassing. Branchevoorwaarden, algemene voorwaarden, betalings- of andere voorwaarden van Inschrijver zijn niet van toepassing.

15. Originale taal en toepasselijk recht

- a. Indien de aanbestedingsdocumenten worden verstrekt in de Nederlandse taal en een andere taal, dan geldt de versie in de Nederlandse taal als origineel en als enige

rechtsgeldige. De versie van de aanbestedingsdocumenten in de Nederlandse taal is daarom leidend bij de uitleg van de betekenis.

- b. Het Nederlandse recht is van toepassing op deze aanbesteding en op de daaruit voortvloeiende rechtsbetrekkingen.
- c. De rechtbank te Zwolle is de bevoegde rechter voor geschillen inzake deze aanbesteding.

16. Termijnen ingeval van beroep tegen de beslissing

Indien een Inschrijver tegen de negatieve gunningsbeslissing een beroep wenst aan te tekenen bij de civiele rechter, dient hij daartoe een dagvaarding voor een kort geding aan Skal te betekenen uiterlijk binnen twintig (20) kalenderdag na de dag van verzending van de brief waarin de negatieve gunningsbeslissing is medegedeeld.

Indien binnen deze termijn van twintig (20) kalenderdagen een kort geding dagvaarding niet correct is betekend, zal Skal naar verwachting overgaan tot definitieve gunning van de opdracht. Indien de afgewezen of ongeldig verklaarde Inschrijver niet, niet tijdig of niet correct binnen de bedoelde termijn een dagvaarding voor een civiel kort geding aan Skal hebben betekend, worden zij geacht uitdrukkelijk afstand te hebben gedaan van hun recht om de beslissing tot terzijdelegging van de Inschrijving door de rechter te laten toetsen en zijn zij niet ontvankelijk in hun vorderingen indien zij alsnog een kort geding aanhangig maken.

Zodra Skal de Inschrijver(s) in kennis stelt van het feit dat er een kort geding aanhangig is gemaakt, dienen de Inschrijver(s) in deze kortgedingprocedure te interveniëren, op straffe van verval van recht om nadien nog op te mogen komen tegen een eventueel gewijzigd voornemen tot gunning.

Indien op de voorgeschreven wijze een kort geding aanhangig is gemaakt, zal Skal de uitkomst van dat kort geding afwachten alvorens hij tot verder vervolg van de procedure, als hiervoor omschreven, overgaat. Skal behoudt zich verder het recht voor om een eventueel hoger beroep af te wachten alvorens hij tot vervolg van de procedure overgaat.

De mededeling over de voorgenomen gunningsbeslissing geeft de beoogde Opdrachtnemer nog geen aanspraak op gunning van de Opdracht, aangezien de mededeling geen aanvaarding van de aanbieding inhoudt in de zin van artikel 6:217 Burgerlijk Wetboek. Er is dan ook geen sprake van een Overeenkomst tussen Skal en de beoogde Opdrachtnemer. Er is ook geen enkele verplichting tot vergoeding van welke schade of kosten dan ook in geval Skal besluit niet tot definitieve gunning over te gaan.

17. Kostenvergoeding

Voor deze aanbesteding vraagt Skal geen extreme inspanning of aanzienlijke kosten van de Inschrijver in het kader van Beste Prijs Kwaliteit Verhouding (BPKV). Daarnaast is er ook geen sprake van uitvoering van een gedeelte van de uitgevraagde opdracht om de Inschrijving te kunnen indienen. Om deze reden zal er geen sprake zijn van kostenvergoeding voor deze aanbesteding.

18. Gestanddoening

De Inschrijver doet zijn Inschrijving gestand voor tenminste 3 maanden. Wanneer er een kortgeding procedure aanhangig wordt gemaakt zal de inschrijver zijn Inschrijving gestand doen tot tenminste 1 maand na de uitspraak van het kortgeding.

4.2 Combinatie/Onderaanneming

Het indienen van een Inschrijving in samenwerking met andere ondernemers kan op twee manieren:

1. Combinatie, daarbij:

- a) Dienen de gevraagde gegevens ten aanzien van alle combinanten (separaat) te worden aangeleverd, tenzij anders aangegeven;
- b) Dient aangegeven te worden welke combinant welke activiteiten uitvoert en wie als penvoerder optreedt;
- c) Dient iedere combinant de Inschrijving te ondertekenen, waarbij alle tot de combinatie behorende ondernemingen hoofdelijke en gezamenlijke aansprakelijkheid aanvaarden voor de verplichtingen die voortvloeien uit de Inschrijving alsmede de eventuele uitvoering van de Overeenkomst;
- d) Geldt de combinatie als geheel als Inschrijver en wordt verder in enkelvoud geduid.
- e) Geldt dat combinaties van ondernemers kunnen deelnemen aan deze aanbestedingsprocedure, tenzij zij hiermee de mededinging beperken;
- f) Geldt ingeval van een combinatie, dienen de deelnemer(s) aan de combinatie ieder afzonderlijk het UEA ingevuld en rechtsgeldig ondertekend te overleggen.

In de vraag met betrekking tot referenties, kunnen de gegevens van de afzonderlijke combinanten voor de beschrijving van de referenties worden betrokken. Dit houdt in dat met betrekking tot deze vraag de combinanten in gezamenlijkheid eenmaal aan de betreffende eisen moeten voldoen: de onderlinge verdeling hiervan mogen combinanten zelf bepalen.

Skal is gerechtigd Inschrijvers uit te sluiten wanneer de samenstelling van de combinatie tijdens de Aanbestedingsprocedure wijzigt. Wanneer de samenstelling van de combinatie wordt gewijzigd tijdens de looptijd van de Overeenkomst dient Opdrachtnemer hiervoor voorafgaand schriftelijke toestemming van Skal te hebben verkregen.

2. Hoofd- en onderaannemer (hulppersoon)

Hierbij geldt de hoofdaannemer als Inschrijver (penvoerder), welke na eventuele gunning als contractpartij aansprakelijk is voor het nakomen van alle verplichtingen, inclusief de verbintenissen waartoe de onderaannemer (hulppersoon) wordt ingeschakeld. Deze variant wordt veelal toegepast als de Inschrijver zelf niet over bepaalde voor de Opdracht benodigde bekwaamheden beschikt.

Een Inschrijver kan een beroep doen op de financiële en economische draagkracht dan wel de technische bekwaamheid van een of meer andere natuurlijke personen of rechtspersonen (lees: een derde), mits hij daadwerkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de overheidsopdracht noodzakelijke middelen van de betreffende derde. Inschrijver dient dit op eerste verzoek van Skal aan te tonen middels een overeenkomst of een ander bewijsmiddel.

Indien een ondernemer zich beroept op de financiële en economische draagkracht van een derde, zijn zowel de ondernemer als die derde hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de desbetreffende overheidsopdracht. Inschrijver dient op eerste verzoek van Skal een verklaring van de betreffende derde over te leggen, waarin deze zich hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de juiste uitvoering van de bij gunning te sluiten Overeenkomst gedurende de volledige contractperiode. Indien een ondernemer gebruik maakt van de financiële gegevens van een concernmaatschappij

(bijvoorbeeld moeder, dochter of zustermaatschappij) (bijvoorbeeld omdat de jaarrekening is geconsolideerd) dan doet de betreffende ondernemer een beroep op de financiële en economische draagkracht van deze concernmaatschappij (en is deze concernmaatschappij dus een 'derde' als bedoeld in deze paragraaf en gelden hiervoor dus dezelfde voorwaarden).

Indien een ondernemer zich beroept op de technische bekwaamheid van een derde, dient de ondernemer deze derde daadwerkelijk voor de uitvoering van de werkzaamheden waarvoor de betreffende technische bekwaamheid relevant is als onderaannemer in te zetten.

Skal kan toetsen of op de derde uitsluitingsgronden van toepassing zijn.

De derde op wiens financiële en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid een beroep wordt gedaan, dient afzonderlijk het UEA te ondertekenen en te overleggen.

Skal is gerechtigd Inschrijver uit te sluiten wanneer de derde op wiens financiële en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid een beroep wordt gedaan tijdens de aanbestedingsprocedure wijzigt. Wanneer de derde op wiens financiële en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid een beroep wordt gedaan wordt gewijzigd tijdens de looptijd van de Overeenkomst dient Opdrachtnemer hiervoor voorafgaand schriftelijke toestemming van Skal te hebben verkregen.

UEA

Indien er sprake is van Inschrijving als combinatie, dient Inschrijver deze vraag in het UEA met JA te beantwoorden en UEA's van alle aan de combinatie deelnemende partijen toe te voegen aan TenderNed.

Indien er sprake is van beroep op een derde, dient Inschrijver deze vraag met JA te beantwoorden en (tevens) de UEA's van alle derden op wie een beroep wordt gedaan toe te voegen aan TenderNed.

Indien er geen sprake is van Inschrijving als combinatie beroep op een derde, dient Inschrijver deze vraag met NEE te beantwoorden.

4.3 Contractuele voorwaarden

Inschrijver geeft aan akkoord te gaan met de in bijlage opgenomen concept Overeenkomst Communicatieverbindingen en algemene inkoopvoorwaarden. De algemene inkoopvoorwaarden van Skal maken onderdeel uit van deze concept Overeenkomst. De algemene inkoopvoorwaarden van Skal bestaan in het kader van deze aanbesteding uit:

- a) Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van diensten 2025 (ARVODI-2025).

Door het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord met de ARVODI 2025, inclusief eventuele wijzigingen bij de Nota van Inlichtingen.

Arvodi-2025 staat in de markt bekend als een gebalanceerde set van voorwaarden. **Echter indien Inschrijver zich niet conformeert aan de algemene inkoopvoorwaarden of de concept Overeenkomst dient Inschrijver dit in de vragenronde (vraag & antwoordmodule) te motiveren en een tekstvoorstel in te dienen voor het betreffende lid of artikel waarmee Inschrijver niet kan instemmen.**

Het doen van voorstellen leidt nimmer tot de plicht voor Skal deze voorstellen over te nemen in de algemene inkoopvoorwaarden of concept Overeenkomst. Skal geeft door middel van de Nota van Inlichtingen aan of er sprake is van wijzigingen op de algemene inkoopvoorwaarden, welke daarna definitief zijn.

5 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Dit hoofdstuk heeft betrekking op de informatie die door de Inschrijver moet worden verstrekt om de organisatie van de Inschrijver te kunnen beoordelen. Deze kunnen worden ingedeeld in (verplichte en facultatieve) uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen (beide knock-out).

Onderstaand treft Inschrijver de gehanteerde uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen, alsmede een beschrijving van de daarbij aan te leveren bewijsstukken. Inschrijver dient deze aan te leveren in de volgorde zoals hieronder is aangegeven. Daar waar om een verklaring wordt gevraagd, dient deze ondertekend te worden door een daartoe bevoegd persoon.

Uitsluitingsgronden

Uitsluitingsgronden worden gevormd door een limitatieve lijst van gronden in de Aanbestedingswet 2012 op basis waarvan een Inschrijver moet of kan worden uitgesloten en de hieronder opgenomen extra uitsluitingsgrond. Indien één (1) of meer van de in deze Inschrijfleidraad gestelde uitsluitingsgronden van toepassing zijn op Inschrijver (of één van de combinanten of een derde op wiens bekwaamheid of draagkracht hij een beroep doet) wordt de Inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbestedingsprocedure.

Inschrijver wordt niet uitgesloten indien naar het oordeel van Skal uitsluiting (i) kennelijk onredelijk zou zijn, (ii) disproportioneel zou zijn, of (iii) niet wenselijk is gelet op dwingende redenen van algemeen belang, zie artikel 2.86a, artikel 2.87a en artikel 2.88 Aanbestedingswet 2012.

Geschiktheidseisen

Geschiktheidseisen zijn eisen betreffende economische en financiële draagkracht en eisen betreffende technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid, waaraan een Inschrijver minimaal moet voldoen om voor verdere deelname aan de Aanbestedingsprocedure in aanmerking te komen.

NB: Naast het UEA welke namens Inschrijver door een daartoe bevoegd persoon is ondertekend, verklaart Inschrijver te voldoen aan alle gestelde Geschiktheidseisen. Daarnaast dient Inschrijver bij Inschrijving de gevraagde bewijsmiddelen te overleggen inzake beroepsbevoegdheid en technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid. Alle

overige bewijsstukken dienen binnen 7 dagen na ontvangst van het voorlopige gunningsbesluit te worden aangeleverd.

Overleggen bewijsmiddelen

Teneinde aan te tonen dat een Inschrijver voldoet aan de gestelde Geschiktheidscriteria en uitsluitingsgronden volstaat in eerste instantie het UEA die namens Inschrijver door een daartoe bevoegd persoon is ondertekend.

Skal kan Inschrijver, voorafgaand aan bekendmaking van de voorgenomen gunningsbeslissing, verzoeken bewijsstukken te overleggen voor de toetsing van de afgelegde verklaringen over de gestelde eisen. Indien de inhoud van deze bewijsstukken niet overeenkomt met hetgeen in het UEA wordt verklaard, wordt de betreffende Inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Bij voorlopige gunning wordt de betreffende Inschrijver verzocht de bewijsstukken aan te leveren die behoren bij de verstrekte gegevens in het UEA. De bewijsstukken die het betreft staan vermeld bij de in deze paragraaf beschreven uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen.

Let op: deze bewijsstukken dienen reeds geldig te zijn op de datum van inschrijving.

Inschrijver is gehouden gevraagde bewijsstukken binnen zeven (7) kalenderdagen na een dergelijk verzoek te overleggen. Skal wijst er nadrukkelijk op dat het UEA bij Inschrijving moet worden ingediend. Het ontbreken van het UEA leidt tot ongeldigheid van de Inschrijving.

Bij onvolledige invulling casu quo ondertekening, het vermelden van onjuiste gegevens en/of het afleggen van onjuiste verklaringen, volgt uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

Let op: het UEA is in opzet gewijzigd (vanaf april 2024): Als een uitsluitingsgrond **niet** op u van toepassing is, dan vinkt u het vakje '**ja**' aan. Als een uitsluitingsgrond **wel** op u van toepassing is, vinkt u het vakje '**nee**' aan.

5.1 Verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden

De op deze Inschrijfleidraad / Opdracht van toepassing zijn verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden zijn opgenomen in het bijgevoegde UEA. Door het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het UEA geeft Inschrijver aan of hij in de omstandigheden verkeert waarop de verklaring gericht is.

Combinatie

Als u wilt aanmelden als combinatie, dan moeten ook alle andere leden van uw combinatie de verzochte bewijsmiddelen overleggen.

Bewijsmiddelen (aan te leveren binnen 7 dagen na ontvangst voorlopige gunning)

Inschrijver dient van elke entiteit van wie hij een UEA heeft moeten indienen (oftewel: zichzelf, elke combinant, elke derde op wiens financiële en economische draagkracht en/of technische

bekwaamheid hij een beroep heeft gedaan) de in artikel 2.89 Aanbestedingswet 2012 genoemde bewijsmiddelen te overleggen:

- Een **Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA)*** die op het tijdstip van het indienen van de Aanmelding niet ouder is dan 2 jaar;
- Een **verklaring van de belastingdienst** (verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen) die op het tijdstip van het indienen van de Aanmelding niet ouder is dan 6 maanden.

* Gedragsverklaring aanbesteden

De GVA is een verklaring van de minister van Veiligheid en Justitie dat uit een onderzoek naar de betrokken natuurlijke persoon of rechtspersoon geen bezwaren bestaan in verband met Inschrijving op overheidsopdrachten, speciale sector opdrachten, concessieovereenkomsten voor openbare werken of prijsvragen.

Aanvragen voor een GVA dienen bij Justis, afdeling COVOG te worden ingediend. Dit kan via de website: <https://www.justis.nl/producten/gva/gva-aanvragen/index.aspx>

Belangrijk! Voor wat betreft de Gedragsverklaring Aanbesteden wordt er uitdrukkelijk op gewezen dat de aanvraagtermijn hiervan tenminste 4 tot 8 weken kan zijn. Er bestaat geen spoedprocedure voor het aanvragen van een GVA. Eenmaal afgegeven is de GVA 2 jaar geldig. Het is dus belangrijk - voor zover de Gegadigde/ combinant/ derde nog niet beschikt over een Gedragsverklaring Aanbesteden die tijdig aan te vragen!

Buitenlandse bedrijven kunnen geen GVA aanbesteden aanvragen bij Justis of een verklaring aanvragen bij de Nederlandse belastingdienst. Een gelijkwaardig formulier uit het land waar de onderneming is gevestigd volstaat. Via <http://ec.europa.eu/markt/ecertis/login.do> kan worden geraadpleegd welk bewijsstuk gelijkwaardig is. Skal behoudt zich het recht voor om ten aanzien van de op basis van e-Certis aangeleverde bewijsstukken nadere vragen te stellen dan wel aanwijzingen te geven. Als een zodanig bewijsstuk niet bestaat in het land van herkomst of van vestiging dan kan worden volstaan met een verklaring die onder ede is afgelegd en waaruit blijkt dat de betreffende uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn.

5.2 Geschiktheidseisen

Geschiktheidseisen zeggen iets over de mate waarin Inschrijver in staat geacht mag worden de Opdracht naar behoren uit te voeren.

GE.01. Financiële draagkracht 1: Continuïteit

Skal hecht waarde aan de financiële en economische draagkracht van Inschrijver. Dit omdat Skal het van belang acht dat de continuïteit van de te contracteren Inschrijver niet in het geding is. Skal stelt daarom de volgende minimumeisen aan Inschrijver:

- Ten aanzien van de continuïteit: Er zijn geen signalen dat de continuïteit van de onderneming in het geding is. Dit betekent dat in de meest recente jaarrekening geen continuïteitsparagraaf mag zijn opgenomen.

Deze eis geldt in geval van een combinatie voor alle combinanten, afzonderlijk van elkaar.

Bewijsmiddelen (aan te leveren binnen 7 kalenderdagen na ontvangst positief voorlopig gunningsbesluit)

- Een goedkeurende accountantsverklaring betreffende de jaarstukken (of anders gezegd: de accountantsverklaring mag géén zogenoemde continuïteitsparagraaf bevatten, d.w.z. een paragraaf in bijvoorbeeld de jaarrekening waarin wordt vermeld dat sprake is van twijfel omtrent de continuïteit). Inschrijver (combinant) die niet verplicht is zijn jaarstukken te deponeren: Verklaring door een accountant.

GE.02. Financiële draagkracht 2: Aansprakelijkheidsverzekering

Inschrijver beschikt over een adequate aansprakelijkheidsverzekering, of een verklaring van de verzekeraar, waarin is aangegeven dat een dergelijke verzekering op het moment van gunning kan worden verkregen. Hierbij beschouwt Skal een aansprakelijkheidsverzekering, welke minimaal € 3.000.000, – per gebeurtenis en € 5.000.000, – per contractjaar of gedeelte van een jaar dat de Overeenkomst van kracht is afdekt, als adequaat.

Deze eis geldt in geval van een combinatie voor alle combinanten, afzonderlijk van elkaar.

Bewijsmiddelen (aan te leveren binnen 7 kalenderdagen na ontvangst positief voorlopige gunning)

- Een geldig certificaat van de verzekeraar en/of geldige kopie van de verzekeringspolis waaruit blijkt dat Inschrijver (combinant) is verzekerd voor aansprakelijkheid conform deze eis, of een verklaring van de verzekeraar waaruit volgt dat de vereiste aansprakelijkheidsverzekering op het moment van gunning van de Overeenkomst kan worden verkregen.

GE.03. Scope afdekking

U bevestigt dat u zich conformeert aan levering van de volledige Scope van de aanbesteding zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten inclusief alle bijlagen.

GE.04. KPI's

U accepteert de gestelde KPI's en servicelevels als resultaatverplichting.

GE.05. Dekking

De aangeboden mobiele dienstverlening maakt gebruik van één van de drie landelijke 4G/5G-netwerken in Nederland en garandeert een outdoor-dekking van minimaal 98%.

Technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid

De navolgende geschiktheidseisen i.r.t. de technische en/of beroepsbekwaamheid zijn van toepassing.

Aanmelder dient technisch en organisatorisch in staat te zijn de in de aanbestedingsdocumenten gevraagde producten en dienstverlening (de Scope) te leveren binnen de door Skal gestelde

randvoorwaarden en eisen ten aanzien van tijd, kosten en kwaliteit. De gevraagde bekwaamheid wordt aangetoond door middel van referenties zoals bedoeld in artikel 2.92a Aw 2012.

Om voorgaande aan te tonen geldt het volgende:

GE.06. Referenties transitie: Inschrijver toont in maximaal drie (3) referenties aan ervaring te hebben met alle in Scope transitiewerkzaamheden. Inschrijver maakt hiervoor gebruik van bijlage 11 GE.06 Referentieresponsetemplate transitie.

GE.07. Referenties dienstverlening: Inschrijver toont in maximaal drie (3) referenties aan ervaring te hebben met het leveren van alle in Scope producten en diensten. Inschrijver maakt hiervoor gebruik van bijlage 12 GE.07 Referentieresponsetemplate dienstverlening.

Verificatie referenties

Inschrijver verstrekt per referentie de actuele contactgegevens van de contactpersoon bij de referent (naam, functie, organisatie, telefoonnummer en e-mailadres). Skal behoudt zich het recht voor om de opgegeven referenties te verifiëren door contact op te nemen met deze contactpersoon.

Inschrijver verleent hieraan onvoorwaardelijke medewerking. Indien verificatie niet mogelijk blijkt of onvoldoende medewerking wordt verleend, kan Skal besluiten de betreffende referentie buiten beschouwing te laten.

6 Gunningsprocedure

In deze paragraaf wordt de gunningsprocedure toegelicht.

6.1 Procedure beoordelen Inschrijvingen

Skal beoordeelt binnengekomen Inschrijvingen objectief, transparant en non-discriminatoir. De binnengekomen Inschrijvingen worden beoordeeld op basis van onderstaande stappen:

Stap 1: Inschrijvingsvoorwaarden

Of uw Inschrijving voldoet aan de inschrijvingsvoorwaarden (zie hoofdstuk 4 Voorwaarden).

Stap 2: Eisen ten aanzien van de Inschrijving

Of uw Inschrijving de gevraagde informatie uit de aanbestedingsdocumenten bevat.

Stap 3: Gunningscriteria

Er zal een beoordeling plaatsvinden aan de hand van de gunningscriteria waarvoor punten kunnen worden behaald.

6.2 Beoordelingsteam

Voor de beoordeling van de ontvangen Inschrijvingen wordt een beoordelingsteam samengesteld, minimaal bestaande uit drie inhoudelijk deskundigen.

6.3 Beoordelingsprocedure

Toekennen punten en scores

Na ontvangst van de Inschrijvingen wordt alleen het onderdeel kwaliteit van de Inschrijvingen (die in eerste aanleg voldoen aan gestelde vormvereisten, uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen) beschikbaar gesteld aan de leden van het beoordelingsteam. Het beoordelingsteam kent per gunningscriterium een beoordeling toe aan de kwaliteit van de door Inschrijver ingediende response voor het betreffende gunningscriterium.

De punten en scores die door de leden van het beoordelingsteam gegeven kunnen worden zijn toegelicht in paragraaf 6.7.

Procedure verloop

De leden van het beoordelingsteam vormen zich eerst individueel een oordeel ten aanzien van ieder gunningscriterium. Zij geven daarbij per gunningscriterium en Inschrijving hun persoonlijke beoordeling.

Iedere response op een gunningscriterium wordt beoordeeld op zijn eigen merites. Dat neemt niet weg dat de beoordelaars bij hun beoordeling rekening kunnen houden met hetgeen zij hebben waargenomen in andere Inschrijvingen. Dat kan immers medebepalend zijn voor het toetsingskader/verwachingspatroon van een beoordelaar.

Bij de beoordeling beperkt de beoordelaar zich tot hetgeen Inschrijver in de betreffende beschrijving heeft opgeschreven, met in achtneming van het volgende:

1. Eventuele tegenstrijdigheden en onduidelijkheden in de Inschrijving kunnen tijdens een verificatiegesprek (Verduidelijking van de Aanmelding) nagevraagd worden door de Aanbestedende dienst.
2. Iedere beoordelaar voert de beoordeling uit vanuit zijn eigen ervaring en expertise. Dat betekent dat de beoordelaars een Inschrijving verschillend kunnen beoordelen, en dus ook verschillende punten en scores kunnen toekennen.
3. De specifieke richtlijn van beantwoording zoals meegegeven in een kwaliteitsvraag of bij afwezigheid van een specifieke richtlijn de generieke richtlijn van beantwoording.

Na de individuele beoordeling komt het beoordelingsteam bijeen om haar bevindingen en argumenten uit te wisselen. Na afloop van deze dialoog zal het beoordelingsteam per Gunningcriterium een definitief puntenaantal / score vaststellen en toekennen aan elk van de Inschrijvers. Zij tracht dit te doen op basis van consensus. Indien geen consensus wordt bereikt behoudt Skal zich het recht voor om een gemiddelde score te hanteren.

Van deze teambespreking wordt een kort verslag gemaakt ter onderbouwing van het eindoordeel.

NB: De leden van het beoordelingsteam hebben ten tijde van de individuele en plenaire beoordeling geen inzage in de prijs of de daarbij behorende documenten van Inschrijver.

Beoordeling van de kwaliteit vindt dan ook uitsluitend plaats op basis van gegeven antwoorden op het onderdeel kwaliteit.

6.4 Programma van eisen

Het programma van eisen (bijlage 15) is als separaat document toegevoegd. Dit document geeft aan welke eisen Skal stelt aan de te leveren dienstverlening. Ook de relevante key performance indicators (KPI's) en bijbehorende servicelevels zijn terug te vinden in dit document. **Door indiening van zijn Inschrijving gaat Inschrijver zonder voorbehoud volledig akkoord met het programma van eisen.**

In aanvulling op de eisen uit het programma van eisen gelden de volgende minimumeisen:

1. U accepteert de gestelde KPI's en servicelevels als resultaatverplichting.
2. Inschrijver dient bij zijn Inschrijving te verklaren dat gedurende de aanbestedingsprocedure en de uitvoering van de Opdracht alle correspondentie en communicatie in de Nederlandse taal zal geschieden. (Delen van) de inschrijving die niet in de Nederlandse taal zijn gesteld, kunnen buiten beschouwing gelaten worden tijdens de beoordeling van de ingediende inschrijving. Door middel van het ondertekenen van het UEA bevestigt Inschrijver deze eisen ten aanzien van de Nederlandse taal.

6.5 Gunningscriteria

De door Skal gehanteerde gunningscriteria en de door Inschrijvers aan te leveren response, zijn in dit hoofdstuk nader uitgewerkt.

NB: De response op de gunningscriteria maakt onlosmakelijk deel uit van de Inschrijving en daarmee van de Overeenkomst. De Inschrijver committeert zich aan de beschreven werkwijze en uitvoering.

Elk hoofdgunningscriterium is daarbij weer gedetailleerd in zogenaamde subgunningscriteria.

In onderstaande tabel is uiteengezet hoe de hoofd- en subgunningscriteria zich qua gewicht tot elkaar verhouden.

Hoofdgunningscriteria	Max punten	Gewicht	Max Score
Prijs	10,00	50%	5,00
Kwaliteit	10,00	50%	5,00
Score van de Inschrijving / eindresultaat			10,00

Subgunningscriteria Prijs	Max punten	Gewicht	Max score
P1. Entry transitie (eenmalig)	10,00	15%	1,50
P2. Internetverbindingen	10,00	30%	3,00
P3. Mobiele abonnementen	10,00	30%	3,00
P4. Vaste telefonie	10,00	10%	1,00
P5. Volume afhankelijke componenten	10,00	15%	1,50
Subtotaal prijs			10,00

Subgunningscriteria Kwaliteit	Max punten	Gewicht	Max score
KV1. Transitieplan	10,00	15%	1,50
KV2. Technische inrichting	10,00	45%	4,50
KV3. Sturen op kwaliteit	10,00	20%	2,00
KV4. Service level	10,00	20%	2,00
Subtotaal kwaliteit			10,00

In de navolgende paragrafen worden de hoofd- en subgunningscriteria nader toegelicht.

6.5.1 Hoofdgunningscriterium: prijs

Met het gunningscriterium 'Prijs' wordt de financiële aanbieding beoordeeld. De Inschrijvers dienen voor hun prijsopgave gebruik te maken van het Prijsmodel, zoals opgegeven in Bijlage 13 Prijsmodel Communicatieverbindingen. In deze bijlage geven zij hun 'Prijs' op.

Het 'Prijsmodel Communicatieverbindingen' wordt uiteengezet in de 'prijsmodel toelichting'. Deze toelichting is terug te vinden in 'Bijlage 14 Prijsmodeltoelichting Communicatieverbindingen'. De toelichting zet uiteen hoe Skal in relatie tot de Europese aanbesteding communicatieverbindingen de gevraagde dienstverlening geprijsd wenst te zien. De toelichting is onlosmakelijk verbonden met het prijsmodel, welke tot doel heeft de inschrijfprijs van de Inschrijvers vast te stellen.

Het Prijsmodel kent grofweg twee toepassingen te weten:

- I. Het vaststellen en -leggen van de maximumtarieven welke, met uitzondering van de toe passen indexering, gedurende de looptijd van de Overeenkomst gehanteerd worden om de vergoedingen voor de geleverde diensten te calculeren.
- II. Het vaststellen van de score op het hoofd gunningscriterium Prijs.

De Inschrijver die het laagst heeft ingeschreven op het onderdeel Prijs krijgt het maximaal aantal punten (10). De overige Inschrijvers krijgen punten naar rato toebedeeld. Dit op basis van de volgende formule en berekening.

$$\text{Punten} = \frac{\text{Laagst opgegeven inschrijfprijs}}{\text{Inschrijver opgegeven inschrijfprijs}} \times 10$$

Hierbij mag het punten aantal niet negatief zijn. Indien de berekening leidt tot een getal lager dan nul, dan wordt de score vastgesteld op nul.

De zo berekende punten worden vervolgens vermenigvuldigd met het gewicht dat is toegekend aan het hoofd gunningscriterium Prijs (50%), dit levert de score op op het gunningscriterium prijs.

6.5.2 Hoofdgunningscriterium: kwaliteit

De evaluatie van het hoofdgunningscriterium 'kwaliteit' wordt gebaseerd de beoordeling van uw response op de vijf kwaliteitsvragen (de subgunningscriteria i.r.t kwaliteit).

De punten die per subgunningscriterium worden toegekend, worden vermenigvuldigd met de bijbehorende gewichten. Zie voor de punten en geassocieerde gewichten in de tabel uit paragraaf 6.5. De respectievelijke scores per subgunningscriterium worden opgeteld tot een subtotaalscore. Deze subtotaalscore vormt de score op het hoofdgunningscriterium 'kwaliteit'. Het totaal is gesteld op maximaal 10 punten welke nog vermenigvuldigd wordt met het gewicht (50%).

Beoordeling vindt plaats op basis van de generieke richtlijn van beantwoording zoals opgenomen in paragraaf 6.7.

Het hoofdgunningscriterium kwaliteit is opgebouwd uit vier subgunningscriteria. Deze zijn in onderstaande tabel weergegeven.

Nr	Subgunningscriteria kwaliteit	Gewicht
1	Transitieplan De mate waarin Inschrijver een gestructureerd, beheersbaar en realistisch transitieplan beschrijft, met specifieke aandacht voor	15%

Nr	Subgunningscriteria kwaliteit	Gewicht
	continuïteit van dienstverlening, nummerportabiliteit, risicobeheersing en minimale impact op de organisatie van Skal.	
2	Technische inrichting De mate waarin Inschrijver een logisch samenhangende, robuuste en toekomstbestendige technische inrichting beschrijft die aantoonbaar invulling geeft aan bereikbaarheid, redundantie, kwaliteit (QoS), security en beheersbaarheid van de dienstverlening.	45%
3	Verantwoorden en sturen middels rapportages De mate waarin Inschrijver Skal in staat stelt om actief te sturen op kwaliteit, prestaties, verbruik en kosten door middel van inzichtelijke dashboards, rapportages en proactief advies, inclusief signalering van afwijkingen en optimalisatiemogelijkheden.	20%
4	Kwaliteit van de afhandeling van verstoringen De mate waarin Inschrijver een effectieve en klantgerichte servicedesk beschrijft, inclusief incidentmanagement, communicatie, regie over de oplosketen en het structureel voorkomen van herhaling van verstoringen.	20%

6.6 Subgunningscriteria i.r.t. kwaliteit (kwaliteitsvragen)

De kwaliteitsvragen welke fungeren als subgunningscriteria van het hoofdgunningscriterium kwaliteit zijn in de navolgende paragrafen uitgewerkt. Daarbij wordt herhaaldelijk verwezen naar de:

- Generieke richtlijn van beantwoording en.
- Generieke vormvereisten.
- Deze treft u respectievelijk aan in de paragraaf 6.7.

6.6.1 Kwaliteitsvraag 1 – GC.01 - Transitieplan

De overgang van latende dienstverlener naar de winnaar van de aanbesteding is voor Skal geen sinecure. De bereikbaarheid, via internet en telefonie, kan grote impact hebben op de bedrijfskritische processen van Skal. Grote wijzigingen i.r.t. de bereikbaarheid dienen dan ook met de nodige zorgvuldigheid te worden uitgevoerd. Daarbij zijn continuïteit (geen onderbreking van de dienstverlening), dataoverdracht, risicobeheersing (security en integratie) en communicatie naar stakeholders van wezenlijk belang.

Om hierop voor te sorteren wordt aan de Inschrijvers gevraagd een transitieplan uit te werken met behulp van het door Skal aangedragen sjabloon. Het sjabloon is terug te vinden als bijlage 7 ‘GC.01 Sjabloon – Transitieplan’. Ga daarbij in ieder geval in op de in het sjabloon gevraagde elementen.

Response format:

1. GC.01 Sjabloon – Transitieplan.
2. Maximaal 8 pagina's A4, conform de generieke vormvereisten.
3. Upload uw documenten als PDF/A (niet te muteren).

Richtlijn van beantwoording:

Generieke richtlijn van beantwoording zoals weergegeven in paragraaf 6.7.

6.6.2 Kwaliteitsvraag 2 – GC.02 - Technische inrichting

De technische inrichting van de dienstverlening is bepalend voor de bereikbaarheid, continuïteit en kwaliteit van de communicatievoorzieningen. Van de Inschrijver wordt verwacht dat hij een samenhangend en onderbouwd ontwerp presenteert dat aansluit op de eisen uit het programma van eisen en de context van Skal.

Om hierop voor te sorteren wordt aan de Inschrijvers gevraagd de technische inrichting uit te werken met behulp van het door Skal aangedragen response template. Het template is terug te vinden als bijlage 8 'GC.02 Technische inrichting'. Ga daarbij in ieder geval in op de in het sjabloon gevraagde elementen.

Response format:

- GC.02 Technische inrichting.
- Maximaal 3 pagina's A4, conform de generieke vormvereisten zoals weergegeven in paragraaf 6.7.
- Upload uw documenten als PDF/A (niet te muteren).

Richtlijn van beantwoording:

Generieke richtlijn van beantwoording zoals weergegeven in paragraaf 6.7.

6.6.3 Kwaliteitsvraag 3 – GC.03 – Verantwoorden en sturen middels rapportages

Inzicht in de dienstverlening is essentieel om actief te kunnen sturen op: kwaliteit, prestaties, verbruik, kosten en beschikbaarheid. Van de Inschrijver wordt verwacht dat deze duidelijk maakt hoe Skal door middel van dashboards, rapportages en advies in control blijft.

Derhalve wordt aan de Inschrijvers gevraagd de rapportage en verantwoording uit te werken. Hiertoe gebruikt u het door Skal aangedragen responsetemplate dat terug te vinden is als bijlage 9 'GC.03 Verantwoorden en sturen middels rapportages'. Ga daarbij in ieder geval in op de in het sjabloon gevraagde elementen.

Response format:

- GC.03 Verantwoorden en sturen middels rapportages.
- Maximaal 3 pagina's A4, conform de generieke vormvereisten zoals weergegeven in paragraaf 6.7.
- Upload uw documenten als PDF/A (niet te muteren).

Richtlijn van beantwoording:

Generieke richtlijn van beantwoording zoals weergegeven in paragraaf 6.7.

6.6.4 Kwaliteitsvraag 4 – GC.04 – Kwaliteit van de afhandeling van verstoringen

De servicedesk vormt het centrale aanspreekpunt voor Skal en speelt een cruciale rol in het waarborgen van continuïteit, met name bij kritieke incidenten. Van de Inschrijver wordt verwacht dat deze een duidelijke en effectieve werkwijze hanteert en beschrijft die Skal ontzorgt en zekerheid biedt over de tijdige afhandeling van verstoringen conform geldende eisen en KPI's.

Derhalve wordt aan de Inschrijvers gevraagd de inrichting van de servicedesk uit te werken in het door Skal aangedragen responsetemplate. Het template is terug te vinden in bijlage 10 'GC.04 Kwaliteit van de afhandeling van verstoringen'. Ga daarbij in ieder geval in op de in het sjabloon gevraagde elementen.

Response format:

- GC.04 Kwaliteit van de afhandeling van verstoringen.
- Maximaal 2 pagina's A4, conform de generieke vormvereisten zoals weergegeven in paragraaf 6.7.
- Upload uw documenten als PDF/A (niet te muteren).

Richtlijn van beantwoording:

Generieke richtlijn van beantwoording zoals weergegeven in paragraaf 6.7.

6.6.5 Ranking van Inschrijvingen

Het beoordelingsteam stelt na de respectievelijke berekening en beoordeling van de gunningscriteria 'prijs' en 'kwaliteit' een rangorde vast en bepaalt aan de hand van de rangorde welke Inschrijver de Inschrijving met de beste prijs - kwaliteitverhouding heeft gedaan, en daarmee de aanbesteding voorlopig¹ gegund krijgt.

Middels de volgende formule worden de hoofdgunningscriteria 'prijs' en 'kwaliteit' gecombineerd tot het eindresultaat, de score per Inschrijving en daarmee de ranking per Inschrijver.

$$\text{Score Inschrijving} = (\text{Punten kwaliteit} * 50\%) + (\text{Punten prijs} * 50\%)$$

Gelijke 'Score Inschrijving'

Bij gelijke Score Inschrijving geldt de hoogste score op het hoofdgunningscriterium Prijs als bepalend voor de eindranking. Mochten twee of meerdere Inschrijvers een gelijke score op het hoofdgunningscriterium Prijs hebben dan geldt vervolgens de hoogste score op het subgunningscriterium 'Technische inrichting' als bepalend voor de eindranking. Mochten de eerder gelijkscorende partijen op prijs ook een gelijke score op het subgunningscriterium 'Technische inrichting' hebben dan volgt loting bij de notaris.

¹ Voorlopig omdat definitieve gunning pas kan plaatsvinden na het verstrijken van de wettelijke opschortende termijn (Alcatel termijn).

6.7 Generieke richtlijn van beantording

Richtlijn

Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, wordt de volgende generieke richtlijn van beantwoording gehanteerd.

Skal Biocontrole | Beoordelingstemplate i.r.t Generieke richtlijn van beantwoording Europese aanbesteding <Naam aan>
 Geef in de kolom 'oordeel' per scoringsniveau en per element (regel) middels de dropdown lijst aan of iets 'WAAR' of 'niet waar' is. Weet je het niet selecteer dan het vraagteken '?'.
 Indien niet aan alle vereisten behorend bij een bepaald beoordelingsniveau wordt voldaan, komt het antwoord niet in aanmerking voor dat niveau en wordt de beoordeling automatisch teruggebracht naar het eerstvolgende lagere niveau.
 Selecteer dit 'niveau' uit de dropdownlijst in de regel 'Overall score'
 Geef **altijd** een korte motivatie waarom je een WAAR of 'niet waar' als oordeel geeft.

KWALITEITSVRAAG: <.....>		
Score / Element	Eisen, wat is van toepassing op het antwoord ...	Oordeel
Excellent	Het antwoord:	100% van max. punten
Concreet	Is op alle elementen concreet.	
Relevant	Is op alle elementen relevant.	
Tegenstrijdigheid	Laat geen tegenstrijdigheden zien t.o.v. de aanbestedingsstukken.	
Meerwaarde	Laat aanzienlijke concrete en relevante meerwaarde zien.	
De response is volledig concreet en volledig relevant en vertoont geen tegenstrijdigheden met de aanbestedingsstukken en laat aanzienlijke concrete en relevante meerwaarde zien.		
Goed	Het antwoord:	80% van max. punten
Concreet	Is op bijna alle (≥ 80%) elementen concreet.	
Relevant	Is op bijna alle (≥ 80%) elementen relevant.	
Tegenstrijdigheid	Laat geen tegenstrijdigheden zien t.o.v. de aanbestedingsstukken.	
Meerwaarde	Laat concrete en relevante meerwaarde zien.	
De response is nagenoeg concreet en nagenoeg relevant, en vertoont geen tegenstrijdigheden met de aanbestedingsstukken en laat concrete en relevante meerwaarde zien.		
Voldoende	Het antwoord:	50% van max. punten
Concreet	Is op het merendeel (≥ 60%) van de elementen concreet.	
Relevant	Is op het merendeel (≥ 60%) van de elementen relevant.	
Tegenstrijdigheid	Laat een beperkt aantal (≤ 2) tegenstrijdigheden zien t.o.v. de aanbestedingsstukken.	
Meerwaarde	Laat beperkte concrete en/of relevante meerwaarde zien.	
De response is voor het merendeel concreet en voor het merendeel relevant en laat slechts een beperkt aantal tegenstrijdigheden met de aanbestedingsstukken zien en laat slechts beperkte concrete en relevante meerwaarde zien.		
Matig	Het antwoord:	20% van max. punten
Concreet	Is op een beperkt aantal (< 60% en >50%) vlakken concreet.	
Relevant	Is op een beperkt aantal (< 60% en >50%) vlakken relevant.	
Tegenstrijdigheid	Laat meerdere (3 of 4) tegenstrijdigheden zien t.o.v. de aanbestedingsstukken.	
Meerwaarde	Laat weinig concrete en/of relevante meerwaarde zien.	
De response is beperkt concreet en beperkt relevant en laat meerdere tegenstrijdigheden met de aanbestedingsstukken zien en laat weinig concrete en relevante meerwaarde zien.		
Onvoldoende	Het antwoord:	0% van de max. punten
Concreet	Is op weinig (≤50%) vlakken concreet.	
Relevant	Is op weinig (≤50%) vlakken relevant.	
Tegenstrijdigheid	Laat veel (≥ 5) tegenstrijdigheden zien t.o.v. de aanbestedingsstukken.	
Meerwaarde	Laat geen concrete en/of relevante meerwaarde zien.	
De response is weinig concreet en weinig relevant en laat veel tegenstrijdigheden met de aanbestedingsstukken zien en laat geen concrete en relevante meerwaarde zien.		
OVERALL SCORE		<input type="text"/>

Nadere definitie van de te beoordelen elementen:

Element	Nadere definitie
Concreet	Hetgeen in het antwoord verwoord is: 1) expliciet, 2) toetsbaar, 3) uitvoerbaar en 4) direct toepasbaar in de context van de opdracht.
Relevant	Sluit inhoudelijk aan bij de opdracht, bevat geen subjectieve informatie en is niet onnodig breed of vaag.
Tegenstrijdigheid	De mate waarin het antwoord elementen bevatten die strijdig zijn met met andere elementen in het antwoord dan wel tegenstrijdig zijn met de door de aanbestedende dienst gesteld eisen.
Meerwaarde	Het antwoord laat relevante en concrete additionele elementen (meervoud) zie die als meerwaarde worden gezien maar die niet zijn uitgevraagd in de kwaliteitsvraag. Een antwoord biedt meerwaarde wanneer het aantoonbaar verder gaat dan de gestelde eisen, relevant is voor de opdracht en bijdraagt aan de doelstellingen van de aanbestedende dienst. Meerwaarde kan blijken uit innovatie, kwaliteit, samenwerking, duurzaamheid of andere onderscheidende elementen. De motivatie van meerwaarde vereist een inhoudelijke onderbouwing en moet transparant en objectief zijn.

Generieke vormvereisten

- a) De volgende generieke vormvereisten zijn van toepassing.
- b) Indien geen specifiek responsesjabloon is verstrekt of het sjabloon geen duidelijkheid biedt, past Inschrijver de volgende generieke opmaak toe in de response.
- c) Lettertype: Open Sans (indien niet beschikbaar gebruik Arial);
- d) Lettergrootte: 10 punten;
- e) Regelaafstand: 1,15 punten;
- f) Paginaformaat: A4;
- g) Pagina marges: 2,54 cm rondom / 1 inch;
- h) Enig figuur, schema, afbeelding dient, indien geprint, leesbaar te zijn.
- i) Wanneer de instructie luidt: 'Maximaal drie (3) pagina's A4' bevatten deze pagina's elk element dat wordt gebruikt om de vragen te beantwoorden/ te reageren op een verzoek. Zo worden bijvoorbeeld cijfers en foto's meegenomen in het beoordelen van de conformiteit aan het gestelde maximumaantal pagina's. Uitgesloten zijn: voorblad, documentgeschiedenis en inhoudsopgave (voor zover deze gehanteerd worden).
- j) In het geval dat meer pagina's dan het gesteld maximum worden gebruikt, worden alleen de pagina's tot het gestelde maximum beoordeeld.
- k) Tenzij anders aangegeven hanteert u de volgende syntax voor de bestandsnamen van aan te leveren documenten: <naam van uw onderneming>- <GC-X documentnaam>. Waarbij u voor de 'X' het nummer van het gunningscriterium ingeeft.

Einde document.