

Beschrijvend Document

Beheer en doorontwikkeling websites

BESCHRIJVEND DOCUMENT

Openbare Europese aanbestedingsprocedure

Publicatienummer
U2020-8701

Status	concept
Versie	V 1.0
Datum	12 november 2020

Sluitingsdatum: 23 december 2020



Inleiding

Dit Beschrijvend Document hoort bij de Europese Openbare aanbesteding Beheer en doorontwikkeling websites (kenmerk: U2020-8701) ten behoeve van de Open Universiteit.

De Opdracht betreft de gunning van één Overeenkomst aan één Inschrijver. De Opdracht die onder de Overeenkomst wordt verstrekt betreffen diensten zoals omschreven in paragraaf 2.3.3.

U kunt op basis van dit Beschrijvend Document een Inschrijving indienen.

De uiterste datum en tijd voor het inleveren van uw Inschrijving is 23 december 2020 om 14.00 uur Nederlandse tijd.

In dit Beschrijvend Document treft u de informatie en instructies aan om een Inschrijving voor te bereiden en in te dienen.

Wij wensen u veel succes met de uitwerking.

1

BEGRIPPEN

2

ALGEMEEN

2.1	Leeswijzer	8
2.2	De Open Universiteit	8
2.3	De Opdracht	9
2.3.1	Aanleiding	9
2.3.2	Doelstellingen	9
2.3.3	Scope	9
2.3.4	Geen Perceelindeling	12
2.3.5	Omvang	12
2.3.6	Looptijd en overeenkomst	12
2.3.7	Planning Aanbesteding	13
2.3.8	Klachtenmeldpunt	13

3

PROCEDURE

3.1	Algemeen	15
3.2	Algemene voorschriften	15
3.3	Richtlijnen en Procedure	16
3.3.1	Voorbehoud	16
3.4	Aankondiging	16
3.5	Informatie uitwisseling	17
3.5.1	Nadere inlichtingen over het Beschrijvend Document	17
3.5.2	Opmerkingen naar aanleiding van het Beschrijvend Document	17
3.5.3	Sluitingsdatum indienen Inschrijving	18
3.5.4	Toepasselijk recht en geschillen	18
3.6	Algemene eisen aan de Inschrijving en vormvereisten	18
3.6.1	Taal	18
3.6.2	Ondertekening	19
3.6.3	Contactpersonen	19
3.6.4	Volledigheid en indeling Inschrijving	19
3.6.5	Geheimhouding	20
3.6.6	Geldigheidsduur	20
3.6.7	Kosten van de Inschrijving	20
3.6.8	Overige eisen en voorwaarden	20
3.7	Beoordelingsfase	21
3.7.1	Procedure van Beoordelen	21
3.7.2	Controle van de Inschrijvingen op vormvereisten	21
3.7.3	Beoordeling op de Uitsluitingsgronden en de minimumvereisten	21
3.7.4	Toetsing van de Inschrijvingen aan de Eisen	21
3.7.5	Beoordeling op het Gunningscriterium	21
3.7.6	Gunning en bezwaar	21
3.7.7	Verificatiefase	22
3.8	Communicatie	22
3.9	Verduidelijking	23

4

KWALITATIEVE SELECTIECRITERIA

4.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	24
4.2	Uitsluitingsgronden	25
4.2.1	Bewijsmiddelen	25
4.3	Geschiktheidseisen	25
4.3.1	Financiële en economische draagkracht	26
4.3.2	Technische bekwaamheid	26
4.4	Inschrijving door een combinatie	27
4.5	Aanmelding met beroep op derden	28
4.6	Onderaanneming	28
4.7	Aantal Inschrijvingen per onderneming	28

5

GUNNINGSMODEL

5.1	Gunningscriterium	30
5.1.1	Eisen	31
5.1.2	Prijs	31
5.1.3	Vragen (Kwaliteitsscore)	32
5.1.4	Laagste vergelijkingsprijs (beste Prijs- kwaliteitverhouding)	37

6

EISEN

7

APPENDICES

7.1	Concept overeenkomst	48
7.1.1	Concept verwerkersovereenkomst	48
7.2	Akkoordverklaring Eisen	48
7.3	Prijzenblad	48
7.4	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	48
7.5	Verklaring Terbeschikkingstelling	48
7.6	Broncodes Maatwerk	48

1

BEGRIPPEN

Begrippen

Appendi(x)(ces)	Documenten die in en/of bij het Beschrijvend Document, Hoofdstuk 7 zijn gevoegd. Deze Appendices vormen een onlosmakelijk onderdeel van dit Beschrijvend Document.
Aw	Aanbestedingswet 2012, wet van 1 november 2012, houdende regels omtrent aanbestedingen. Deze wet is op 8 november 2012 gepubliceerd in het Staatsblad nummer 542 en per 1 juli 2016 gewijzigd in verband met implementatie van de aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU.
Beschikbaarheid	De beschikbaarheid van het systeem (up time) wordt gedefinieerd als de mogelijkheid de applicatie volledig functioneel te gebruiken door alle categorieën gebruikers (inloggen, opvragen gegevens, wijzigen gegevens etc.). Daarbij wordt gekeken naar de End-to-End beschikbaarheid van de website(s), applicaties en de interfaces aan de zijde van de OU.
Beschrijvend Document	Het onderhavige document dat de behoeftestelling van de Open Universiteit verwoordt.
Combinatie	Een Combinatie bestaat uit meerdere hoofdopdrachtnemers die gezamenlijk als één Inschrijver een Inschrijving indienen.
Functioneel (applicatie)beheer	Verantwoordelijk voor het in stand houden van de gewenste informatievoorziening t.b.v. de gebruikersorganisatie. Hieronder

verstaan we alle acties die ondernomen moeten worden voor een ongestoorde informatievoorziening van de gebruikersorganisatie. De bedrijfsapplicaties worden gebruikt door de gebruikersorganisatie en moeten eventueel aan veranderende eisen worden aangepast. Het beschrijven van deze wijzigingen, het (laten) doorvoeren van de voorgestelde wijzigingen (draait niet aan de knoppen) en het controleren van de wijzigingen behoort tot het takenpakket van Functioneel Beheer.

Onderhoudt de contacten met de gebruikers (pro-actieve gebruikerscommunicatie, verzorgen van opleidingen en instructies, informeren over releases, voeren gebruikersoverleg, mededelingen etc.) en verzorgt de gebruikersondersteuning (ondersteunen en faciliteren van de gebruikers zodat systemen correct en effectief gebruikt worden, afhandelen van calls t.w. informatievragen, wensen, klachten, verstoringen). Regelt autorisaties en toegangsaanvragen.

Gunningscriterium	Het Gunningscriterium in deze aanbestedingsprocedure is de 'Economisch meest voordelige inschrijving' (EMVI, zie artikel 2.114 Aw.) op basis van de beste prijs-kwaliteitsverhouding en wordt in dit Beschrijvend Document nader uitgewerkt.
Inschrijver	Een ondernemer die op basis van dit Beschrijvend Document een Inschrijving kan indienen.
Inschrijving	De bindende aanbieding die Inschrijvers op basis van het Beschrijvend Document indienen.
Minimumvereisten	De minimale vereisten waaraan een Inschrijver dient te voldoen om in aanmerking te komen voor deelname aan deze aanbestedingsprocedure. De Open Universiteit stelt Minimumvereisten ter zake van financiële draagkracht en ter zake van technische bekwaamheid.
Nota van Inlichtingen	Document waarin de geanonimiseerde vragen en antwoorden op vragen van (potentiële) Inschrijvers zijn opgenomen, evenals eventuele wijzigingen van het Beschrijvend Document en/of Appendices. De Nota van Inlichtingen maakt integraal en bindend onderdeel uit van dit Beschrijvend Document en prevaleert boven de bepalingen van dit Beschrijvend Document. Indien er meer Nota's van Inlichtingen worden gepubliceerd, prevaleert in geval van tegenstrijdigheid tussen de Nota's van Inlichtingen het bepaalde in de meest recente versie van de Nota van Inlichtingen.
Onderaannemer	Een derde die als natuurlijk persoon of rechtspersoon door Opdrachtnemer wordt ingeschakeld om onder verantwoordelijkheid

en aansturing van de Opdrachtnemer (een wezenlijk deel van) de uitvoering van de werkzaamheden die voortvloeien uit deze aanbesteding c.q. overeenkomst uit te voeren. Onder Onderaannemer wordt ook verstaan een dochter- of zusteronderneming.

Opdrachtnemer	De Inschrijver aan wie de Open Universiteit een Overeenkomst gunt.
Opdracht	De levering van de dienst t.b.v. het beheer en de (door)ontwikkeling van de websites www.ou.nl en mijnOU , verder te noemen “Beheer websites” ten behoeve van de Open Universiteit .
Overeenkomst	Een overeenkomst tussen de Open Universiteit en de Opdrachtnemer met het doel gedurende een bepaalde periode de voorwaarden inzake de te gunnen Opdracht vast te leggen.
Technisch (applicatie)beheer	Verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen en in stand houden van de technische infrastructuur waarvan de ICT-systemen gebruikmaken en de diensten die daarvoor nodig zijn. De technische infrastructuur is de basis waarop applicaties kunnen draaien en bestaat uit het netwerk, de computers en operating systems en overige randapparatuur. Verantwoordelijk voor het in stand houden en onderhouden van de bedrijfsapplicaties en bijbehorende gegevensverzamelingen. Technisch (applicatie)beheer houdt zich bezig met de creatie, beheer en wijzigen van applicaties naar aanleiding van geconstateerde fouten of veranderende technische of functionele eisen.
Uitsluitingsgronden	De gronden van uitsluiting zoals genoemd in de artikelen 2.86 en 2.87 Aw.
Werkdagen	Kalenderdagen, behoudens weekenden en officiële feestdagen.

2

ALGEMEEN

2.1	Leeswijzer	8
2.2	De Open Universiteit	8
2.3	De Opdracht	9

Algemeen

Voor u ligt het Beschrijvend Document in het kader van de Europese Openbare aanbesteding Beheer websites ten behoeve van de Open Universiteit. U wordt in de gelegenheid gesteld om op basis van dit Beschrijvend Document een Inschrijving in te dienen.

2.1 LEESWIJZER

Dit Beschrijvend Document bevat onder meer informatie over de aanbestedingsprocedure, de eisen en inhoud waaraan de Inschrijving dient te voldoen en het Gunningscriterium. Tevens wordt de beoordelingsprocedure beschreven.

In dit hoofdstuk 2 wordt de Open Universiteit omschreven, gevolgd door een globale beschrijving van de Opdracht. In hoofdstuk 3 wordt de aanbestedingsprocedure met de toepasselijke voorschriften beschreven. Hoofdstuk 4 bevat de kwalitatieve selectiecriteria. Hoofdstuk 5 omschrijft de gunningsprocedure en de wensen. Hoofdstuk 6 bevat het programma van eisen. Tenslotte zijn in hoofdstuk 7 de Appendices opgenomen.

2.2 DE OPEN UNIVERSITEIT

De Open Universiteit (OU) ontwikkelt, verzorgt en bevordert, in verwevenheid met onderzoek, open en innovatief hoger onderwijs. Zij gaat daarbij uit van de uiteenlopende leerbehoeften van individuen en van de eisen van de kennissamenleving als geheel. De OU telt circa 17.000 studenten en ruim 600 medewerkers.

De OU bestaat uit een hoofdvestiging in Heerlen, alsmede elf studiecentra in Nederland. Daarnaast werkt de OU samen met zes studiecentra in België. De OU is een publiekrechtelijke rechtspersoon.

Van de organisatie van de OU maakt onder meer (namelijk voor zover relevant voor de onderhavige opdracht) deel uit Onderwijsservices (OS). Genoemd organisatieonderdeel ondersteunt en faciliteert het primaire proces van de OU. Deze aanbesteding valt onder verantwoordelijkheid van OS cluster Marketing en communicatie (MenC) .

Genoemd cluster is gevestigd in de hoofdvesting van de OU op ondergenoemd adres.

De adresgegevens van de OU zijn:

Bezoekadres: Valkenburgerweg 177, 6419 AT Heerlen

Postadres: Postbus 2960, 6401 DL Heerlen KvK: 14128608

Nadere informatie over de OU staat vermeld op de website: www.ou.nl .

2.3 DE OPDRACHT

2.3.1 AANLEIDING

Momenteel maakt de afdeling Marketing en communicatie (MenC) van de Open Universiteit gebruik van een beheercontract voor www.ou.nl met een externe partij middels een inhuurovereenkomst. Dit contract loopt ten einde en derhalve dient er een nieuwe overeenkomst te worden afgesloten. Hier dient het beheer van de centrale portal mijnOU voor medewerkers en studenten aan toe te worden gevoegd.

Daarnaast wil MenC op korte termijn de website (www.ou.nl) grondig aanpakken.

Voor het beheer van www.ou.nl als ook mijnOU (medewerkers, studenten en Schakelzone recht) wordt gebruik van de portal server Liferay.

2.3.2 DOELSTELLINGEN

De doelstelling van de aanbesteding is het sluiten van een overeenkomst met één Opdrachtnemer, die zich in de markt bewezen heeft, die de websites van de OU (door)ontwikkelt en beheert.

De boven beschreven doelstelling kan worden verfijnd met de navolgende subdoelstellingen:

- a Medewerkers, belangstellenden en studenten betrouwbare (tijdig, juist en volledig) informatie kunnen geven over onderwijsproducten;
- b Efficiënte, betrouwbare en beheerste dienstverlening;
- c Continuïteit in dienstverlening.

2.3.3 SCOPE

De dienstverlening dient te worden uitgevoerd conform de eisen en wensen zoals deze zijn opgenomen in dit Beschrijvend document (incl. Appendices) zodat de navolgende prestaties opgeleverd kunnen worden:

1 het uitvoeren van het (technisch) beheer van de websites:

- Liferay omgeving gebruikt voor de corporate website van de Open Universiteit (www.ou.nl), inclusief andere sites zoals Schakelzone, inclusief subdomeinen gebouwd onder LifeRay.
- Liferay omgeving gebruikt voor de MijnOU omgevingen, exclusief de door de Open Universiteit ontwikkelde software (OU Theme, OU Templates, OU Hooks, algemene styling, Vaadin portlets), met als sites:
 - MijnOU voor studenten
 - MijnOU voor medewerkers

- Schakelzone

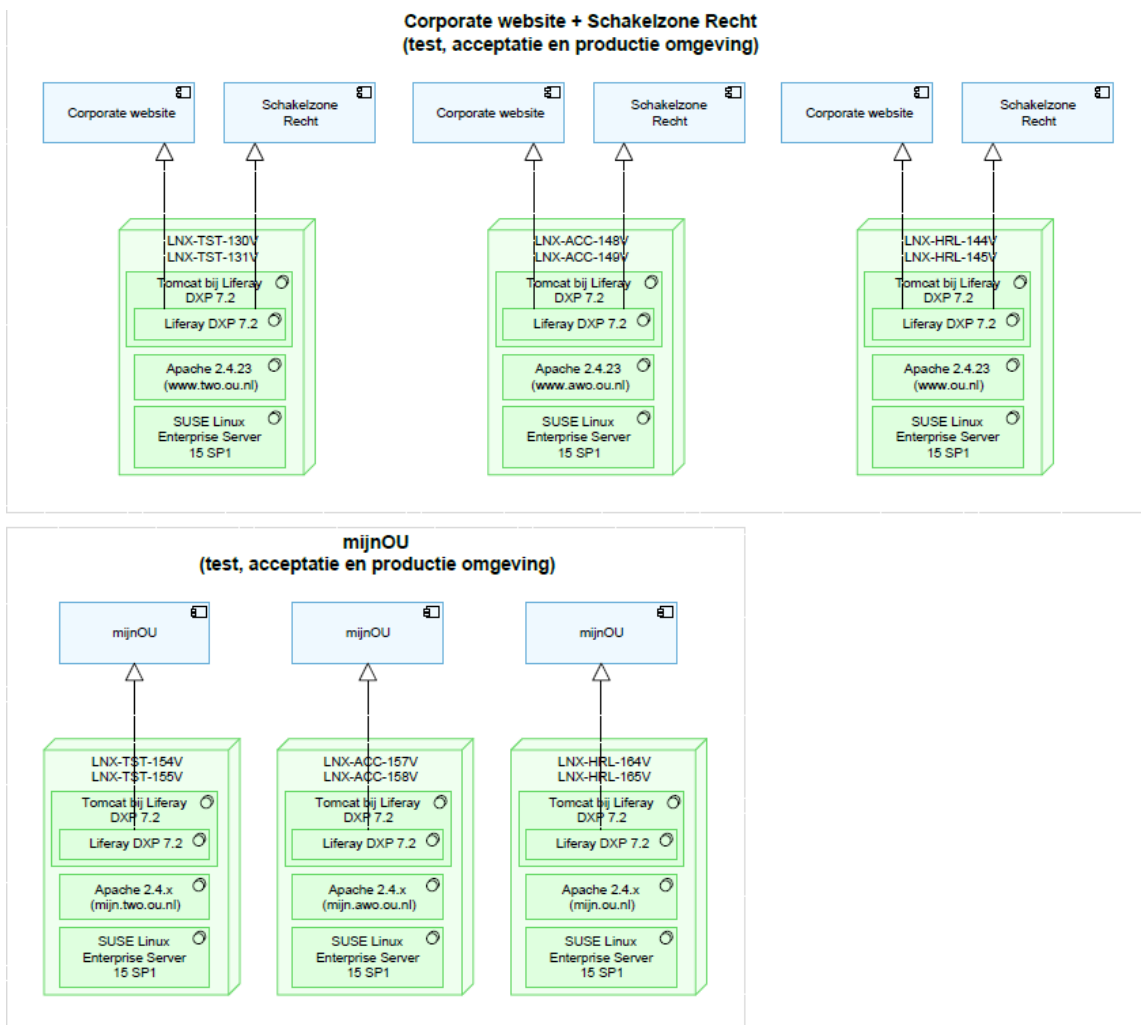
- 2 het realiseren en implementeren van de koppelingen met de websites;
- 3 het implementeren en coördineren van changes;
- 4 het opleiden van personeel van de OU (redacteuren/content managers/beheerders/CMS gebruikers);
- 5 de advisering van, het technisch faciliteren en ondersteunen van de doorontwikkeling van de websites.

In de huidige beheersituatie kunnen de volgende partijen en verantwoordelijkheden geïdentificeerd worden

Partij	Verantwoordelijkheid
Inschrijver	• Beheert functioneel de werking van het CMS-gedeelte (e.a. content weergave, content-invoer, content & pagina's) • Beheert de koppeling tussen back-end services OU en Liferay (e.a. PIM, brochure-aanvraag, profielservice) • Beheert overige software die gebruikt wordt om content invoer te automatiseren en te tonen • Beheert cookie portlet • Beheren SEO (sitemap, robots, etc.) • Beheert cws front-end (kleine wijzigingen) • Eerste aanspreekpunt voor de OU voor wijzigingen/ fouten op de website • Organiseert uitvoer deployments inclusief testen. • Beheert schakelzone
OU Systeembeheer	• Beheert de corporate website als server en platform en alle randzaken daaromheen (domein, redirects etc) • Voert deployments en server configuraties uit. • Beheert logging van de server
OU Ontwikkelteam	• Beheert java-clients, data-model en back-end services waar cws modules mee verbinden (e.a. pim, profile, brochure, country).Beheert FAQ-portlet en zoekmedewerkerportlet op cws • Beheert de google search console.
OU Applicatiebeheer	• Voert regressietesten uit op de website. • Beheert content op website.
OU Marketing en Communicatie	• Beheert content op website • Beheert PIM inhoud • Beheert marketingcampagnes die leiden naar de website • Opdrachtgever nieuw ontwikkelwerk voor de website & bugs & incidenten • Doet finale acceptatie van changes en bugfixes op de website

(externe leverancier 1)	Beheert plaatsen van cookies, google analytics, tracking scripts en marketing campagnes
(externe leverancier 2)	- Ontwikkelt cws front-end en ontwerpt nieuwe pagina's. - Beheert af en toe ook front-end bugs

In onderstaand schema de Liferay systemen die in scope zijn voor de aanbesteding:



Onderstaand een overzicht van de beheer aspecten inclusief indicatieve tijdsbesteding (o.b.v. servicetickets)

1. het bouwen en deployen van nieuwe templates/structures/portlets (huidig-> gemiddeld: 1 uur per maand)
2. het aanpassen van bestaande templates/structures/portlets (huidig-> gemiddeld: 11 uur per maand)
3. aanpassingen doorvoeren in de broncode van de website (html en/of css) (huidig-> gemiddeld 2 uur per maand)
4. waar mogelijk oplossen van styling issues (huidig-> gemiddeld 0,5 uur per maand)

5. problemen in koppeling tussen Liferay en externe systemen (bijvoorbeeld PIM) oplossen (huidig-> gemiddeld 0,5 uur per maand)
6. oplossen van bugs in Liferay (huidig-> gemiddeld 2,5 uur per maand)
7. signaleren en oplossen performanceproblemen (huidig-> gemiddeld 0,5 uur per maand)
8. ondersteuning medewerker OU (sprintbesprekingen, vragen beantwoorden en bouwen releases) (huidig-> gemiddeld 1 uur per maand)

Buiten scope van deze aanbesteding is:

- Functioneel (applicatie) beheer oplossing;
- (Technisch beheer van de) hosting omgeving van de betreffende websites;
- Hosting van de betreffende websites.

Voor deze Opdracht zijn de onderstaande CPV codes van toepassing:

72413000-8 Diensten voor het ontwerpen van websites

72000000-5 IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning

2.3.4 GEEN PERCEELINDELING

In deze aanbesteding worden geen percelen gehanteerd; de reden hiervoor is, dat de Opdracht zich niet laat onderverdelen in logisch te scheiden sub-opdrachten waarvoor andere eisen en wensen van toepassing zijn.

Eveneens leidt het hanteren van meerdere percelen tot extra administratieve lasten en derhalve tot een beperking in het creëren van maximale toegevoegde maatschappelijke waarde.

2.3.5 OMVANG

Voor beheer en changes voor OU.nl, mijnOU, Schakelzone (recht) wordt momenteel jaarlijks gemiddeld circa €55.000 per jaar uitgegeven. Dit bedrag wordt enkel genoemd ter indicatie. De Inschrijver kan derhalve op geen enkel wijze rechten ontleen aan het genoemde bedrag.

Hieronder zijn de kengetallen van de huidige websites opgenomen. Deze getallen zijn een schatting en opgenomen ter indicatie. Inschrijver kan geen rechten ontleen aan de kengetallen.

De website heeft:

- Circa 3.700 pagina's.
- Circa 7.200 bestanden: 1.565 pdf's, 18 Word documenten, 5.589 media files (nagenoeg allen images) en 37 java scripts
- Circa 1.250 bezoekers per uur op de drukke uren.
- Circa 8.000 unieke bezoekers op een dag.
- Gemiddeld 65.000 paginaweergaven per dag.
- Gemiddeld 93 unieke downloads per dag.

2.3.6 LOOPTIJD EN OVEREENKOMST

De OU is voornemens om, met één gedegen partij, een overeenkomst af te sluiten met een initiële looptijd van 1 jaar.

Aansluitend kan deze initiële periode van 1 jaar, bij ongewijzigde dienstverlening, jaarlijks onder gelijk blijvende voorwaarden worden verlengd voor een periode van 12 maanden. Het maximaal aantal mogelijke verlengingen is 4. Derhalve is de maximale looptijd voor deze overeenkomst 5 jaar.

De OU is gerechtigd de overeenkomst te ontbinden indien de aard van de dienstverlening dusdanig wijzigt (bijvoorbeeld wanneer de OU besluit de website op een andere omgeving dan Liferay te baseren). In dit geval geldt een opzegtermijn van 6 maanden.

De Overeenkomst wordt gesloten met de winnaar van deze aanbesteding. De Overeenkomst wordt gesloten door ondertekening van de definitieve Overeenkomst door beide partijen.

2.3.7 PLANNING AANBESTEDING

Hieronder is een tijdschema weergegeven met betrekking tot de onderhavige aanbestedingsprocedure:

Omschrijving	Data
Aankondiging en uploaden Beschrijvend Document	12 november 2020
Uiterste datum indienen vragen ronde	26 november 2020, 14:00 uur
Datum uploaden Nota van Inlichtingen	1 december 2020
Uiterste datum inleveren Inschrijving	23 december 2020, 14:00 uur
Voornemen tot gunning	8 januari 2021
Einde stand still periode	29 januari 2021
Verwachte ingangsdatum Overeenkomst	z.s.m. na definitieve gunning

Tabel 2 : globale planning

De OU behoudt zich het recht voor de aangegeven tijdsplanning te wijzigen (met uitzondering van de wettelijke minimumtermijnen). Inschrijvers worden hierover tijdig geïnformeerd.

2.3.8 KLACHTENMELDPUNT

Indien de Inschrijver zich niet kan verenigen met de reactie in de Nota('s) van Inlichtingen, staat het de inschrijver vrij om een klacht in te dienen bij het klachtenmeldpunt van de OU. De persoon die de klacht namens het klachtenmeldpunt in behandeling neemt is niet betrokken bij de aanbestedingsprocedure, noch bij het opstellen van de aanbestedingsstukken.

De klacht dient schriftelijk of per e-mail te worden ingediend via onderstaande contactgegevens. Van de Inschrijver wordt verwacht dat hij de klacht in een zo vroeg mogelijk stadium indient.

In de klacht dienen in ieder geval de volgende gegevens te worden vermeld:

- datum van indiening van de klacht
- naam en adres van de onderneming namens welke de klacht wordt ingediend
- naam en contactgegevens van de contactpersoon van de onderneming ter zake van de klacht
- kenmerk van de aanbestedingsprocedure
- gemotiveerde omschrijving van de klacht
- omschrijving van de wijze waarop de klacht volgens de klagende onderneming verholpen kan worden.

Na ontvangst van een klacht verzendt het klachtenmeldpunt een ontvangstbevestiging van de klacht tezamen met een beschrijving van de klachtenprocedure. Het klachtenmeldpunt neemt de klacht vervolgens zo spoedig mogelijk in behandeling en bericht de inschrijver schriftelijk over zijn oordeel.

Het indienen van een klacht schort de aanbestedingsprocedure niet op. Het staat de Open Universiteit vrij om eventueel tot opschorting van de aanbestedingsprocedure te besluiten. Indien de OU daartoe besluit, worden inschrijvers daarvan schriftelijk op de hoogte gesteld.

Klachtenmeldpunt Europees aanbestedende Open Universiteit
E-mailadres: klachten.aanbestedingen@ou.nl

altijd onder vermelding van: formeel bezwaar inzake aanbestedingsprocedure (onderwerp: Beheer en doorontwikkeling websites en kenmerk: U2020-8701).

Deelnemers aan de aanbesteding zijn verplicht om een klacht als bedoeld in deze paragraaf op straffe van verval van recht eerst kenbaar te maken aan OU alvorens een kort geding te starten.

3

PROCEDURE

3.1	Algemeen	15
3.2	Algemene voorschriften	15
3.3	Richtlijnen en Procedure	16
3.4	Aankondiging	16
3.5	Informatie uitwisseling	17
3.6	Algemene eisen aan de Inschrijving en vormvereisten	18
3.7	Beoordelingsfase	21
3.8	Communicatie	22
3.9	Verduidelijking	23

Procedure

In dit hoofdstuk wordt de aanbestedingsprocedure beschreven. In de volgende paragrafen worden de verschillende stappen in de aanbestedingsprocedure nader uitgewerkt.

3.1 ALGEMEEN

Opdrachtgever voor deze Europese aanbesteding is:

Open Universiteit
Bezoekadres: Valkenburgerweg 177, 6419 AT Heerlen
Postadres: Postbus 2960, 6401 DL Heerlen
www.ou.nl

De OU wordt voor de uitvoering van deze Europese aanbesteding ondersteund door:

EMTIO
Contactpersoon: Hein Machielse
Lentedans 49a
2907 AX Capelle aan den IJssel
www.emtio.nl

3.2 ALGEMENE VOORSCHRIFTEN

Deze aanbesteding is officieel aangekondigd via www.tenderned.nl. De OU gebruikt TenderNed om wijzigingen of aanvullingen te communiceren aan de markt. De Inschrijver is en blijft verantwoordelijk voor het volgen van TenderNed alsmede het aanvragen van e-Herkenning en het downloaden van de relevante documenten.

Verder gelden de volgende algemene voorschriften:

- Het inleveren van een Inschrijving betekent dat de Inschrijver instemt met de bepalingen van de aanbestedingsprocedure.
- Branchevoorwaarden of algemene voorwaarden van de Inschrijver zijn uitdrukkelijk niet van toepassing.
- Op deze procedure is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- Geschillen zullen worden beslecht door de voorzieningen rechter van de rechtbank Limburg, locatie Maastricht.

3.3 RICHTLIJNEN EN PROCEDURE

Deze aanbesteding geschiedt op basis van de Aw. Voor deze aanbesteding heeft de OU gekozen voor de Europese openbare procedure (artikel 2.26 Aw).

De OU heeft gekozen voor de openbare procedure omwille van het feit dat er een beperkt aantal geschikte ondernemers actief is. De OU meent eveneens dat het toepassen van de openbare procedure de transactiekosten voor zowel hemzelf als voor de Inschrijvers op het laagst wenselijke niveau houdt.

Als in dit Beschrijvend Document merken, certificaten, octrooien, types of een bepaalde oorsprong worden aangeduid, dient de Inschrijver dit te lezen met de toevoeging “of minimaal aantoonbaar gelijkwaardig”, tenzij het een weergave/aanduiding van de huidige en gewenste situatie betreft. De verantwoordelijkheid voor het aantonen van de minimale gelijkwaardigheid ligt bij de Inschrijver en dient reeds bij Inschrijving aantoonbaar gemaakt te worden (artikel 2.78 Aw). Het aantonen van minimale gelijkwaardigheid kan door middel van het bieden van een vergelijk in de belangrijkste eigenschappen en/of kenmerken van het product, certificaat etc. De beoordeling van de minimaal aantoonbare gelijkwaardigheid geschiedt door de OU.

3.3.1 VOORBEHOUD

Uit deze aanbestedingsprocedure vloeien geen verplichtingen voort voor de OU, anders dan de verplichting zich aan de in dit document beschreven procedure te houden. De OU behoudt zich expliciet het recht voor de aanbestedingsprocedure op elk moment tijdens de aanbestedingsprocedure geheel of gedeeltelijk te annuleren zonder dat hiervoor door Inschrijvers enige aanspraak kan worden gedaan op vergoeding van enige hieruit voortvloeiende schade c.q. winstderving.

Definitieve gunning van de Overeenkomst kan niet eerder plaatsvinden dan na een bevoegd besluit ter zake door de OU.

3.4 AANKONDIGING

In het kader van de openbare aanbesteding Beheer websites heeft de OU op 12 november 2020 de officiële aankondiging geplaatst op www.tenderned.nl. Dit Beschrijvend Document is gelijk met de aankondiging gepubliceerd op www.tenderned.nl en vrij toegankelijk voor eenieder.

3.5 INFORMATIE UITWISSELING

3.5.1 NADERE INLICHTINGEN OVER HET BESCHRIJVEND DOCUMENT

De vragen en/of opmerkingen dienen in het Nederlands en uitsluitend via het TenderNed-platform te worden gesteld. Bij het stellen van vragen en/of het maken van opmerkingen, dient duidelijk aangegeven te worden op welk onderdeel van de aanbestedingsleidraad de vraag betrekking heeft.

Geanonimiseerde vragen ter verduidelijking van deze aanbesteding dienen uiterlijk op de in de planning genoemde datum en tijd, onder vermelding van de naam van de aanbesteding, via TenderNed ingediend te worden. Vragen die na deze datum binnenkomen worden in beginsel niet beantwoord en worden niet verder in behandeling genomen.

Op deze wijze kunnen, uitsluitend tijdens de eerste vragenronde, zie hierna, ook vragen worden gesteld en suggesties worden gedaan ten aanzien van het concept van de Overeenkomst. Indien u wijzigingen in de bepalingen van de Overeenkomst wenst aan te brengen dan dient u daartoe tekstvoorstellen te doen. Wijzigingen c.q. aanvullingen dienen steeds gemotiveerd te worden ingediend. Zinsneden als: 'niet acceptabel' en 'niet akkoord' zonder enige motivatie zullen niet worden overgenomen. De OU zal vervolgens bepalen of het betreffende artikel kan worden aangepast, maar is geenszins verplicht wijzigingsvoorstellen over te nemen. Een dergelijke aanpassing zal dan voorts in de Nota van Inlichtingen aan u worden gecommuniceerd. Hierna zijn geen wijzigingen meer mogelijk op de Overeenkomst. De Inschrijver dient in te stemmen met de bepalingen.

Alle vragen worden schriftelijk en geanonimiseerd beantwoord via TenderNed. De Nota van Inlichtingen wordt op, 1 december 2020 (of zoveel eerder als mogelijk) gepubliceerd op TenderNed. De vragen dienen uiterlijk op **26 november 2019, uiterlijk 14.00** uur, te zijn ontvangen.

De Nota van Inlichtingen is een aanvulling op dit Beschrijvend Document en de informatie zoals verwoord in de Nota van Inlichtingen prevaleert boven het gestelde in dit Beschrijvend Document.

Mondelinge toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht, tenzij deze schriftelijk door middel van een Nota van Inlichtingen zijn bevestigd via TenderNed.

3.5.2 OPMERKINGEN NAAR AANLEIDING VAN HET BESCHRIJVEND DOCUMENT

Dit document met de bijbehorende Appendices is met grote zorg samengesteld. De OU verzoekt de Inschrijver eventuele onvolkomenheden, vermeende procedurefouten, onduidelijkheden en/of (tegen)strijdigheden betreffende de documenten terstond, doch uiterlijk op de datum en het tijdstip waarop de schriftelijke gestelde vragen moeten zijn ingediend bij de contactpersoon van de aanbesteding te melden. Deze termijn wordt gehanteerd om de OU in de gelegenheid te stellen vragen te beantwoorden, een bezwaar te toetsen en de potentiële Inschrijvers een redelijke termijn te geven eventuele aanpassingen te kunnen verwerken. De OU verzoekt geïnteresseerde Inschrijvers evenwel om niet tot het laatste moment te wachten met het stellen van vragen.

Indien na de sluitingsdatum van het indienen van Inschrijvingen blijkt dat de aanbestedingsdocumentatie onvolkomenheden en/of procedurefouten en/of onduidelijkheden en/of (tegen)strijdigheden bevat en deze zijn niet door de Inschrijver gemeld, dan zal dit in het voordeel van de OU worden uitgelegd. De Inschrijver heeft in dat geval zijn rechten verwerkt om zich op die onvolkomenheden en/of procedurefouten en/of onduidelijkheden en/of (tegen)strijdigheden (al dan niet in rechte) te beroepen. Kennelijke fouten of omissies in de tekst van de aanbestedingsdocumentatie binden de OU in geen geval.

Door een Inschrijving in te dienen accepteren Inschrijvers het vorenstaande.

3.5.3 SLUITINGSDATUM INDIENEN INSCHRIJVING

De Inschrijving moet uiterlijk op **23 december 2020, 14:00 uur** Nederlandse tijd door de OU zijn ontvangen op TenderNed. Direct na het verstrijken van de inschrijftermijn zal de inschrijvingskluis worden geopend.

Het risico van vertraging tijdens de verzending en/of door onjuiste adressering is geheel voor rekening van de Inschrijver. Inschrijvers wordt om die reden geadviseerd niet tot het allerlaatste moment te wachten met het uploaden van de Inschrijving via TenderNed.

3.5.4 TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN

Op zowel deze aanbestedingsprocedure als de te sluiten Overeenkomst is het Nederlandse recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten. Alle geschillen voortvloeiende uit onderhavige aanbestedingsprocedure, zullen uitsluitend worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement Maastricht.

Inschrijvers dienen hun bezwaren tegen (onderdelen van) de aanbestedingsprocedure, tegen (onderdelen van) de verstrekte informatie of tegen andere aspecten die verband houden met de aanbestedingsprocedure, op de kortst mogelijke termijn ter kennis te brengen van de OU door middel van verzending van een e-mailbericht aan:

aanbestedingen@ou.nl

T.a.v. dhr. R. Obsteter

altijd onder vermelding van: formeel bezwaar inzake aanbestedingsprocedure (onderwerp: Beheer en doorontwikkeling websites en kenmerk: U2020-8701).

De termijn waarbinnen in rechte moet worden opgekomen tegen het gunningsbesluit bedraagt 20 kalenderdagen, te rekenen vanaf de dagtekening van de gunningsbeslissing. Binnen deze termijn dient een dagvaarding betekend te worden aan het adres van de OU. Indien deze termijn wordt overschreden zonder dat een juridische procedure is aangevangen door middel van het doen betekenen van een kortgedingdagvaarding, vervalt ieder recht daartoe.

Een inschrijver die bezwaar wenst te maken, wordt verzocht voorafgaand daaraan verhinderdata op te vragen bij de OU.

3.6 ALGEMENE EISEN AAN DE INSCHRIJVING EN VORMVEREISTEN

Om te garanderen dat de Inschrijvingen praktisch hanteerbaar en maximaal vergelijkbaar zijn, zijn voor de Inschrijvingen algemene eisen en vormvereisten opgesteld.

3.6.1 TAAL

De Inschrijving dient volledig in de Nederlandse taal te zijn gesteld. Contractering en communicatie geschieden in de Nederlandse taal.

3.6.2 ONDERTEKENING

De Inschrijving dient te worden ondertekend door een of meer personen die bevoegd zijn de inschrijvende onderneming te binden. De bevoegdheid dient te kunnen worden vastgesteld aan de hand van gegevens uit het Handelsregister. In geval een Combinatie een Inschrijving indient dan dient de Inschrijving door alle deelnemers aan de Combinatie te worden ondertekend. Het is toegestaan een volmacht aan de Inschrijving toe te voegen in verband met de vertegenwoordigingsbevoegdheid.

3.6.3 CONTACTPERSONEN

In de Inschrijving dienen van de contactpersoon aan de kant van de Inschrijver, in de aanbestedingsbrief, de volgende gegevens opgenomen te worden:

- Naam
- Functie
- Organisatieonderdeel, waar de contactpersoon werkzaam is
- Kantooradres
- Telefoonnummer
- E-mailadres

3.6.4 VOLLEDIGHEID EN INDELING INSCHRIJVING

De Inschrijver dient volledig en rechtsgeldig te zijn: alle gevraagde bewijsstukken en andere informatie moet zijn bijgesloten en de Inschrijver wordt verzocht alle in dit Beschrijvend Document vermelde vragen, zowel algemeen als specifiek te beantwoorden. Daarnaast dient de Inschrijver bevoegd te zijn tot het aangaan van de in dit Beschrijvend Document bedoelde Overeenkomst.

Het is niet toegestaan vaste teksten en indelingen in formulieren en Appendices te wijzigen. De Inschrijving dient als een ZIP-bestand te worden geüpload op TenderNed en bevat de volgende bestanden. De Inschrijving dient conform onderstaand overzicht te worden opgebouwd:

Omschrijving	Bestandsnaam
1. Aanbestedingsbrief (o.m. gegevens contactpersoon, zie paragraaf 3.6.3.)	01Aanbestedingsbrief_<bedrijfsnaam>
2. Ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument, zie paragraaf 4.1 en Appendix 7.4	02UEA_<bedrijfsnaam>
3. Verklaring terbeschikkingstelling (alleen indienen indien relevant). Nummer de exemplaren op al naar gelang de hoeveelheid die wordt ingeleverd: 03a, 03b, etc. zie paragraaf 4.5 en Appendix 7.5	03Verklaringtbs_<bedrijfsnaam>
4. Beantwoording Vragen, zie 5.1.3	04BeantwoordingVragen_<bedrijfsnaam>
5. Ingevulde Akkoordverklaring eisen als bedoeld in Appendix 7.2	05AkkoordverklaringEisen_<bedrijfsnaam>
6. Ingevuld(e) referentiesjablo(n)en(en). Nummer de exemplaren op al naar gelang de hoeveelheid die wordt	06Referentiesjabloon_<bedrijfsnaam>

ingeleverd: 06a, 06b, etc. zie paragraaf d en Appendix 7.7	
--	--

Tabel 2: Indeling Inschrijving

3.6.5 GEHEIMHOUDING

De Inschrijver zal strikte vertrouwelijkheid in acht nemen ter zake van alle informatie die hem bekend is of wordt van de OU. De informatie die hem ter beschikking staat, zal hij niet aan derden ter beschikking stellen en aan zijn personeel slechts bekendmaken voor zover dit nodig is voor het doen van de inschrijving dan wel – indien en voor zover van toepassing – het uitvoeren van de opdracht. De OU erkent de vertrouwelijkheid van de inschrijving van de Inschrijver en zal de informatie die haar daaruit bekend is niet aan derden ter beschikking stellen. In het kader van de motivering van de gunningsbeslissing zal het in voorkomend geval noodzakelijk zijn om informatie uit de inschrijving wel bekend te maken. De Inschrijver onderkent dit.

3.6.6 GELDIGHEIDSDUUR

De Inschrijving is tenminste geldig tot drie maanden na de uiterste inleverdatum. Tot die datum heeft zij het karakter van een onherroepelijk aanbod. De Inschrijving zal, behoudens waar dat is gevraagd, geen voorbehouden bevatten ter zake van toekomstige ontwikkelingen aan de zijde van de Inschrijver.

Indien tegen de gunningsbeslissing van de OU bezwaar wordt gemaakt wordt de Inschrijvers verzocht de geldigheid van de Inschrijvingen te verlengen tot minimaal twee weken na de datum van het kort gedingvonnis.

3.6.7 KOSTEN VAN DE INSCHRIJVING

Aan de OU kunnen geen kosten in rekening worden gebracht in verband met het uitbrengen van de Inschrijving en de daarvoor uit te voeren werkzaamheden.

3.6.8 OVERIGE EISEN EN VOORWAARDEN

- Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten zijn vermeld in euro's, zoveel mogelijk gespecificeerd, inclusief reiskosten, exclusief BTW.
- Reistijd, hotelkosten en parkeerkosten kunnen niet in rekening worden gebracht.
- Kosten die niet in de Inschrijving benoemd worden, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de door de Inschrijver geleverde producten en/ of diensten, zijn voor rekening van de Inschrijver.
- De Inschrijver verklaart dat hij ermee akkoord gaat dat prijswijzigingen niet eerder van kracht zijn dan na schriftelijke goedkeuring door de OU.
- Het is de Inschrijver niet toegestaan manipulatief in te schrijven. Hiermee wordt in deze context bedoeld dat door de Inschrijver een oneigenlijk middel wordt aangewend om aan de concurrentie van mede-Inschrijvers te ontkomen, respectievelijk dat de aangekondigde maatstaf ter beoordeling van de economisch meest voordelige inschrijving wordt misbruikt waardoor de door de Aanbestedende dienst gehanteerde beoordelingsmethodiek wordt gefrustreerd.

3.7 BEOORDELINGSFASE

3.7.1 PROCEDURE VAN BEOORDELEN

De beoordeling van de Inschrijvingen vindt volgens de onderstaande stappen plaats:

- 1 Opening van de Inschrijvingskluis in TenderNed.
- 2 Controle van Inschrijvingen op vormvereisten.
- 3 Toetsing van de geschiktheid van de bedrijven van de Inschrijvers aan de Uitsluitingsgronden en Minimumvereisten.
- 4 Toetsing van de Inschrijvingen aan de eisen als bedoeld in Hoofdstuk 6.
- 5 Beoordeling van Inschrijvingen op basis van het Gunningscriterium volgens paragraaf 5.1.

3.7.2 CONTROLE VAN DE INSCHRIJVINGEN OP VORMVEREISTEN

De tijdig binnengekomen Inschrijvingen worden allereerst gecontroleerd op de vormvereisten. Indien niet is voldaan aan de vormvereisten kan de OU de Inschrijving uitsluiten van verdere deelname aan de aanbesteding.

3.7.3 BEOORDELING OP DE UITSLUITINGSGRONDEN EN DE MINIMUMVEREISTEN

Van de Inschrijvers wordt vervolgens vastgesteld dat:

- op het bedrijf van de Inschrijver(s) en/of diens Onderaannemer(s) geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn;
- het bedrijf van de Inschrijver aan de gestelde Minimumvereisten op het gebied van technische bekwaamheid en economische en financiële draagkracht voldoet.

Mochten op het bedrijf van een Inschrijver Uitsluitingsgronden van toepassing zijn of mocht blijken dat het bedrijf van een Inschrijver niet over de benodigde technische bekwaamheid of economische en financiële draagkracht beschikt, dan legt de OU de Inschrijving terzijde.

3.7.4 TOETSING VAN DE INSCHRIJVINGEN AAN DE EISEN

Daarna wordt onderzocht of de Inschrijving voldoet aan de eisen als bedoeld in Hoofdstuk 6. Indien de Inschrijving niet voldoet aan één of meer eisen wordt de Inschrijving niet betrokken in de verdere beoordeling.

3.7.5 BEOORDELING OP HET GUNNINGSCRITERIUM

Vervolgens worden de Inschrijvingen beoordeeld op basis van het gekozen Gunningscriterium. De gunning is beschreven in hoofdstuk 5.

3.7.6 GUNNING EN BEZWAAR

De OU besluit op basis van de toetsing van de Inschrijving aan het Gunningscriterium aan welke Inschrijver(s) hij voornemens is een Overeenkomst te gunnen.

Vervolgens deelt de OU aan alle Inschrijvers op de aanbesteding de gunningbeslissing mede. Mededeling van de gunningsbeslissing impliceert geen aanvaarding van het aanbod van de Inschrijver die voor gunning van een Overeenkomst in aanmerking komt. De OU voert daarentegen wel direct na de mededeling van de gunningsbeslissing, met de Inschrijver die voor gunning in aanmerking komt, overleg.

Voor het maken van bezwaar wordt de wettelijke bezwaarprocedure bij uitsluiting toegepast. Hierbij geldt het volgende:

- De OU dient onverwijld over bezwaren te worden geïnformeerd.
- De bezwaartermijn (inclusief het aanhangig maken van een vordering in kort geding) bedraagt maximaal 20 kalenderdagen na dagtekening van de gunningsbeslissing.
- De rechtbank Maastricht is exclusief bevoegd kennis te nemen van eventuele gerechtelijke procedures.
- Kopie van de inleidende dagvaarding dient gelijktijdig met het aanvragen van een datum voor een kortgeding via TenderNed aan de OU te worden verstrekt.
- Na het verstrijken van de bovengenoemde termijn is uw recht om bezwaar te maken tegen het betreffende besluit vervallen.
- Het niet in acht nemen van bovengenoemde voorschriften leidt tot niet-ontvankelijkheid van het bezwaar.

3.7.7 VERIFICATIEFASE

Met het bepalen van de voorlopig winnende Inschrijver wordt de gunningsfase afgesloten. De Opdracht wordt echter nog niet definitief gegund. De Inschrijver gaat, tijdens de standstill periode, samen met de OU de verificatiefase in. Tijdens deze fase krijgt (uitsluitend) de voorlopig winnende Inschrijver de gelegenheid om te laten zien hoe zijn aanbieding er concreet in detail uit ziet.

De doelstelling is dat duidelijk wordt wat er wel en niet in het aanbod zit, identificeren of het aanbod ook daadwerkelijk acceptabel is, het verkrijgen van een duidelijker beeld van de 'over en weer' verwachtingen, het verduidelijken van prestatie-indicatoren en het operationaliseren van de meting ervan.

Tijdens de verificatiefase wordt door de Inschrijver i.s.m. de OU het Service Level Agreement (SLA) verder geconcretiseerd. Het definitief maken van de SLA biedt de Inschrijver niet de mogelijkheid om de prijs aan te passen.

Na afronding van de verificatiefase vangt de uitvoeringsfase aan. De Europese aanbesteding is nu definitief afgerond.

3.8 COMMUNICATIE

Het is de Inschrijver niet toegestaan contact op te nemen met medewerkers van de OU en/of andere deelnemers aan het projectteam, anders dan de contactpersoon. Alle communicatie verloopt via TenderNed.

Uitsluitend in het geval TenderNed niet werkt kunt u contact opnemen middels het volgende e-mailadres: aanbestedingen@ou.nl onder vermelding van "Openbare Europese Aanbesteding Beheer en doorontwikkeling websites".

Indien bovengenoemde regels worden overtreden, kan dit tot onmiddellijke uitsluiting van verdere deelneming leiden, ongeacht de fase van de aanbesteding.

Alle correspondentie in het kader van deze aanbesteding dient voorzien te zijn van het referentienummer van deze aanbesteding op TenderNed, te weten: U2020-8701

3.9 VERDUIDELIJKING

Indien de OU onvoldoende beeld heeft gekregen van de Inschrijver en zijn aanbod op basis van de Inschrijving, dan kan de OU besluiten verduidelijkingsvragen te stellen. De Inschrijvers dienen in dat geval binnen twee werkdagen deze vragen via TenderNed te beantwoorden.

4

KWALITATIEVE SELECTIECRITERIA

4.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	24
4.2	Uitsluitingsgronden	25
4.3	Geschiktheidseisen	25
4.4	Inschrijving door een combinatie	27
4.5	Aanmelding met beroep op derden	28
4.6	Onderaanneming	28
4.7	Aantal Inschrijvingen per onderneming	28

Kwalitatieve selectiecriteria

In dit hoofdstuk worden de criteria voor kwalitatieve geschiktheid van de Inschrijvers besproken.

4.1 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT

De Inschrijver dient aan te tonen dat hij een geschikte kandidaat is op grond van de dwingende en facultatieve Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen (economische en financiële draagkracht en technische bekwaamheid) welke nader worden uitgewerkt in de paragrafen 4.2 en 4.3. Hiertoe vult een bevoegde functionaris van de Inschrijver het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) in, ondertekent het UEA en voegt deze toe aan de Inschrijving.

Het gebruik van UEA houdt in dat voor de dwingende en facultatieve Uitsluitingsgronden en de geschiktheidseisen slechts het UEA wordt afgegeven, zonder dat de Inschrijver nadere informatie/bewijsstukken als onderdeel van zijn Inschrijving hoeft te verstrekken.

Voor alle onder paragraaf 4.2 vallende dwingende en facultatieve Uitsluitingsgronden en de onder paragraaf 4.3 vallende geschiktheidseisen geldt dat deze bewijsvoering op verzoek van de OU enkel door de geselecteerde Inschrijver moet worden overgelegd na het voorlopige gunningsbesluit.

De bijbehorende aanvullende gevraagde documenten of bewijsstukken zoals beschreven in dit Beschrijvend Document, dienen op verzoek van de OU, **binnen zeven (7) kalenderdagen te worden overlegd.**

4.2 UITSLUITINGSGRONDEN

De ingediende Inschrijving van de Inschrijver wordt eerst gecontroleerd op Uitsluitingsgronden (bijv. faillissement, valse verklaringen, etc.). De Uitsluitingsgronden zijn opgenomen in het UEA (Appendix 7.4). Indien op een Inschrijver een Uitsluitingsgrond van toepassing is, en de OU niet besluit af te zien van uitsluiting op één van de in art. 2.88 Aw genoemde gronden, wordt de betreffende Inschrijving terzijde gelegd en komt deze niet in aanmerking voor verdere (inhoudelijke) beoordeling.

De Inschrijver verklaart door het invullen en ondertekenen van het UEA dat de omstandigheden zoals benoemd in deze verklaring niet op de onderneming van de Inschrijver van toepassing zijn en dat de Inschrijver in de verificatiefase de eventueel verlangde bewijsstukken/verklaringen zoals bedoeld in artikel 2.89 Aw op het eerste verzoek van de OU zal verstrekken.

Als er Uitsluitingsgronden van toepassing zijn zal de Inschrijver worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure, tenzij naar het oordeel van de OU sprake is van self-cleaning maatregelen (maatregelen waarmee een onderneming aan kan tonen dat haar gedrag is aangepast en dat het vergrijp geen tweede keer zal gebeuren) die een uitsluiting niet rechtvaardigen.

4.2.1 BEWIJSMIDDELEN

Om te bewijzen dat van bovengenoemde omstandigheden geen sprake is dienen de volgende bewijsstukken te worden overlegd.

- Een Inschrijver kan door middel van een uittreksel uit het Handelsregister aantonen dat de uitsluitingsgrond als bedoeld in Deel III C van het UEA op hem niet van toepassing is. Dit bewijsmiddel dient eerst te worden afgegeven nadat de OU hiertoe een verzoek doet en mag op het moment van indienen niet ouder zijn dan drie maanden.
- Een Inschrijver kan door middel van een Gedragsverklaring Aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan twee jaren, aantonen dat de Uitsluitingsgronden, bedoeld in paragraaf 4.2, voor zover het een onherroepelijke veroordeling of een onherroepelijke beschikking wegens overtreding van de mededingingsregels betreft, op hem niet van toepassing zijn. Een Gedragsverklaring Aanbesteden kan worden aangevraagd via <http://www.justis.nl/Producten/gedragsverklaringaanbesteden>. Dit bewijsmiddel dient eerst te worden afgegeven nadat de OU hiertoe een verzoek doet.
- Een Inschrijver kan door middel van een verklaring van de Belastingdienst, die op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden, aantonen dat de Uitsluitingsgrond, bedoeld in Deel III C van het UEA niet op hem van toepassing is. Dit bewijsmiddel dient eerst te worden afgegeven nadat de OU hiertoe een verzoek doet.

Indien een ondertekend UEA (Appendix 7.4) geen deel uitmaakt van de Inschrijving wordt de Inschrijving uitgesloten van verdere beoordeling.

4.3 GESCHIKTHEIDSEISEN

Na controle op de Uitsluitingsgronden wordt de geschiktheid van de Inschrijver voor de uitvoering van de dienstverlening vastgesteld. Voor het bepalen van de geschiktheid zijn diverse criteria vastgesteld. Alle geschiktheidseisen betreffen Minimumvereisten. Dit houdt in dat voor iedere eis afzonderlijk een op onderhavige aanbesteding afgestemd minimum is vastgesteld waaraan de Inschrijver moet voldoen. De

Inschrijving van een Inschrijver die niet voldoet aan één of meerdere van deze geschiktheidseisen wordt terzijde gelegd en komt niet in aanmerking voor verdere (inhoudelijke) beoordeling.

In Deel IV van het UEA (Appendix 7.4) verklaart de Inschrijver dat zijn onderneming voldoet aan de gestelde eisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht.

4.3.1 FINANCIËLE EN ECONOMISCHE DRAAGKRACHT

- 1 Jaarrekeningen. Ter toetsing van de financiële draagkracht dient er op basis van de (voorlopig) vastgestelde jaarrekeningen van de afgelopen twee jaar (2018 en 2019) geen sprake te zijn van negatief (eigen) vermogen. Indien het (eigen) vermogen positief is door het verstrekken van achtergestelde leningen (aansprakelijk vermogen) met korte looptijd (tot drie jaar) wordt het (eigen) vermogen als zijnde negatief beschouwd.
- 2 Jaarrekeningen. In de meest recente jaarrekening is geen sprake van continuïteitsrisico (blijkens een continuïteitsparagraaf).
- 3 Risico's. Bij de onderneming van Inschrijver is op dit moment of in de nabije toekomst geen sprake van aanwezige c.q. mogelijke risico's die de continuïteit van de organisatie kunnen beïnvloeden.
- 4 Verzekering. De Inschrijver beschikt over een adequate verzekering voor beroepsaansprakelijkheid. De Inschrijver dient per gebeurtenis voor minimaal 500.000 euro verzekerd te zijn, waarbij het aantal gebeurtenissen per jaar niet is beperkt. De Inschrijver dient verzekerd te blijven gedurende de duur van de Overeenkomst.

4.3.2 TECHNISCHE BEKWAAMHEID

De OU stelt in dit kader Minimumvereisten aan Inschrijvers op het gebied van technische bekwaamheid. De OU kan van Inschrijver eisen om de opgegeven informatie naar aanleiding van het gestelde in deze paragraaf nader te onderbouwen dan wel van bewijzen te voorzien.

In Deel IV van het UEA (Appendix 7.4) verklaart de Inschrijver dat zijn onderneming voldoet aan de gestelde eisen met betrekking tot technische bekwaamheid (met uitzondering van het gestelde hierna onder punt g).

De kwaliteit van de uit te voeren werkzaamheden of de te leveren dienstverlening wordt voornamelijk bepaald door de wijze waarop de kwaliteitsborging en kwaliteitscontrole is georganiseerd in de organisatie van de Inschrijver.

- a De Inschrijver dient te beschikken over een relevant kwaliteitssysteem dat door een officiële certificeringinstantie is gecertificeerd op basis van de NEN-ISO: 9001 serie, of te beschikken over een beschrijving van de genomen maatregelen met een afschrift van de inhoudsopgave van het desbetreffende kwaliteitshandboek en een beleidsverklaring van het verantwoordelijke management waaruit blijkt dat het management de maatregelen onderschrijft en controleert.

De Inschrijver kan worden verzocht het volgende bewijsmiddel te verstrekken:

- een afschrift van een geldig NEN-ISO certificaat. De Inschrijver dient, wanneer deze niet over de desbetreffende certificering beschikt, deze gelijkwaardigheid op het moment van Inschrijving aan te tonen door middel van het aanleveren van de beschrijving van de genomen maatregelen met een afschrift van de inhoudsopgave van het desbetreffende kwaliteitshandboek en een

beleidsverklaring van het verantwoordelijke management waaruit blijkt dat het management de maatregelen onderschrijft en controleert.

- b De OU hecht grote waarde aan de interne informatiebeveiliging bij de Inschrijver. Deze beveiliging moet zich uiten in een procesmatige benadering van planning, implementatie, toepassing, bewaking, evaluatie, onderhoud en op de continue verbetering van het beheer van de informatiebeveiliging. In dit kader dient de Inschrijver NEN ISO 27001 of aantoonbaar vergelijkbaar gecertificeerd te zijn op de sluitingsdatum van deze aanbesteding.

De Inschrijver kan worden verzocht het volgende bewijsmiddel te verstrekken:

- een afschrift van een geldig NEN-ISO 27001 certificaat. De Inschrijver dient, wanneer deze niet over de desbetreffende certificering beschikt, de gelijkwaardigheid van het wél verstrekte certificaat op het moment van Inschrijving aan te tonen.

De OU krijgt jaarlijks inzage in de NEN ISO 27001 (of vergelijkbaar certificaat) audit rapportage

- c Het beheer en de (door)ontwikkeling van de websites is op de Liferay omgeving. Expertise en know how over deze omgeving is derhalve van cruciaal belang. Derhalve dient de Inschrijver Liferay Certified Partner te zijn en gedurende de looptijd van de Overeenkomst te blijven.
- d Referenties, voorzien van een door een referent te ondertekenen 'tevredenheidsverklaring' waarmee de Inschrijver de onderstaande kerncompetenties aantoont en aan de hierna gestelde randvoorwaarden voldoet. De referenties mogen niet ouder zijn dan twee jaar, gerekend vanaf het moment van indienen van de Inschrijving. De kerncompetenties dienen in één of (verspreid over) meerdere referenties te worden aangetoond, gebruik makend van de referentiesjabloon in Appendix 7.7.

Kerncompetenties:

De Inschrijver heeft in relatie tot de onderhavige Opdracht aantoonbare kennis van en ervaring met:

1. het technisch beheren, onderhouden en (door)ontwikkelen van websites in Liferay;
2. het (door)ontwikkelen van websites voor organisaties, gericht op het (hoger) onderwijs;
3. het koppelen van een door Inschrijver beheerde website met minimaal 2 elders gehoste en beheerde systemen;
4. het geven van trainingen en opleidingen aan functioneel beheerders en content eigenaren.

De OU behoudt zich het recht voor de opgegeven referenten telefonisch te benaderen en een referentiebezoek te doen. Inschrijvers stellen hierbij geen enkele restrictie.

4.4 INSCHRIJVING DOOR EEN COMBINATIE

Een Combinatie bestaat uit meerdere hoofdopdrachtnemers die gezamenlijk als één Inschrijver een Inschrijving indienen. Indien de Inschrijving geschiedt door een Combinatie dan dient elk lid van een Combinatie een volledig ingevuld en ondertekend exemplaar van het UEA in te dienen. Voorts dient elk lid van de Combinatie bij Deel II C en D van het UEA aan te geven aan voor welke geschiktheidseisen een

beroep op zijn onderneming wordt gedaan, én hij dient Appendix 7.5 (Verklaring terbeschikkingstelling middelen) in te vullen en te ondertekenen.

Na de datum van Inschrijving is het niet meer mogelijk om een al gevormde Combinatie te wijzigen, tenzij dit geschiedt na schriftelijke toestemming van de OU. Het verzoek om wijziging zal in ieder geval worden afgewezen als de wijziging volgens de OU in strijd is met het (Europese) aanbestedingsrecht.

Ondernemingen die in een Combinatie aanmelden zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle uit de Overeenkomst(en) voortvloeiende verplichtingen. De Combinatie dient een penvoerder aan te wijzen.

4.5 AANMELDING MET BEROEP OP DERDEN

De Inschrijver kan zich voor het voldoen aan de gestelde eisen ook beroepen op de financiële en/of economische draagkracht dan wel technische en/of beroepsbekwaamheid van derden. Een voorwaarde bij het beroep op deze derde(n) is dat de Inschrijver kan aantonen dat hij daadwerkelijk kan beschikken over de noodzakelijke middelen van deze derde(n) (zie hiervoor Appendix 7.5).

Zowel in geval van intra-concernrelaties als in geval van een genomineerde Onderaannemer dient de Inschrijver onder Deel II C en D van het UEA aan te geven voor welke geschiktheidseisen de Inschrijver een beroep op deze derde(n) doet.

Het wijzigen van een 'genomineerde derde' gedurende de aanbestedingsprocedure of de looptijd van de overeenkomst is slechts mogelijk na schriftelijke toestemming van De OU. De Inschrijver dient hierom tijdig schriftelijk een verzoek te doen aan de OU. Het verzoek zal in ieder geval worden afgewezen als de wijziging volgens de OU in strijd is met het (Europese) aanbestedingsrecht.

4.6 ONDERAANNEMING

De Inschrijver dient in de Inschrijving op het UEA Deel II D tevens op te geven of, en zo ja wie, de Inschrijver voornemens is voor de uitvoering van de Overeenkomst in te zetten als Onderaannemer.

Het wijzigen van een Onderaannemer gedurende de aanbestedingsprocedure of de looptijd van de Overeenkomst is slechts mogelijk na schriftelijke toestemming van de OU. De Inschrijver dient hierom tijdig schriftelijk een verzoek te doen aan de OU. Het verzoek zal in ieder geval worden afgewezen als de wijziging volgens de OU in strijd is met het (Europese) aanbestedingsrecht.

4.7 AANTAL INSCHRIJVINGEN PER ONDERNEMING

Een geïnteresseerde ondernemer kan in één van de volgende hoedanigheden deelnemen aan deze aanbestedingsprocedure:

- o Zelfstandige Inschrijver; dit is de rechtspersoon of de natuurlijke persoon die zelfstandig inschrijft voor de Overeenkomst en zelfstandig zorg draagt en hoofdelijk aansprakelijk is voor de juiste uitvoering van de Overeenkomst, zonder inzet van Onderaannemers en zonder medewerking van andere ondernemers.
- o Samenwerkingsverband ofwel Combinatie: dit is een, voor de gelegenheid aangegaan, samenwerkingsverband (ook wel genoemd consortium of joint venture) van rechtspersonen en/of natuurlijk personen die gezamenlijk de Inschrijving doen en waarbij ieder lid van het

samenwerkingsverband ofwel Combinatie hoofdelijk aansprakelijk is voor de juiste uitvoering van de Overeenkomst.

- Hoofdaannemer: dit is de rechtspersoon of natuurlijk persoon die inschrijft en gebruikmaakt van één of meerdere Onderaannemers. Alleen de hoofdaannemer is hoofdelijk aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de Overeenkomst. De hoofdaannemer is in geval van Gunning de enige contractuele wederpartij van de OU. Met de Onderaannemers heeft de OU geen enkele contractuele relatie, tenzij anders bepaald in de Overeenkomst. Indien een holding een Inschrijving doet, terwijl de werkzaamheden worden uitgevoerd door een werkmaatschappij is de holding de hoofdaannemer en de werkmaatschappij een Onderaannemer.
- Onderaannemer: Een derde die als natuurlijk persoon of rechtspersoon door Opdrachtnemer wordt ingeschakeld om onder verantwoordelijkheid en aansturing van de Opdrachtnemer (een wezenlijk deel van) de uitvoering van de werkzaamheden die voortvloeien uit deze aanbesteding c.q. Overeenkomst uit te voeren. Onder Onderaannemer wordt ook verstaan een dochter- of zusteronderneming.

Een ondernemer mag maximaal bij één Inschrijving betrokken zijn in de hoedanigheid van:

- zelfstandige Inschrijver;
- deelnemer aan het samenwerkingsverband ofwel Combinatie;
- hoofdaannemer;

Een ondernemer mag meerdere keren bij één Inschrijving betrokken zijn in de hoedanigheid van:

- Onderaannemer

Indien een Inschrijver deel uitmaakt van een groep in de zin van artikel 2:24 b BW (Burgerlijk Wetboek) is Inschrijving beperkt tot maximaal een (1) entiteit binnen de groep in een van de hierboven genoemde hoedanigheden, tenzij Inschrijvers op overtuigende wijze aantonen dat hun verbondenheid binnen een groep hun respectieve gedrag in het kader van deze aanbesteding niet heeft beïnvloed. Kan dit niet – op verzoek van de OU - door één van de betreffende Inschrijvers worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle tot de betreffende groep behorende Inschrijvers.

Verschillende ondernemingen uit een groep mogen uiteraard wel gezamenlijk inschrijven als samenwerkingsverband ofwel Combinatie.

- Indien de OU constateert dat een Inschrijver zich heeft ingeschreven in strijd met het hiervoor genoemde dan is sprake van een ongeldige Inschrijving en wordt deze uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

5

GUNNINGSMODEL

5.1 Gunningscriterium

30

Gunningsmodel

5.1 GUNNINGSCRITERIUM

De beoordeling van de Inschrijving vindt plaats op basis van de economisch meest voordelige Inschrijving met de Beste Prijs Kwaliteit Verhouding (BPKV, voorheen EMVI (Economisch Meest Voordelige Inschrijving)).

Bij beste BPKV wegen naast prijs ook andere kwaliteitsaspecten mee in de beoordeling van Inschrijvingen. De OU zet BPKV in om de Inschrijvers te stimuleren om meer te bieden dan wat geëist wordt. De BPKV-criteria concretiseren de wensen die de OU heeft boven op de Minimumvereisten voor een bepaalde opdracht.

De OU wenst met deze openbare aanbesteding een optimale verhouding te krijgen tussen prijs en kwaliteit. Kenmerkend voor openbaar aanbesteden volgens de Aw is dat er niet meer over de Inschrijving kan worden onderhandeld. Dit heeft tot gevolg dat de Inschrijver een Inschrijving dient uit te brengen die de beste condities vastlegt op basis van een wederzijds eenduidig te interpreteren inhoud.

Deze Europese aanbesteding is opgedeeld in eisen, vragen en prijzen. Gunning vindt plaats aan de Inschrijver die voldoet aan de in dit Beschrijvend Document gestelde eisen én de economisch meest voordelige Inschrijving heeft gedaan. Met deze Inschrijver is de OU voornemens om de Overeenkomst te sluiten.

De beoordeling van het gunningcriterium kwaliteit zal plaatsvinden op basis van het principe “gunnen op waarde”.

Per vraag is een kwaliteitswaarde aangegeven. Deze kwaliteitswaarden leiden tot fictieve aftrek in euro's op de inschrijfprijs van de Inschrijver.

De OU past het principe van “gunnen op waarde” toe omdat zij vindt dat dit de volgende voordelen oplevert voor de Inschrijvers:

- Geen relatieve beoordeling van inschrijfsommen. De behaalde score van andere Inschrijvers heeft geen invloed op de score van de Inschrijver zelf;
- De Inschrijvers kunnen vooraf bepalen wat de scoringskans is;
- Er wordt vooraf bepaald wat kwaliteit waard is in euro's;
- Daardoor hebben Inschrijvers een goed beeld wat de OU echt belangrijk vindt;
- De winnende Inschrijver levert de meeste waarde per euro;
- Betere verantwoording van de Gunning.

Onderstaand een overzicht van de wijze van beoordelen.

Item	Gunningscriterium	Score per categorie
0	Eisen	<u>Knock-out</u>
1	Prijs	Inschrijfprijs
2	Vragen (kwaliteit)	Maximaal 850.000,- euro fictieve aftrek
3	Vergelijkingsprijs	Inschrijfprijs – fictieve aftrek in euro's op de vragen = vergelijkingsprijs

Tabel 3: Gunningsmatrix

Het beoordelingsproces omvat een aantal fasen, deze worden hieronder verder uitgewerkt.

5.1.1 EISEN

De eisen behorende bij deze aanbesteding zijn opgenomen in hoofdstuk 6. De eisen zijn knock-out criteria, nadrukkelijk wordt aan eisen gesteld dat hieraan volledig dient te worden voldaan. Is dit niet het geval dan valt de Inschrijving af. Allereerst worden alle eisen gecontroleerd door het beoordelingsteam van de OU.

Indien om een toelichting bij een eis wordt gevraagd, dient de Inschrijver de toelichting als separate bijlage toe te voegen aan de Inschrijving.

5.1.2 PRIJS

De beoordeling van de prijs geschiedt op basis van een beoordeling van de door de Inschrijver gecalculeerde totale inschrijfprijs (exclusief BTW) over een periode van 4 jaar (TCO) zoals opgenomen in Appendix 7.3.

Het prijzenblad dient rechtsgeldig ondertekend te worden. Het niet volledig invullen van dit prijzenblad, het aanbrengen van wijzigingen of het doen van aanvullingen in het prijzenblad kan leiden tot het ongeldig verklaren en terzijde leggen van de Inschrijving.

Er dient sprake te zijn van een consequent en transparant prijsbeleid. De Inschrijver heeft eenmaal de mogelijkheid om een concurrerende prijs aan te bieden. De toelichting op de bepaling van de inschrijfprijs is opgenomen in Appendix 7.3, prijzenblad.

Bij abnormaal laag lijkende prijzen zal de OU zijn bevoegdheid conform artikel 2.116 Aw toepassen om te onderzoeken of de Inschrijver heeft ingeschreven met een abnormaal lage prijs.

5.1.3 VRAGEN (KWALITEITSSCORE)

Na het toetsen van de eisen worden de Inschrijvingen beoordeeld op de mate waarin c.q. de wijze waarop zij aan de maximale kwaliteitsverwachting voldoen.

De kwaliteitsscore wordt bepaald door de beoordeling van:

- Wensen (open vragen V1 t/m V6)

Het gaat om de volgende vragen:

#	Beschrijving
V1	De OU acht het van belang dat zijn leveranciers optimale dienstverlening (blijven) leveren gedurende de gehele periode van samenwerking Toon aan middels een beschrijving van maximaal 3 A4 : 1. hoe de Inschrijver zijn dienstverlening continu verbetert en 2. hoe klachten en claims met betrekking tot de dienstverlening worden afgehandeld 3. de door Inschrijver gehanteerde escalatiemogelijkheden (zowel intern als naar toeleveranciers) . Het antwoord wordt beoordeeld op compleetheid, SMART, inzichtelijkheid in processen, inhoudelijke relevantie, ontzorging van en aansluiting op de wensen van de OU, impact op de OU alsmede de garanties die de Inschrijver daarin biedt.
V2	De levering van diensten wordt gezien als een ketenproces. De Inschrijver wordt met levering van de dienst onderdeel van de ketenprocessen. De OU wil graag weten hoe de Inschrijver gewoon is in ketenprocessen te acteren aan de hand van volgende (hopelijk hypothetische) casus: De Inschrijver levert de diensten aan de OU met in zijn ogen voldoende performance. Aan de kant van de eindgebruikers van de OU worden wel enkele performance issues ervaren. De OU kan aan zijn zijde geen performance bottlenecks vinden en zou de Inschrijver graag betrekken bij de oplossing van dit probleem. Hoe acteert de Inschrijver? Graag beantwoording in maximaal 3 A4. In de beoordeling van deze vraag zal gekeken worden naar de volgende aspecten: • Servicegerichtheid; • Snelheid van handelen; • Financiële consequenties; • Compleetheid en inzichtelijkheid in processen • Impact op de OU. Het antwoord wordt beoordeeld op compleetheid, SMART, inzichtelijkheid in processen, inhoudelijke relevantie, ontzorging van en aansluiting op de wensen van de OU, impact op de OU alsmede de garanties die de Inschrijver daarin biedt.

#	Beschrijving
V3	Implementatie Voor een naadloze en kwalitatief goede overgang van de huidige situatie naar de nieuwe dienstverlening , wordt de Inschrijver gevraagd om een overzichtelijk en gedegen plan voor het in beheer nemen van de websites uit te werken (voor de periode tussen gunning van de Opdracht en de daadwerkelijke start van de dienstverlening). De websites zijn door Inschrijver uiterlijk 1-4-2021 in beheer genomen. De Inschrijver dient helder te beschrijven op welke wijze hij de gewenste beheersituatie gaat realiseren conform de gestelde eisen. De Inschrijver werkt in zijn beantwoording de volgende onderdelen uit: • Doelstellingen, aanpak en te behalen resultaten • Randvoorwaarden en externe afhankelijkheden • Ten behoeve van de risicobeheersing maakt de Inschrijver een risicoanalyse (inclusief prioritering en maatregelen om de risico's te beheersen) • Samenstelling projectteam Inschrijver t.b.v. de transitie (geef eveneens aan waarom voor deze samenstelling gekozen is) • Op welke wijze u een adequate kwalitatieve en kwantitatieve inzet van (eenmaal aangewezen) functionarissen borgt • Gespecificeerd overzicht van activiteiten/ inzet van de Aanbestedende dienst is vereist. • Een haalbare en specifieke implementatieplanning. ; • De mate waarin u voorziet in opleidingsfaciliteiten om snelle adaptatie te bewerkstelligen. Besteed hierbij aandacht aan 'train the trainer', eindgebruikersopleidingen, beheerdersopleidingen, e-learning faciliteiten, klassikale opleidingen en het gebruik van FAQ. Beschrijf vooral ook uw visie op genoemde aspecten. • Structurele beheerlast in uren • Nazorg Graag beantwoording in maximaal 6 A4. Het antwoord wordt beoordeeld op compleetheid, SMART, inzichtelijkheid in processen, inhoudelijke relevantie, ontzorging van en aansluiting op de wensen van DOWR, impact alsmede de garanties die de Inschrijver daarin biedt.

#	Beschrijving
V4	Uitgangspunt van het partnership dat de OU wenst aan te gaan met de Inschrijver op deze aanbesteding is toekomstgerichtheid. Gelet op het voorgaande, vindt de OU het belangrijk dat de Inschrijver een proactieve rol vervult en verwacht dit ook van de Inschrijver. Beschrijf op welke manier de Inschrijver het beheer en ondersteuning voor de OU uitvoert. De OU wenst tenminste de volgende onderwerpen (middels concept SLA) uitgewerkt te zien, met name de verdeling van taken en verantwoordelijkheden voor de onderstaande items tussen de OU en de Inschrijver.: • Beschrijving van de dienstverlening • Responstijden en afhandeltermijnen • Escalatieafhandeling • Overlegstructuur • Beveiligingsbeheer • Callintake (o.a. wijzigingsvoorstellen) • Changemanagement incl. wijzigingsplan • Configuratiemanagement • Releasemanagement • Patchmanagement • Capaciteits- en performance management • Backup en recovery • Monitoring SEO en content • Beschikbaarheid omgeving Graag beantwoording in maximaal 6 A4. Het antwoord wordt beoordeeld op compleetheid, SMART, inzichtelijkheid in processen, inhoudelijke relevantie, ontzorging van en aansluiting op de wensen van de OU, impact op de OU alsmede de garanties die de Inschrijver daarin biedt.

#	Beschrijving
V5	De OU moet in staat zijn om – na beëindiging van de overeenkomst – het volledige technische beheer en actuele inhoud van de betreffende websites over te dragen aan een nieuwe opdrachtnemer, zodat de volledige functionaliteit van de websites, met minimale onderbreking, voortdurend beschikbaar is. Beschrijf: • In welk formaat u de gegevens uit de Beheer websites zult opleveren. Indien u in meerdere formaten kunt opleveren, noem dan alle formaten; • Welke diensten u zult leveren bij de overdracht van de Beheer websites van de OU aan een nieuwe opdrachtnemer; • Hoe u borgt dat de overdracht binnen de geëiste periode van 6 maanden na beëindiging van de overeenkomst uitgevoerd is; • Een reële inschatting van de inspanning in uren voor het doorlopen van de gehele exit procedure. In het geval van uitvoering van deze procedure worden de uurtarieven zoals opgegeven in het prijzenblad gehanteerd. Graag beantwoording in maximaal 2 A4. Het antwoord wordt beoordeeld op compleetheid, SMART, inzichtelijkheid in processen, inhoudelijke relevantie, ontzorging van en aansluiting op de wensen van de OU, impact op de OU alsmede de garanties die de Inschrijver daarin biedt.
V6	Doorontwikkeling van de website(s) is voor de OU een van de pijlers voor de komende periode. De OU is echter nog bezig met het in kaart brengen van de doorontwikkelingsrichting. Een specifieke casus kunnen wij u nog niet geven. Om een beeld van uw capaciteiten op het gebied van advisering van, het technisch- en inhoudelijk faciliteren en ondersteunen van het door ontwikkelen van een corporate website inclusief inrichting van SEO vragen wij u door middel van een referentieproject te onderbouwen hoe u bijgedragen heeft om de doelstellingen van de betreffende doorontwikkeling tot een succes te brengen en hoe u zich als leverancier opgesteld heeft om dit te bereiken. In uw onderbouwing graag ook aangeven welke urenbesteding (per functiesoort) u heeft gehad in deze doorontwikkeling. Het antwoord wordt beoordeeld op compleetheid, relevantie, mate van expertise en onderbouwing, SMART.

De meerwaarde per aspect geeft invulling aan het principe van gunnen op waarde.

Aan de hand van een gegeven antwoord dan wel de uitwerking van een antwoord, wordt de waardering aan het gegeven antwoord op de vraag toegekend conform onderstaande beoordelingstabel (tabel 5), tenzij bij de vraag een afwijkende scoremethodiek wordt vermeld.

De score reeks loopt van “Uitstekend” naar “Voldoet niet”.

Bij score van “Uitstekend” (maximum score) wordt de maximale fictieve aftrek toegekend.

Bij een score van “Voldoet niet” (minimum score) is er geen aftrek.

De waardering voor de open vragen (V1 t/m V6) wordt als volgt bepaald:

Waardering	Score
Voldoet niet De Inschrijver geeft geen antwoord op de vraag of geeft in zijn antwoord aan niet te voldoen aan de doelstellingen achter de vraag .	Geen aftrek
Matig De Inschrijver geeft in zijn antwoord deels antwoord op de vraag en/of deels invulling aan de doelstelling achter de vraag en uit het antwoord blijkt dat de Inschrijver daarop beperkingen inbrengt.	25 % van de maximaal te behalen aftrek
Voldoende De Inschrijver geeft antwoord op de vraag en invulling aan de doelstellingen achter de vraag en geeft hierbij geen nadere toelichting, óf de Inschrijver geeft invulling aan de doelstellingen achter de vraag en geeft hierbij een toelichting waaruit niet blijkt dat de Inschrijver meerwaarde biedt ten opzichte van de doelstellingen achter de vraag .	50% van de maximaal te behalen aftrek
Goed Het antwoord van de Inschrijver geeft antwoord op de vraag en invulling aan de doelstellingen achter de vraag en de Inschrijver biedt daarbij, onder bepaalde omstandigheden of in bepaalde situaties, meerwaarde ten opzichte van de doelstelling achter de vraag .	75% van de maximaal te behalen aftrek
Uitstekend Het antwoord van de Inschrijver geeft antwoord op de vraag en invulling aan de doelstellingen achter de vraag en de Inschrijver biedt daarbij onder alle omstandigheden of in alle situaties meerwaarde ten opzichte van de doelstelling achter de vraag .	100% van de maximaal te behalen aftrek

Tabel : Overzicht waarderingen vragen

In onderstaande tabel is per vraag de kwaliteitswaarde (=maximaal te behalen aftrek) weergegeven.

Vraag	Kwaliteitswaarde (maximaal te behalen fictieve aftrek per vraag)
V1	100.000 euro
V2	100.000 euro
V3	100.000 euro
V4	250.000 euro
V5	150.000 euro
V6	150.000 euro
Totaal	850.000 euro

Tabel : Kwaliteitswaarden per vraag

Per vraag is vooraf de kwaliteitswaarde (= maximale aftrek) vastgesteld dat voor het antwoord op de vraag kan worden gescoord. De kwaliteitswaarde per vraag wordt vermenigvuldigd met het percentage dat op de betreffende vraag is gescoord.

Een door het beoordelingsteam toegekende score betreft telkens een teamresultaat van een groepsgemiddelde (individuele scores opgeteld en gedeeld door het aantal beoordelaars). Bij sommige vragen is specifiek van te voren op detailniveau vastgesteld hoe deze vraag beoordeeld zal worden. Indien dit het geval is zal dit leidend zijn, waarbij uiteraard teruggevallen kan worden op bovenstaande omschreven algemene beoordelingstabel. De vragen tellen voor maximaal **850.000,-** euro mee in de berekening.

De wijze waarop het beoordelingsteam bij de beoordeling van de vragen te werk zal gaan is als volgt:

Ieder lid van het beoordelingsteam beoordeelt de binnengekomen Inschrijvingen en kent op vraagniveau individueel waardering toe conform het gestelde in dit Beschrijvend Document. Na de individuele beoordeling vindt er een plenaire sessie plaats met het beoordelingsteam waarin de scoreresultaten worden doorgenomen.

De aftrek per Inschrijver voor het onderdeel vragen wordt vervolgens als volgt vastgesteld:

Som aftrek van alle beoordelaars / aantal beoordelaars = fictieve aftrek in euro's op alle vragen

5.1.4 LAAGSTE VERGELIJKINGSPRIJS (BESTE PRIJS- KWALITEITVERHOUDING)

De Opdracht wordt uiteindelijk gegund aan de Inschrijving(en) met de laagste vergelijkingsprijs. De OU is voornemens om de Overeenkomst te sluiten met de Inschrijver die de laagste vergelijkingsprijs heeft ingediend. De laagste vergelijkingsprijs dient niet te worden verward met gunnen op laagste prijs. Bij gunnen op laagste prijs gaat het enkel om prijs.

De laagste vergelijkingsprijs wordt als volgt vastgesteld:

Inschrijfprijs - fictieve aftrek in euro's op alle vragen = Vergelijkingsprijs

Indien Inschrijvingen gelijk scoren, zal worden gegund aan de Inschrijver die de hoogste score heeft behaald voor het onderdeel vragen (Kwaliteit). Indien de score voor de vragen ook gelijk is zal middels een loting worden bepaald aan welke Inschrijver de Overeenkomst wordt gegund.

Voor alle berekeningen geldt dat deze tot op twee cijfers achter de komma worden afgerond.

6

EISEN

Eisen

Inschrijvers dienen in te gaan op alle in het Beschrijvend Document opgenomen eisen. Eisen worden als volgt weergegeven:

- E (nummer): Betreft een eis. Een eis is een ‘knock out criterium’. De aangeboden Inschrijving moet zonder enig voorbehoud aan de eis voldoen om voor gunning van een Overeenkomst in aanmerking te komen. Het voldoen aan de eis dient te worden weergegeven met een “ja” (zonder verder(e) toevoeging c.q. commentaar) in de als Appendix 7.2 opgenomen Akkoordverklaring eisen. Het niet voldoen aan een of meer eisen leidt tot uitsluiting van de Inschrijving van verdere beoordeling.
- In een enkel geval omvat een eis het dwingende verzoek om iets te omschrijven. De Inschrijver voldoet in dat geval aan de eis indien hij de gevraagde beschrijving oplevert.

ALGEMEEN

Nr.	Omschrijving
E1	Prijzen en tarieven liggen vast voor de duur van de Overeenkomst. Er geldt een prijs vast periode van 1 jaar. Een indexering op de tarieven is voor de eerste keer mogelijk per 1 maart 2021. De prijsaanpassing moet gebaseerd zijn op het CBS indexcijfer voor Dienstenprijsindex, 6202 Computeradvisering (2020=100)). inschrijver verklaart zich hiermee akkoord.
E2	Facturen dienen telkens onder vermelding van het factuurnummer (B-nummer) te worden gericht aan: per e-mail (als pdf-bestand) aan: crediteuren@ou.nl of per post aan: Open Universiteit T.a.v. GSO - Crediteurenadministratie

Nr.	Omschrijving
	Postbus 2960 6401DL HEERLEN
E3	Bij correcte facturering bedraagt de betalingstermijn 30 dagen na ontvangst factuur
E4	U stelt één accountmanager (en back up) aan, die verantwoordelijk is voor de gehele dienstverlening aan de OU en daarnaast als operationeel aanspreekpunt voor de OU opereert. U draagt er zorg voor dat de accountmanager beschikt over goede sociale vaardigheden en het vermogen om te kunnen communiceren met alle betrokken actoren.
E5	U gaat akkoord met de bijgevoegde conceptovereenkomst en verwerkersovereenkomst. Eventuele opmerkingen op de (verwerkers)overeenkomst kunt u kenbaar maken in de nota van inlichtingen.
E6	U gaat ermee akkoord dat uw algemene leveringsvoorwaarden niet van toepassing zijn op de te sluiten overeenkomst.
E7	U en uw personeel zullen zich bij de levering van producten steeds houden aan de relevante wetten en regelgeving en de geldende veiligheidsvoorschriften.
E8	Inschrijver en diens medewerkers verplichten zich tot geheimhouding van alle door de OU verstrekte (bedrijfs- en vertrouwelijke) gegevens. Voor zover medewerkers van inschrijver (bedrijfs- en vertrouwelijke) gegevens van de OU opslaan op een device dragen zij zorg voor een adequate beveiliging van die gegevens.
E9	Alle (intellectuele) eigendomsrechten - daaronder begrepen enig auteursrecht en databankenrecht - op (het bestand c.q. de bestanden van) de gegevens blijven te allen tijde berusten bij de OU, de betreffende gebruiker, dan wel hun respectievelijke licentiegever(s). Inschrijver heeft geen zelfstandige zeggenschap over de gegevens die door haar worden verwerkt. De zeggenschap over de gegevens berust bij de OU en/of de betreffende gebruiker.
E10	De OU is verantwoordelijk voor: • de technische infrastructuur (tot en met Liferay install) • Hardware • Het OS • Apache installatie • Liferay installatie De configuratie (vanaf de T-omgeving) van Apache en Liferay is een gedeelde verantwoordelijkheid, aangezien deze afgestemd moet worden op de applicatie.
E11	De OU is verantwoordelijk voor hosting en inrichting. Inschrijver is verantwoordelijk voor de correcte continue werking van het geleverde maatwerk.
E12	De OU is verantwoordelijk voor de correcte werking van de Vaadin portlets (incl zijn interfaces). Overige interfaces (Studieaanbod/koppeling DUO/betaalmodule/Tiles, Studiepad, Dante etc) verlopen altijd via en onder architectuur van de OU. Daar waar functionaliteit gebouwd door de leverancier interfaces van de OU aanspreekt gebeurt dit onder architectuur van de OU, maar het beheer ligt dan bij de leverancier.
E13	De OU is verantwoordelijk voor bouwen diverse applicaties buiten de omgeving die onderdeel vormt van deze overeenkomst (gebeurt ook extern)
E14	De OU zorgt ervoor dat ongeautoriseerde toegang tot de applicatie niet mogelijk is.
E15	De OU zorgt ervoor dat al het netwerkverkeer over beveiligde verbindingen (HTTPS, VPN) gaat.

Nr.	Omschrijving
E16	Acceptatie De initiële implementatie van de oplossing alsmede de acceptatie van nieuwe releases/ changes wordt geaccepteerd na het succesvol doorlopen van een acceptatietest. De OU stelt op basis van het Programma van Eisen schriftelijk de inhoud van de acceptatietest (inclusief acceptatiecriteria) vast. Dit zal vervolgens met de Inschrijver worden besproken. Direct na het uitvoeren van de acceptatietest wordt door partijen een verslag opgesteld, dat door beide partijen dient te worden ondertekend. In dit verslag moet tenminste worden opgenomen welke gebreken het betreffende onderdeel van de oplossing eventueel vertoont alsmede of het betreffend onderdeel van de oplossing door de OU is (zijn) goedgekeurd dan wel afgekeurd. Gebreken die een ingebruikname van het betreffende onderdeel van de oplossing redelijkerwijs niet in de weg staan, zullen geen reden zijn voor de OU om niet tot acceptatie over te gaan, onverminderd de verplichting van Inschrijver om die gebreken wel zo spoedig mogelijk kosteloos te herstellen. Indien de OU het betreffende onderdeel van de oplossing niet bij de eerste acceptatietest geheel heeft goedgekeurd, volgt zo snel als redelijkerwijs mogelijk na de eerste acceptatietest een tweede acceptatietest, waar op dezelfde wijze een verslag van wordt gemaakt. Indien de oplossing als geheel wordt geaccepteerd, geldt de datum van het betreffende verslag van de succesvolle acceptatietest als de datum van finale acceptatie.
E17	Intellectuele eigendomsrechten Alle intellectuele eigendomsrechten die ten aanzien van de oplossing waar en wanneer ook kunnen of zullen kunnen worden uitgeoefend, berusten bij: a. OU voor zover het betreft een oplossing die specifiek voor OU is of wordt ontworpen of vervaardigd en/of onder leiding of toezicht van OU dan wel aan de hand van diens instructies of ontwerpen is of wordt gerealiseerd. Voor zover nodig worden deze rechten op grond van de overeenkomst door leverancier aan de OU overgedragen welke overdracht reeds nu voor alsdan door de OU wordt aanvaard; b. Leverancier of een derde in alle overige gevallen. Leverancier verleent in dat geval aan de OU een nader bij de overeenkomst te bepalen niet exclusief recht tot gebruik van de oplossing dat in ieder geval toereikend is voor nakoming van het in de overeenkomst(en) bepaalde.
E18	Garantie Leverancier garandeert voor de duur van twaalf maanden na acceptatie, dat hij gebreken voor zijn rekening herstelt. Indien de OU een beroep wil doen op deze garantie, stelt hij leverancier daarvan schriftelijk en in spoedgevallen telefonisch op de hoogte. Leverancier herstelt gebreken onverwijld rekening houdend met de ernst en de aard daarvan. Herstel vindt waar nodig plaats in overleg met de OU. Indien leverancier aantoonbaar is van een gebrek dat de OU redelijkerwijs bij het uitvoeren van de acceptatieprocedure had moeten constateren mag hij extra kosten die als gevolg daarvan met het herstel van dat gebrek zijn gemoeid aan de OU in rekening brengen.

6.1 EISEN TEN AANZIEN VAN ROLLEN EN RECHTEN

E19	De OU heeft een systematiek voor het toekennen van rollen en rechten.
E20	Er dienen per rol toegangsregels te kunnen worden gedefinieerd.
E21	Rechten aan rollen worden enkel toegewezen door medewerkers met de rol "Het toekennen van rollen/rechten" binnen de applicatie.
E22	Binnen de gescheiden TAP omgevingen kunnen per rol verschillende rechten en toegangsregels worden ingesteld, ook voor externen.
E23	Er moet een overzicht geëxporteerd kunnen worden met betrekking tot toegekende rollen/rechten.
E24	Er dient een digitale gebruikershandleiding beschikbaar te zijn voor de vastgestelde rollen (administrator, webredacteur).

6.2 ARCHITECTUUREISEN

E25	Nieuw te ontwikkelen software dient zich te houden aan de architectuur principes, beleidslijnen, modellen en standaarden. Bij nieuwe ontwikkelingen dient contact te worden opgenomen met de OU over architectuur om te toetsen of de nieuwe ontwikkelen past binnen architectuur principes, beleidslijnen, modellen en standaarden.
E26	Workflows en procedures dienen besproken te worden met de OU.

6.2 EISEN AAN HARD- EN MIDDLEWARE

E27	Het door de Inschrijver geleverde maatwerk moet beschikbaar blijven (en foutloos) blijven functioneren bij updates van service en security packs van OS en Liferay (binnen de afgesproken versies). De OU zal de Inschrijver informeren wanneer updates e.d. in de testomgeving staan. De Inschrijver dient dan het maatwerk te testen en gereed maken voor productie.
E28	De OU zorgt voor migratie en configuratie wijzigingen op applicatieniveau / Liferay in de acceptatie- (A) en productie (P) omgeving. De Inschrijver dient dit zelf op de testomgeving (T) te doen en vervolgens a.d.h.v. migraties door laten migreren naar de acceptatie (A) en productie (P) omgeving. Integratietesten zijn zeer belangrijk en mogen de normale werking van bestaande applicaties niet verstoren.

6.3 BEVEILIGINGSEISEN

E29	De Inschrijver dient input leveren t.b.v. het draaiboek voor een migratie. De Inschrijver conformeert zich daarbij aan de door de OU opgestelde procedures en afspraken t.b.v. de migratie.
-----	---

E30	De Inschrijver krijgt geen toegang tot de productieomgeving (P) van de OU dus de Inschrijver moet de overdraagbaarheid formuleren met af te spreken regels.
E31	Het systeem is voor een administrator en webredacteur alleen toegankelijk via 2FA (SURF secure ID / Tigr).
E32	Er zijn gescheiden omgevingen voor ontwikkeling, test, acceptatie en productie (OTAP omgeving). De Inschrijver krijgt via verschillende rollen toegang per omgeving, m.u.v. de productieomgeving (P). In geval van calamiteiten zal toegang verleent worden tot de productieomgeving (P).
E33	Inschrijver moet meewerken aan het opstellen van een audit met betrekking tot uitgevoerde wijzigingen (software).
E34	Nieuw ontwikkelde software moet blijven werken ook na het aanbrengen van (security) updates op zowel besturingssysteem, middleware als op Liferay. Dit kan worden getest via OTAP. Indien nieuw ontwikkelde software niet meer werkt, is de Inschrijver ervoor verantwoordelijk dat deze weer werkend wordt gemaakt.
E35	De Open Universiteit maakt gebruik van DigiD voor het veilig authenticeren van burgers op webapplicaties (meer specifiek de applicatie ATI). Sinds 2013 moeten alle organisaties die DigiD gebruiken jaarlijks verplicht een DigiD ICT-beveiligingsassessment laten uitvoeren om te voldoen aan gestelde beveiligingseisen. Op dit moment worden vooral ATI (aanmelden van studenten voor een opleiding, cursus, etc.) en SSO (single sign on, centraal aanmelden) geaudit door een externe partner (Secura). Beide applicaties zijn buiten de scope van deze aanbesteding, deze applicaties draaien niet op of in Liferay. Buiten het feit dat dit ICT-beveiligingsassessment niet uitgevoerd wordt op de Liferay omgevingen, ziet de Open Universiteit de strikte beveiligingsmaatregelen wel als een standaard waar applicaties aan moeten voldoen. Een goede beveiliging van de software enorm belangrijk is waarbij mogelijke security problemen (AVG data leaks bijvoorbeeld) zoveel als mogelijk gemitigeerd worden. Alle websites (en alle pagina's) in Liferay en alle maatwerk moet bijvoorbeeld beveiligd zijn tegen de OWASP top 10 security risks: https://owasp.org/www-project-top-ten/.
E36	De Inschrijver conformeert zich aan de bij de OU gehanteerde regels t.a.v. rollen en rechten.

6.4 EISEN TEN AANZIEN VAN BESCHIKBAARHEID

E37	Het software en/of content moet een beschikbaarheid van 99,95% hebben. Dit komt neer op ongeveer 25 uur downtime per jaar. Geplande downtime bij voorkeur op maandagochtenden tussen 5.00 en 7.00 uur (wordt door OU bepaald en gecommuniceerd). De omgevingen zijn 24/7 beschikbaar waarbij de volgende beschikbaarheid uitgangspunten gelden: Beschikbaar is als er geen storing is met impact prioriteit 1 of 2. Inschrijver conformeert zich bij het bepalen van de prioriteringen van verstoringen aan de onderstaande beschrijvingen. De SLA van de Inschrijver dient ook hierop aan te sluiten.			
			Urgentie	
			Hoog	Laag
	Impact	Hoog	Prioriteit 1	Prioriteit 2
		Laag	Prioriteit 2	Prioriteit 3
	Prioriteit	Beschrijving		
	1	Hoog: de software en/ of content en/of dienstverlening is in het geheel niet beschikbaar en dit dient direct te worden hersteld. Beveiligingsincidenten (fout of lek in de beveiliging) vallen eveneens onder deze prioriteit.		
	2	Middel: onderdelen van de software en/of content en/of dienstverlening zijn niet of substantieel minder beschikbaar. Er is een directe impact voor gebruikers.		
	3	Laag: informatievragen, opmerkingen, klachten, etc.		
	Prioriteit	Maximale responstijd	Oplossingstermijn	
1	30 minuten	Work-around binnen 4 uur Oplossing binnen 1 werkdag (8 uur)		
2	2 uur	Work-around binnen 1 werkdag (8 uur) Oplossing binnen 6 werkdagen		
3	1 dag	Antwoord binnen een werkweek (5 werkdagen).		
Maximale responstijd is de tijd waarbinnen gestart wordt met het zoeken van een oplossing of het aanbieden van een werkbare work-around aan de OU. Oplossingstermijn is de tijd waarbinnen een oplossing of werkbare work-around tot stand komt.				
E38	Werkzaamheden aan de programmatuur mogen de beschikbaarheid van de website en mijnOU niet beïnvloeden (m.u.v. afgesproken releasemomenten). Releasematig onderhoud wordt altijd gefaseerd uitgevoerd op een testomgeving en kent (in geval van eventuele aanpassing van interfaces van doelsystemen) een bouwfase , testfase, acceptatiefase, en in productie name fase.			
E39	Nieuw te ontwikkelen software of aanpassingen in bestaande software mogen de beschikbaarheid en performance van de reeds bestaande software niet negatief beïnvloeden.			
E40	Als roll-back scenario moet de OU t.a.t terug kunnen naar de vorige versie (T-1, versie voor het releasemoment) .			

6.5 WETTELIJKE EISEN

E41	Privacy by Design en Privacy by default Bij het verstrekken van (ontwikkel)opdrachten aan de Inschrijver ziet de OU erop toe dat Privacy by Design en Privacy by default worden gewaarborgd op basis van de navolgende richtlijnen: • Bij het ontwerp zorgen dat er niet meer persoonsgegevens worden verzameld dan aantoonbaar nodig is; • Zorgen dat die persoonsgegevens alleen verwerkt kunnen worden door de rollen die de persoonsgegevens voor hun werk nodig hebben; • Daar waar de gebruikers opties hebben, zorgen dat by default de meest privacy vriendelijke optie is geselecteerd; • De Inschrijver signaleert naar de OU wanneer blijkt dat bij ontwikkelopdrachten persoonsgegevens verwerkt gaan worden.
E42	Geheimhoudingsverklaring De Inschrijver kan persoonsgegevens zien en moet daarom een geheimhoudingsverklaring afsluiten met de OU. De Inschrijver is namelijk geen verwerker in de zin van AVG waardoor geen verwerkersovereenkomst noodzakelijk is. Zolang er geen geheimhoudingsverklaring is afgesloten, mag Inschrijver geen toegang krijgen tot gegevens van medewerkers en/of studenten. De partij die inschrijft op de aanbesteding moet dus akkoord gaan met het afsluiten van een geheimhoudingsverklaring.
E43	Informatieveiligheid De informatieveiligheid is afgestemd met de security-officer. Het belang van vertrouwelijkheid wordt steeds belangrijker. Vandaar dat deze gewaarborgd wordt door bij inloggen 2FA te vereisen voor de rollen admin, beheer en redacteur , zowel op locatie als thuis. Zodoende zijn de website en mijnOU niet alleen binnen het OU-netwerk beheerbaar, maar ook vanuit een thuissituatie. Om de integriteit te waarborgen mag de Inschrijver enkel activiteiten verrichten op verzoek van de OU en zeker geen activiteiten verrichten die de goede naam van de OU zouden kunnen beschadigen.

	De door Inschrijver ontwikkelde software is altijd voor OU beschikbaar/benaderbaar en het eigenaarschap ligt bij OU. De OU maakt gebruik van Bitbucket van Atlassian; dit is een webgebaseerde opslagplaats of 'repository' voor broncode van ontwikkelde programmatuur, met doel als back-up en versiebeheer van de broncode (ontwikkelingsprojecten die ofwel Mercurial of Git gebruiken). Alle broncode dient opgeslagen te worden in deze repository, zodat de OU altijd eigenaar is van de broncode, deze ook altijd kan benaderen/raadplegen en kan aanpassen indien nodig. Deze broncode moet opgeslagen of 'gecommit' worden voor of tijdens migratie van programmatuur naar de testomgeving (T).
E44	Externe toegang De Inschrijver die betrokken is, dient toegang te krijgen tot de voor de werkzaamheden noodzakelijke delen van het OU netwerk en de gegevens en bestanden daarbinnen. Hiervoor zal VPN-toegang voor worden aangevraagd voor de gekozen partij. Deze toegang mag niet gebruikt worden voor andere zaken dan waarvoor het contract wordt opgesteld.

6.6 EISEN M.B.T. FUNCTIONEEL BEHEER

E45	Van elke nieuwe functionaliteit dient een handleiding beschikbaar gesteld worden.
E46	Releasedata van nieuwe versies zal de OU afstemmen met de Inschrijver. De releasekalender wordt aan het begin van het jaar vastgesteld en dan gecommuniceerd . Deze releases worden ook gecommuniceerd via www.oustatus.nl. De changemanager van de OU bepaalt wat er wanneer naar productie gaat.
E47	De OU hanteert een releasekalender met iedere 3 weken (wijkt soms af i.v.m. tentamens) een release. De tijden waarop de release live gaat, is in de regel maandagochtend (na 7.00 uur). Na afloop van een release vindt een sprintafpraak plaats, om de volgende release te bespreken, incl. afspraken wanneer wat moet gebeuren. De Inschrijver levert voorafgaand aan een release het ingevulde migratieformulier (ontwikkeld door OU) aan voor beheer. Hierin staat opgenomen welke software gereleased moet worden en of er configuratiewijzigingen zijn.

E48	Het doel van het release management proces is het gecontroleerd doorvoeren van wijzigingen naar de acceptatieomgeving van de OU. De Inschrijver voert de volgende activiteiten uit m.b.t. het release management proces: • organiseert een overleg met de OU waarin de release(s) voor de komende periode wordt besproken. Tijdens dit overleg worden technische ontwikkelingen en functionele wensen besproken. Op basis van deze input wordt gezamenlijk de release planning voor de komende periode opgesteld; • De Jira-applicatie van de OU wordt gebruikt voor het vastleggen van de scope; • uitrol van releases worden in overleg met de OU conform de releasekalender ingepland; • verzorgen van ontwerp, bouw, test en deployment van een packaged release inclusief release notes; • begeleiden van de OU bij testwerkzaamheden. De OU voert m.b.t. het release management proces de volgende activiteiten uit: • inventariseren van de wensen vanuit de organisatie ten aanzien van de software; • de eigen organisatie inlichten over het versiebeheer en de voor de release benodigde werkzaamheden laten uitvoeren; • testen en accepteren van de release alvorens deze wordt opgeleverd.
E49	Bij Change management geldt de volgende procedure: • de OU verstrekt de Inschrijver schriftelijk opdracht voor een wijziging; • periodiek en in samenspraak met de OU beoordeelt Inschrijver of upgrades en patches op software van derden wenselijk en/of noodzakelijk zijn. • De Inschrijver brengt een wijzigingsvoorstel uit dat inzicht verschaft in de doorlooptijd, complexiteit, impact en de kosten gemoeid met het uitvoeren van de wijziging; • na goedkeuring van het wijzigingsvoorstel door de OU voert Inschrijver de wijziging uit; • bij wijzigingen met een verhoogd risico of grote impact bepalen OU en Inschrijver in hoeverre door de invoering de SLA normen in gevaar komen. Hierbij informeert Inschrijver de OU welke impact de wijziging heeft op de bestaande SLA afspraken.
E50	De Inschrijver heeft een Servicedesk beschikbaar op werkdagen van 8.00 uur tot 18.00 uur. De servicedesk handelt meldingen af van de Open Universiteit. De meldingen dienen via het incidentregistratiesysteem aangemeld te worden. Het is ook mogelijk telefonisch meldingen door te geven gedurende het servicewindow. Telefonische meldingen dienen alsnog door de OU in het incidentregistratiesysteem aangemeld te worden.
E51	Er dient door de Inschrijver rekening te worden gehouden met een groeiscenario i.v.m. eventuele nieuw te ontwikkelen applicaties / functionaliteiten (zelf of extern) en beheer van deze maatwerkelementen (zoals nieuws en agenda, custom zoekfunctie, centrale nieuwsvoorziening).

E52	Tot de beheeraspecten van de Inschrijver behoren: 1. het bouwen en deployen van nieuwe templates/structures/portlets (huidig-> gemiddeld: 1 uur per maand • 2. het aanpassen van bestaande templates/structures/portlets (huidig-> gemiddeld: 11 uur per maand • 3. aanpassingen doorvoeren in de broncode van de website (html en/of css) (huidig-> gemiddeld 2 uur per maand) • 4. waar mogelijk oplossen van styling issues (huidig-> gemiddeld 0,5 uur per maand • 5. problemen in koppeling tussen Liferay en externe systemen (bijvoorbeeld PIM) oplossen (huidig-> gemiddeld 0,5 uur per maand • 6. oplossen van bugs in Liferay (huidig-> gemiddeld 2,5 uur per maand) • 7. signaleren en oplossen performanceproblemen (huidig-> gemiddeld 0,5 uur per maand • 8. ondersteuning medewerker OU (sprintbesprekingen, vragen beantwoorden en bouwen releases) (huidig-> gemiddeld 1 uur per maand)
E53	Voor kleine wijzigingen (<40 uur tijdsbesteding) wordt een strippenkaart afgenomen. Uren t.b.v. deze wijzigingen kunnen van deze strippenkaart afgeboekt worden zonder dat daar een separate opdracht voor benodigd is. Wijzigingen c.q. doorontwikkeling (>40 tijdsbesteding)worden middels het uitvragen van een nadere offerte en het verstrekken van een nadere opdracht afgehandeld.
E54	De leverancier rapporteert maandelijks aan de OU, binnen 5 werkdagen na eind van de kalendermaand. In de rapportage zijn de volgende elementen (tenminste) opgenomen: • uitputting van het budget kleine wijzigingen; • aantal incidenten (bugfixing) met Jira ticket nummer(s) per incident • aantal wijzigen met Jira ticket nummer(s) per wijziging • updates m.b.t. beheer

6.7 EISEN M.B.T. APPLICATIEBEHEER (INCLUSIEF ONDERHOUDBAARHEID)

E55	Inschrijver is verantwoordelijk voor de technische werking van de services (eigen maatwerk)
-----	---

6.8 EISEN M.B.T. BRANDING

E56	De Inschrijver moet zich conformeren aan de OU-huisstijl.
E57	Daar waar studenten toegang hebben tot het systeem, moet de OU-huisstijl toe te passen zijn.
E58	Daar waar medewerkers toegang hebben tot het systeem, moet de OU-huisstijl toe te passen zijn.

7

APPENDICES

7.1	Concept overeenkomst	48
7.2	Akkoordverklaring Eisen	48
7.3	Prijzenblad	48
7.4	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	48
7.5	Verklaring Terbeschikkingstelling	48
7.6	Broncodes Maatwerk	48

Appendices

7.1 CONCEPT OVEREENKOMST

<separate pdf>

7.1.1 CONCEPT VERWERKERSOVEREENKOMST

<separate pdf>

7.2 AKKOORDVERKLARING EISEN

<separate pdf>

7.3 PRIJZENBLAD

<separaat bestand>

7.4 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT

<separate pdf>

7.5 VERKLARING TERBESCHIKKINGSTELLING

<separaat bestand>

7.6 BRONCODES MAATWERK

De OU heeft zip. files ter beschikking met de broncodes van zowel ou.nl als mijnOU.

Indien u deze informatie nodig acht (om een inschatting van het maatwerk te doen) kunt u deze opvragen middels een verzoek hiertoe te doen via de berichtenmodule van TenderNed. U als Inschrijver gaat akkoord dat u deze niet langer bewaard dan strikt noodzakelijk.