

Aanbestedingsdocument

Openbare Europese Aanbesteding

Geïntegreerd Bibliotheeksysteem - Fontys Finder

Colofon

Uitgave: Dienst Onderwijs & Onderzoek en Inkoopcentrum Fontys Hogescholen
Adres: Postbus 347, 5600 AH Eindhoven
Datum: 21 januari 2021

Versie: 1.0

Geen acquisitie: *Acquisitie naar aanleiding van deze aanbesteding wordt niet op prijs gesteld.*

Inhoud

Begrippenlijst	4
1. Inleiding	6
1.1. Keuze Aanbestedingsprocedure	6
1.2. Digitaal aanbesteden via TenderNed	6
1.3. Contact tijdens Aanbestedingsprocedure	6
1.4. Planning	7
2. De Aanbestedende Dienst	8
2.1. Fontys Hogescholen	8
2.2. Dienst Onderwijs & Onderzoek	8
2.3. Visie en missie	8
2.4. Duurzaamheid	9
3. De opdracht	10
3.1. Inleiding	10
3.2. Een opdracht - één leverancier	10
3.3. Aanleiding.	10
3.4. Gewenste situatie	10
3.5. Kengetallen	11
3.6. Processen	11
3.7. Koppelingen	11
3.8. Visie op implementatie en opleiding/ training	13
3.9. Omvang en scope van opdracht	13
3.10. Overeenkomst en inkoopvoorwaarden	13
3.11. Wachtkamerovereenkomst	14
3.12. Contractmanagement	14
3.13. CPV-codering	14
4. Selectie en gunning	15
4.1. Stappen in de selectie en gunning	15
4.1.1. Vorm, structuur en tijdigheid	15
4.1.2. Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen	15
4.1.3. Programma van (minimale) Eisen (knock-outcriteria)	15
4.1.4. Gunningscriteria	15
4.1.5. Voornemen tot gunning en definitieve gunning	15
4.2. Beoordelingscommissie	15
5. Procedurele aspecten en voorschriften	16
5.1. Algemene voorschriften voor de aanbesteding	16
5.1.1. Wettelijk kader	16
5.1.2. Niet gunnen	16
5.1.3. Vergoedingen	16
5.1.4. Gebruik merknamen of typen (optioneel)	16
5.1.5. Voertaal	16
5.1.6. Overdracht verstrekte gegevens	16
5.2. Voorschriften voor het stellen van vragen	16
5.2.1. Tegenstrijdigheden en onvolkomenheden	16
5.2.2. Vragen en suggesties	16
5.2.3. Klachten	17
5.3. Voorschriften voor het indienen van een Inschrijving	17
5.3.1. Algemene voorschriften	17
5.3.2. Gestanddoening	18
5.3.3. Aantal Inschrijvingen	18
5.4. Opening van de Inschrijvingen	18
5.5. Verduidelijking en controle van de Inschrijving	18
5.6. Gunningsbeslissing en rechtsbescherming	19
6. Hoedanigheid van Inschrijver	20
6.1. Inschrijving als Combinatie	20
6.2. Beroep draagkracht en/of bekwaamheid Derde(n)	20

6.3.	Onderaanneming	21
7.	Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen	22
7.1.	Uitsluitingsgronden.....	22
7.1.1.	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	22
7.2.	Geschiktheidseisen	22
7.2.1.	Eisen op het gebied van financiële en economische draagkracht.....	23
7.2.2.	Eisen beroepsbekwaamheid en technische bekwaamheid	23
7.2.3.	Eisen beroepsbevoegdheid	24
8.	Programma van Eisen.....	25
8.1.	Koppelingen	25
8.2.	Records	25
8.3.	Bibliotheekprocessen: categoriseren/afschrijven.....	26
8.4.	Bibliotheekprocessen: uitlenen, reserveren, innemen	26
8.5.	Dekking Discoverytool.....	27
8.6.	Zoekfunctionaliteit	27
8.7.	E-resources management.....	27
8.8.	Delivery en resultaatschermen	28
8.9.	Link-resolver.....	28
8.10.	Rapportage en analyse	28
8.11.	Gebruikersinterface/ persoonlijke omgeving.....	28
8.12.	Continuïteit systeem.....	28
8.13.	Data-handling	29
8.14.	Identity- en accessmanagement	29
8.15.	Separate omgevingen voor scholing en testen.....	30
8.16.	Dataportabiliteit en exitstrategie.....	30
8.17.	Infrastructuur eisen	30
8.18.	Toegankelijkheid	30
8.19.	Personeel & Support	31
8.20.	Eisen contractmanagement	31
8.21.	Financiële eisen	31
9.	Gunningscriteria	32
9.1.	Gunningsmethodiek	32
9.2.	Beoordelingsprocedure	32
9.3.	Prijs	33
9.4.	Kwaliteit.....	33
9.4.1.	Weging subgunningscriteria.....	33
9.4.2.	Subgunningscriterium 1. Aanboden functionaliteiten.....	33
9.4.3.	Subgunningscriterium 2. Gebruikerservaring op basis van use-cases.....	35
9.4.4.	Subgunningscriterium 3. Implementatie aanpak.....	35
9.5.	Eindscore	36
9.5.1.	Verificatie	36
10.	Bijlagen	37

Begrippenlijst

In het onderhavige Aanbestedingsdocument worden onderstaande begrippen gehanteerd, welke met een hoofdletter geschreven worden. Gedefinieerde begrippen kunnen zowel in enkelvoud als in meervoud worden gehanteerd.

Aanbestedende Dienst:	Stichting Fontys, statutair gevestigd te Eindhoven.
Aanbestedingsdocument:	De uitnodiging tot Inschrijving inclusief de bijlagen, die ten behoeve van de Aanbestedingsprocedure is opgesteld door de Aanbestedende Dienst, met daarin alle informatie en voorwaarden evenals eisen en Gunningcriteria voor de Inschrijving op – en eventuele uitvoering van – een overheidsopdracht.
Aanbestedingsprocedure:	Het proces bestaande uit een aantal formele stappen om te komen tot de gunning van de opdracht aan de Inschrijver met de beste prijs-kwaliteit verhouding (Beste PKV), laagste kosten op basis van kosteneffectiviteit (Laagste KBK) dan wel de laagste prijs (LP).
Aanbestedingswet 2012:	Wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, tekst geldend vanaf 1 juli 2016, aangehaald als de Aanbestedingswet 2012.
Bibliotheekstelsysteem	Onderwerp van de aanbesteding: een enterprise resource planning systeem dat wordt gebruikt om onder andere items in eigendom, gemaakte bestellingen, betaalde rekeningen en klanten die geleend hebben bij te houden. Tevens voorziet het Bibliotheekstelsysteem in een meta-zoekmachine voor fysieke en digitale content.
Combinatie: Concern:	Twee of meer ondernemingen die gezamenlijk een Inschrijving doen. Economische vereniging van juridisch zelfstandige ondernemingen onder gemeenschappelijke centrale leiding, waarbij de gezamenlijke resultaten in de concernbalans tot uiting komen.
Discovery(tool)	Een hoofdfunctionaliteit van het door Fontys te verwerven (geïntegreerd) Bibliotheekstelsysteem. In plaats van tientallen databanken en bijbehorende zoekinterfaces aan te bieden, inclusief het uitleggen van de subtiele verschillen qua inhoud en de grote verschillen qua interface en mogelijkheden, wordt door middel van een Discoverytool een meta-zoekmachine gerealiseerd voor (eigen) fysieke én digitale content.
Geschiktheidseis:	De eis die de geschiktheid van de Inschrijver betreft zijnde een eis op het gebied van de financiële en economische draagkracht, beroepsbekwaamheid en/of technische bekwaamheid.
Gunningcriterium:	Het criterium dat van toepassing is bij het vaststellen van de beste prijs-kwaliteit verhouding (Beste PKV), laagste kosten op basis van kosteneffectiviteit (Laagste KBK) dan wel de laagste prijs (LP).
Inschrijver:	De rechtspersoon die zelfstandig dan wel in Combinatie op de aanbesteding inschrijft.
Inschrijving:	Een door Inschrijver rechtsgeldig ingediende offerte op het door de Aanbestedende Dienst verstrekte Aanbestedingsdocument.
KPI:	Afkorting: Kritieke Prestatie Indicatoren. Goede KPI's voldoen in principe aan het SMART-principe.
LMS	Afkorting: Learning Management System
LCMS	Afkorting: Learning Content Management System
Nota van Inlichtingen:	Nota met de antwoorden op door (potentiële) Inschrijvers gestelde vragen, gedurende de inschrijffperiode, alsmede verduidelijkingen van de Aanbestedende Dienst uit eigen beweging.
NCSC	Afkorting: Nationaal Cyber Security Center
Onderaannemer:	Een ondernemer aan wie een deel van de uitvoering van opdracht is of zal worden gegeven door Opdrachtnemer.
Opdrachtgever:	De Aanbestedende Dienst die de opdracht heeft gegund.
Opdrachtnemer:	De Inschrijver aan wie de opdracht is gegund.
Overeenkomst:	De schriftelijke verbintenis onder bezwarende titel tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, voortvloeiend uit onderhavige aanbesteding zoals opgenomen in bijlage 2.
PCN	Afkorting: Persoonlijk Communicatie Nummer, van Fontys

Penvoerder:	De rechtspersoon die de leiding van een Combinatie heeft en als verantwoordelijk gemachtigde jegens de Aanbestedende Dienst mag optreden.
Programma van Eisen:	De specificaties waaraan de te leveren prestatie (dienst en/of levering en/of werk) op het moment van levering dan wel acceptatie ervan moet voldoen.
RTO	Afkorting: Return Time Objective (Tijdsduur serviceherstel na incident)
RPO	Afkorting: Return Point Objective (Herstelpunt/ acceptabel dataverlies na een incident)
SSC:	Afkorting: Supplier Score Card. Contractmanagementinstrument op basis van Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's). Deze worden beschreven en vastgelegd in de Supplier Score Card.
Uitsluiting:	Afwijzen van een Inschrijving op de grond van een knock-out criterium of het niet voldoen aan een andere eis waarop deze sanctie van toepassing is.
Uitsluitingsgronden:	De gronden m.b.t. de persoonlijke situatie van de Inschrijver als vermeld in de Aanbestedingswet 2012, bedoeld voor Uitsluiting van de Inschrijving.
UEA:	Afkorting: Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Een verklaring als bedoeld in artikel 2.84 van de Aanbestedingswet 2012.
Werkdagen:	Alle dagen van de week waarop binnen Fontys onderwijsactiviteiten plaatsvinden.

1. Inleiding

Het voorliggende Aanbestedingsdocument bevat alle informatie over de Openbare Europese aanbesteding Bibliotheekstelsysteem binnen Fontys aangeduid als Fontys Finder

Alle ondernemers die aan de minimumeisen voldoen worden uitgenodigd een Inschrijving te doen.

De Aanbestedingsprocedure moet leiden tot gunning van de opdracht aan de Inschrijver die de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteit verhouding (Beste PKV) heeft gedaan.

1.1. Keuze Aanbestedingsprocedure

Op deze aanbesteding is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing. Omdat het Europese drempelbedrag naar verwachting wordt overschreden, en er geen wettelijke uitzonderingen van toepassing zijn, moet een Europese aanbesteding worden gevolgd. Gekozen is om deze opdracht Europees aan te besteden via de zogenaamde Openbare Europese Aanbestedingsprocedure. Deze keuze is hoofdzakelijk gebaseerd op het aantal te verwachten Inschrijvers.

1.2. Digitaal aanbesteden via TenderNed

De aankondiging van deze opdracht is gepubliceerd op www.TenderNed.nl en in het Supplement op het publicatieblad van de Europese Unie (T.E.D.).

De gehele aanbesteding verloopt digitaal via TenderNed. Dit betekent dat (potentiële) Inschrijvers via de website de benodigde documenten (waaronder het Aanbestedingsdocument) kunnen downloaden. De publicatie van de Nota('s) van Inlichtingen en de aankondiging van de gegunde opdracht vindt eveneens plaats op TenderNed. Wij willen u erop wijzen dat het raadzaam is om de attendering op TenderNed (groene knop) in te stellen, zodat u automatisch een bericht ontvangt wanneer er nieuwe documenten zijn gepubliceerd. Voor het stellen van vragen en het indienen van een Inschrijving moet u een account hebben op TenderNed en moet u de beschikking hebben over E-herkenning. Voor meer informatie over de werking van TenderNed zie: www.TenderNed.nl/cms/handleidingen/handleiding-TenderNed-voor-ondernemingen

1.3. Contact tijdens Aanbestedingsprocedure

Alle correspondentie in het kader van deze aanbesteding vindt plaats via TenderNed. Mocht dit om technische redenen niet mogelijk zijn, dan kan contact worden opgenomen via inkoop@fontys.nl. Inschrijver draagt zelf de verantwoordelijkheid om te verifiëren of zijn e-mailberichten (tijdig) zijn ontvangen door de Aanbestedende Dienst.

De contactpersoon van deze aanbesteding is:

Naam:	Dhr. G.L.M. van Rooij
Telefoonnummer:	08850-89330 (bij geen gehoor: 08850-71444)
E-mailadres:	inkoop@fontys.nl

Het is – op straffe van Uitsluiting – niet toegestaan om in het kader van deze aanbesteding op een andere wijze dan via de genoemde contactpersoon of diens vervanger contact te zoeken met de Aanbestedende Dienst ter verkrijging van welke informatie dan ook. Inschrijver respecteert derhalve ook de ethische code van Aanbestedende Dienst omtrent inkoop, zie www.fontys.nl/inkoop.

1.4. Planning

Binnen een Aanbestedingsprocedure dienen potentiële Inschrijvers op verschillende momenten tijdig acties te ondernemen. De Aanbestedende dienst streeft ernaar de onderstaande planning te realiseren. Aanbestedende Dienst is gerechtigd tussentijds de tijdsplanning aan te passen. Indien onderstaande planning afwijkt van de planning in TenderNed, is TenderNed altijd leidend.

Activiteit	Datum	Tijd (C.E.T.)
Publicatiedatum aanbesteding	donderdag 21 januari 2021	
Uiterlijke termijn melden tegenstrijdigheden in Aanbestedingsdocument en sluitingsdatum voor het stellen van schriftelijke vragen	woensdag 17 februari	12:00
Uiterlijke datum antwoorden op vragen middels laatste Nota van Inlichtingen	woensdag 24 februari	
Uiterste inleverdatum Inschrijving	maandag 8 maart	12:00
Opening kluis	maandag 8 maart	12:15
Beoordeling Inschrijvingen	maandag 8 maart t/m vrijdag 16 april	
Streefdatum voornemen tot gunning	vrijdag 23 april	
Streefdatum definitieve gunning	vrijdag 14 mei	
Ingangsdatum Overeenkomst + start implementatie	maandag 17 mei 2021	

2. De Aanbestedende Dienst

2.1. Fontys Hogescholen

Fontys Hogescholen, hierna Fontys, is een van de grootste instellingen voor hoger onderwijs van Nederland, met meer dan 4.700 medewerkers en bijna 44.000 studenten. Er zijn 27 instituten die samen 81 bacheloropleidingen verzorgen in de varianten voltijd, deeltijd, duaal en in-service, 28 masteropleidingen en 13 Associate degrees aanbieden. Ook verzorgt Fontys diverse cursussen en trainingen. Behalve op onderwijs legt Fontys zich – met onder andere 46 lectoraten – toe op onderzoek, kennisinnovatie en contractactiviteiten. De opleidingen zijn verspreid over een aantal locaties in Nederland, vooral geconcentreerd in het zuiden van het land (o.a. Eindhoven, Tilburg en Venlo).

Fontys is een stichting. Het College van Bestuur vormt het bevoegd gezag en fungeert als resultaatverantwoordelijke eenheid onder de Raad van Toezicht. De 27 instituten hebben, ieder in het eigen marktsegment, onderwijs en onderzoek als kerntaak. Evenals de contractactiviteiten die de instituten uitvoeren is het onderzoek gericht op versterking van het onderwijs en op kennisvalorisatie. Ten slotte verrichten zeven diensten ondersteunende werkzaamheden te weten Personeel & Organisatie, Studentenvoorzieningen, Financiën, Marketing & Communicatie, Onderwijs & Onderzoek, IT en Huisvesting & Facilitaire Zaken.

Wilt u meer informatie over Fontys, bezoek dan onze website: <https://fontys.nl>

2.2. Dienst Onderwijs & Onderzoek

Contractvorming en contractbeheer met betrekking tot het nieuwe Bibliotheekstelsel is binnen Fontys belegd bij dienst Onderwijs & Onderzoek (hierna: dienst O&O).

Dienst O&O wil voor docenten, medewerkers en bestuur van Fontys de vanzelfsprekende partner zijn bij het realiseren van onderwijs- en onderzoekambities. Zij doet dit door vanuit een Fontysbreed perspectief - steeds met maatschappij, werkveld en student voor ogen – kennis en ondersteuning te leveren op het gebied van onderwijs, onderzoek, valorisatie en borging van kwaliteit. Voor de dienst ontwikkelen we een nieuwe koers, aansluitend op de groeiende aandacht voor regionalisering, flexibilisering, samenwerking in onderwijs en onderzoek en de actuele ontwikkelingsfase van de Fontys-organisatie, gekarakteriseerd door ‘van cijfers naar waarden’. Met deze koers versterken we de dienstverlening op het gebied van:

- Strategie- en beleidsontwikkeling en –advies ten behoeve van het college van bestuur, diensten en de instituten van Fontys.
- Ondersteuning van complexe en multidisciplinaire vernieuwings- en verbetertrajecten.
- Procesbegeleiding bij de ontwikkeling en realisatie van instituut overstijgende ambities en samenwerkingsinitiatieven.

Onderstaande expertises zijn ondergebracht bij dienst O&O: Onderzoek, Onderwijsontwikkeling, Kwaliteitsmanagement, Internationalisering en Juridische zaken.

2.3. Visie en missie

De kernwaarden van Fontys zijn ‘groei door aandacht en uitdaging’, ‘groot in kleinschaligheid’ en ‘transparant en aanspreekbaar’. Fontys is in haar diversiteit en disciplinaire breedte de grootste publieke kwaliteitshogeschool in Zuid-Nederland, die met onderwijs en onderzoek betekenisvol bijdraagt aan de continuïteit en innovatiekracht van het werkveld, de regio's en daarbuiten. Fontys vervult een proactieve rol in het medevormgeven en -ontwikkelen van een duurzame en rechtvaardige samenleving. Talentontwikkeling staat daarbij centraal. Fontys leidt professionals op die in de steeds veranderende maatschappelijke context hun talenten verder willen ontwikkelen, en zo continu hun waarde kunnen bewijzen. In de [Fontys Focus 2020](#) zijn de ambities bondig verwoord.

2.4. Duurzaamheid

Duurzaamheid vormt al jaren een aandachtspunt binnen de bedrijfsprocessen van Fontys. Bij aanbestedingen worden duurzaamheidscriteria toegepast, die gebaseerd zijn op de [duurzame ontwikkelingsdoelen \(SDG's\)](#). Denk aan duurzaam/circulair materiaalgebruik, CO₂-reductie en uitsluiting van kinderarbeid.

Fontys neemt haar verantwoording in de effecten van haar bedrijfsvoering op mens en milieu en heeft hiertoe een [Duurzaamheidsagenda 2020-2023](#) opgesteld voor de vier thema's:

- Energie & Klimaat
- Gezonde gebouwen en omgeving
- Circulair inkopen en bewuster consumeren
- Ontwikkeling duurzame Diensten

Deze thema's zijn voorzien van ambities, doelstellingen en resultaatafspraken. Bovengenoemde thema's zijn geformuleerd op basis van de onderstaande SDG's:



Meer informatie vindt u op [Duurzaamheidsagenda](#) en <https://fontys.nl/inkoop>.

3. De opdracht

3.1. Inleiding

Fontys Hogescholen wenst een geïntegreerd Bibliotheekstelsel te verwerven en implementeren in kalenderjaar 2021. Hiermee hoopt Fontys tevens een 'state of the art' zoekmachine te lanceren die aansluit bij de behoefte van zowel de student, docent, als onderzoeker. In tijden waarin zowel studenten als docenten veel online moeten doen, is het van groot belang dat bronnen op een gemakkelijke en gebruiksvriendelijke manier op afstand kunnen worden gevonden en geraadpleegd.

Fontys is op zoek naar een all-in-one SaaS-oplossing, dat wil zeggen: een geïntegreerd Bibliotheekstelsel, waarvan de verschillende onderdelen naadloos op elkaar aansluiten.

3.2. Een opdracht - één leverancier

Fontys acht het dan ook uit oogpunt van haar bedrijfsvoering noodzakelijk dat de onderhavige softwaredienstverlening als één geïntegreerde opdracht wordt aanbesteed. Voor bedrijfsvoering van Fontys is het vanuit oogpunt van doelmatigheid, efficiency en beheersbaarheid essentieel dat voor de implementatie en operationele IT-dienstverlening één wederpartij, één aanspreekpunt en één (eind)verantwoordelijke is.

3.3. Aanleiding.

Fontys Hogescholen maakt al lange tijd gebruik van een Bibliotheekstelsel (leverancier OCLC) en een Discoverytool voor het zoeken naar digitale informatiebronnen (leverancier ProQuest). Naast dat het huidige Bibliotheekstelsel van Fontys ernstig verouderd ('end-of-life') is bestaat er momenteel geen goede integratie is tussen het Bibliotheekstelsel en de Discoverytool is. Tevens is gebleken dat het huidige Bibliotheekstelsel onvoldoende veilig en niet AVG-proof is.

3.4. Gewenste situatie

Hoofdfunctie - Uitleen fysieke materialen

Het Bibliotheekstelsel voorziet in de mogelijkheid dat fysiek materiaal 24/7, eenvoudig door de gebruiker aangevraagd/ gereserveerd kan worden, al dan niet met tussenkomst van een medewerker. De gebruiker ontvangt vanuit het Bibliotheekstelsel duidelijke informatie over de beschikbaarheid van de te lenen materialen en de tijden waarop deze materialen kunnen worden opgehaald/ geretourneerd. Rapportages en statusinformatie ten aanzien van uitleen en beschikbaarheid zijn eenvoudig raadpleegbaar in het stelsel.

Hoofdfunctie- Discoverytool

Het doel is het verwerven en implementeren van een geïntegreerd Bibliotheekstelsel, waarmee Fontys tevens een 'state of the art' zoekmachine lanceert die aansluit bij de behoefte van de student, docent en onderzoeker, en dus op een gebruiksvriendelijke manier toegang biedt tot het grote aanbod aan digitale en fysieke informatiebronnen die Fontys en de rest van de wereld rijk is.

De Fontys gemeenschap (studenten, docenten, onderzoekers) heeft in de nieuwe situatie toegang tot het gehele content aanbod (fysiek/digitaal en aangekocht/open access) dat Fontys beschikbaar stelt. Deze i-faciliteiten zijn 24/7 vindbaar, benaderbaar en (waar mogelijk) full-tekst raadpleegbaar.

Het Bibliotheekstelsel ontsluit informatiebronnen op een wijze die doet denken aan het zoeken via Google. Denk hierbij aan boeken, databanken, e-books, abonnementen op vakbladen en tijdschriften, etc. Hierbij kan nog onderscheid worden gemaakt tussen door Fontys aangekochte informatiebronnen of open access bronnen.

De coronacrisis heeft deze wens nog eens extra versterkt en eigenlijk is de wens nu noodzaak geworden. In tijden waarin zowel studenten als docenten veel online moeten doen, is het van groot belang dat bronnen op een gemakkelijke en gebruiksvriendelijke manier kunnen worden gevonden/geraadpleegd. Vandaar de naam van het project, Fontys Finder.

Digitale leeromgeving

Naast diverse koppelingen met Fontys-systemen en randapparatuur is de koppeling met het Learning Content Management System (LCMS) relevant. In het LCMS worden samengestelde leermiddelen beschikbaar gesteld welke verrijkt en passend zijn op de onderwijsvraag. Op termijn wenst Fontys een koppeling te bewerkstelligen waardoor leermaterialen eenvoudig en direct benaderbaar zijn voor studenten en docenten.

Samenvattend wenst Fontys een bibliotheekstelsel dat het mogelijk maakt om:

- Bestellingen, abonnementen en facturen te administreren en budgetten te beheren;
- Materialen te catalogiseren door Fontys-medewerkers.
- Materialen te zoeken met een gebruiksvriendelijke interface. Deze materialen moeten overzichtelijk gepresenteerd worden;
- Zoekinterface te verbinden met andere relevante collecties en met een Discovery-service;
- Zelf materialen te lenen, inleveren, reserveren, aanvragen, verlengen en eigen gegevens in te kunnen zien door eindgebruikers;
- Eenvoudig statistieken en overzichten kunnen produceren zoals statistieken voor collectievorming, budget, gebruik e-books en uitleen die kunnen worden gebruikt bij de besluitvorming.
- Koppelingen te kunnen maken met diverse Fontys-systemen, als ook diverse randapparatuur zoals scanners, printers en selfservice-units (zie paragraaf 3.7)

3.5. Kengetallen

Fontys biedt medewerkers en studenten toegang tot een groot aantal fysieke en digitale bronnen. De Digitale Fontys Mediatheek geeft toegang tot 136 databanken op allerlei domeinen, met o.a. wetenschappelijke artikelen, e-books, en beeldmateriaal. Deze digitale bronnen kunnen middels directe toegang worden doorzocht of via de Fontys Discoverytool (*biep.nu*). Deze discovery biedt de mogelijkheid om 45 databanken gelijktijdig te doorzoeken. Het aantal zoekacties in *biep.nu* was in 2019 ruim 900.000.

Verdeeld over 6 steden (Eindhoven, Tilburg, Venlo, Sittard, Den Bosch en Veghel) zijn er 12 locaties met een fysieke mediatheek. Het gezamenlijke fysieke bezit van deze mediatheken was per 1 januari 2020: 117.344 titels, met samen 166.762 exemplaren.

Het aantal zoekacties in de catalogus was in 2019 ruim 108.000. Dit leidde tot het volgende totaal aantal uitleningen van alle Fontys mediatheken:

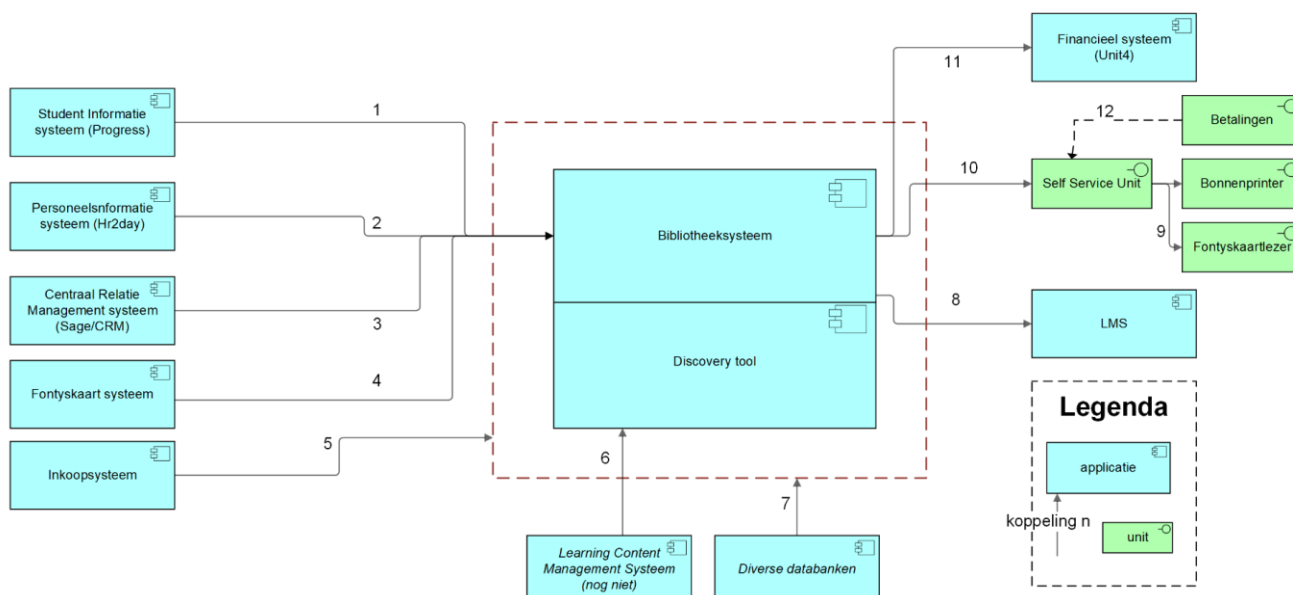
- | | |
|-------------------------------|--------|
| • aantal uitleningen | 79.311 |
| • aantal verlengingen | 70.353 |
| • aantal reserveringen | 6.498 |
| • aantal onderling <i>ib/</i> | 3.666 |

3.6. Processen

In bijlage 1 vindt u de processen zoals die door Fontys zijn gedefinieerd.

3.7. Koppelingen

Een visualisatie van de gewenste koppelingen met aanpalende systemen:



De volgende koppelingen dienen bij oplevering gerealiseerd te zijn of op termijn gerealiseerd moeten kunnen worden. Het betreft hier een actuele inschatting. Prioriteiten en urgentie kunnen echter wijzigen.

De volgende koppelingen dienen bij oplevering gerealiseerd te zijn of op termijn gerealiseerd te kunnen worden. Het betreft hier een actuele inschatting. Prioriteiten en urgentie kunnen echter wijzigen. Van de koppelingen zoals die bij oplevering gerealiseerd dienen te zijn, dient een prijs geofferd te worden.

#	Omschrijving koppeling	Prioriteit	Specificatie
1	Vanuit het SIS de student- en cursistgegevens van Fontys t.b.v. beheren gebruikers.	Vereist bij oplevering	Via het integratieplatform d.m.v. een api op de servicebus
2	Vanuit het personeelssysteem de medewerkergegevens van Fontys t.b.v. beheren	Vereist bij oplevering	Via het integratieplatform d.m.v. een api op de servicebus
4	Uit het Fontyskaartsysteem komen de RFID kaart id gegevens incl de bijbehorende identificerende	Vereist bij oplevering	Via het integratieplatform d.m.v. een api op de servicebus
7	Diverse databanken bieden hun materialen aan om in te zoeken. Op basis van licenties kunnen ze worden	Vereist bij oplevering	Onderdeel van functionele specificaties
8	Digitaal beschikbaar stellen van materialen ondersteund in het LMS	Vereist bij oplevering	minimaal LTI versie 1.3 voor integratie met het LMS
9	Van de Fontyskaart wordt de RFID-chip gelezen	Vereist bij oplevering	Via de self-service units
10	Self service units, bestaande uit bijv een pc, bonnenprinter, scanner en touch-screen, worden	Vereist	SIP2 protocol
12	Betalingen van debiteuren in het bibliotheekstelsysteem kunnen via de self-service-unit geautomatiseerd hun	Op termijn, op dit moment kan de self-service unit dit	Via de self-service units
3	Externen kunnen worden opgevoerd als gebruiker in het bibliotheekstelsysteem als ze ook bekend zijn in het CRM.	Op termijn	Wordt tzt in overleg vastgesteld.
5	In het inkoopstelsysteem staan o.a. licenties. De licentievoorwaarden zijn nodig bij het ter beschikking	Op termijn	Tzt via het integratieplatform, nu handmatig
6	Het learning content managementsysteem levert leermaterialen als onderdeel van de te raadplegen	Op termijn	
11	Het financiële systeem van Fontys (Unit4) wordt gevoed met betalingsgegevens ivm betalingen en boetes	Geen geautomatiseerde koppeling voorzien	

3.8. Visie op implementatie en opleiding/ training

Fontys Hogescholen heeft in totaal 12 mediatheken verspreid over verschillende instituten. In totaal zijn hier 75 medewerkers werkzaam. Opdrachtnemer wordt verzocht de gehele implementatie mede te begeleiden. Dit betekent o.a.

- het trainen van alle mediatheekmedewerkers/functioneel beheerders;
- het aanleveren van digitale handleidingen/trainingsvideo's voor eindgebruikers;
- het analyseren van bij Fontys aanwezige data;
- kwaliteitsrapportage bij Fontys aanwezige data;
- een plan van aanpak t.a.v. de dataconversie;
- een plan van aanpak t.a.v. de datamigratie;
- ondersteuning bij dataconversie en datamigratie;
- ondersteuning bij de verdere inrichting en configuratie van het Bibliotheekstelsel;
- de realisatie van koppelingen.

Een dedicated implementatieteam van de zijde van Opdrachtnemer is wenselijk. Fontys Hogescholen heeft een projectleider en projectteam beschikbaar als *linking pin* richting de organisatie. Gezamenlijk zal toegewerkt worden naar een go-live (big bang) per einde kalenderjaar 2021.

3.9. Omvang en scope van opdracht

Samengevat omvat de opdracht het leveren, inrichten en hosten van een all-in-one Bibliotheekstelsel in de vorm van SaaS, inclusief de daarbij behorende scholing, support en advies.

Fontys wil géén maatwerk en is dus op zoek naar een standaard applicatie. Mocht het in zéér uitzonderlijke gevallen toch noodzakelijk zijn om aanpassingen binnen de applicatie door te voeren dan moet dit op verzoek van Opdrachtgever binnen de scope van deze aanbesteding mogelijk zijn, doch louter en alleen indien daar in overleg met de verantwoordelijke binnen Fontys (niet zijnde individuele instituten) expliciet geconstateerd is dat hiervoor een absolute noodzaak is. Afwijking van de huidige processen valt hier expliciet niet onder.

Samenvattend omvat de aanbestede opdracht daarmee:

- Het leveren, inrichten en hosten (beschikbaar stellen en houden) van een SaaS-oplossing (inclusief updates, upgrades, e.d.) voor een Bibliotheekstelsel, conform de in het Programma van Eisen (Hoofdstuk 8) gestelde eisen en Gunningscriteria;
- Het volledig ondersteunen van Fontys zowel bij de implementatie als gedurende de contractperiode bij het (verder) inrichten van de aangeboden applicatie;
- Van Opdrachtnemer wordt hiervoor verwacht dat zij kennis heeft van onderwijs en dat zij Fontys kan adviseren m.b.t. de (onderwijskundige) inrichting en de gewenste configuratie van het Bibliotheekstelsel afgestemd op de organisatie en het verder ontwikkelen hiervan.
- Het ondersteunen van Fontys bij het koppelen van de aangeboden applicatie aan de reeds bij Opdrachtgever in gebruik zijnde systemen/componenten en toekomstige systemen/ componenten.
- Opdrachtnemer is bij implementatie volledig verantwoordelijk voor het verzorgen van scholing aan de mediatheekmedewerkers en functioneel beheerders/key users van het systeem van Opdrachtgever. Tevens zal Opdrachtnemer handleidingen leveren die gebruikt kunnen worden door Fontys om eindgebruikers te informeren over het gebruik van het systeem. In het geval van impactvolle releases, updates/upgrades, zullen functioneel beheerders/key users ook tussentijds worden getraind. Minimaal zullen aangepaste handleidingen ter beschikking worden gesteld aan Opdrachtgever door Opdrachtnemer.

3.10. Overeenkomst en inkoopvoorwaarden

De ingangsdatum van de Overeenkomst staat gepland in mei 2021 en heeft een initiële looptijd van 5 jaar met optie tot jaarlijkse verlenging.

De conceptovereenkomst is als bijlage 2 toegevoegd. De Fontys Inkoopvoorwaarden zijn op de uitvoering van de Overeenkomst van toepassing (zie bijlage 3)

Indien u met betrekking tot deze Overeenkomst en Inkoopvoorwaarden suggesties voor verbetering/aanpassing heeft, kunt u deze enkel gedurende de daarvoor gestelde periode als verzoek/vraag neerleggen bij Fontys via de vraagfunctie op TenderNed. Fontys houdt zich het recht voor suggesties al dan niet te honoreren. Suggesties die via de Nota van Inlichtingen gehonoreerd zijn, worden in de uiteindelijke Overeenkomst overgenomen. Aanpassingen aan de (inkoop)voorwaarden zijn nadien niet meer mogelijk.

3.11. Wachtkamerovereenkomst

Fontys zal met de als tweede geëindigde Inschrijver een wachtkamerovereenkomst met een maximale duur van twee jaar sluiten.

Indien binnen twee jaar na ingangsdatum de Overeenkomst met Opdrachtnemer wordt ontbonden kan Fontys zonder her-aanbesteding overgaan tot gunning van de opdracht aan de partij die bij de aanbesteding als wachtkamer gecontracteerd is.

De strekking van de wachtkamerovereenkomst tussen Fontys en de eerstvolgende partij is dat deze zijn Inschrijving gestand doet voor de duur van de proefperiode en dat hij de Opdracht gaat uitvoeren indien de Overeenkomst met de eerste partij tussentijds worden opgezegd. Hierbij dient vermeld te worden dat het hier een recht betreft wat aan de eerstvolgende Inschrijver kan worden verleend. Indien deze daarvan afziet zal Opdrachtgever overgaan tot her-aanbesteding van de opdracht.

Als bijlage 4 is de concept-wachtkamerovereenkomst opgenomen.

3.12. Contractmanagement

Middels passend contractmanagement zorgt Aanbestedende Dienst ervoor dat wat in de offerte wordt beloofd, ook door Opdrachtnemer wordt nagekomen. Het contractmanagement voor Fontys Finder ligt bij dienst O&O. Hierbij hoort georganiseerd contact en structurele inhoudelijke afstemming. Periodiek overleg (operationeel/tactisch/strategisch) zal plaatsvinden met een vast team vanuit zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer. Daarnaast kan op beider verzoek incidenteel overleg plaatsvinden.

Aanbestedende Dienst monitort en stuurt dit contract middels de Supplier Score Card systematiek. Aanbestedende Dienst zal de implementatieperiode gebruiken om de SSC definitief te maken. De SSC zal twee keer per jaar worden afgenomen. Rapportages van de Opdrachtnemer worden mede gebruikt als input voor de SSC.

De SSC dient minimaal te voldoen aan een 7 per onderdeel. Indien de Opdrachtnemer lager dan een 7 scoort, dient er een actie-/verbeterplan opgesteld te worden op de onderdelen waar de Opdrachtnemer minder dan 7 scoort. Het niet voldoen aan de norm kan leiden tot voortijdige beëindiging van het contract. Zie bijlage 5 voor concept SSC.

Na iedere SSC heeft Opdrachtnemer de mogelijkheid om eventuele bezwaren binnen zeven kalenderdagen kenbaar te maken aan Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer dit niet doet dan heeft Opdrachtnemer haar rechten verwerkt om hier in een later stadium op terug te komen. De SSC is dan definitief en kan achteraf niet meer worden aangepast. eventuele bezwaren binnen zeven kalenderdagen kenbaar te maken aan Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer dit niet doet dan heeft Opdrachtnemer haar rechten verwerkt om hier in een later stadium op terug te komen. De SSC is dan definitief en kan achteraf niet meer worden aangepast.

Na gunning wenst Fontys tevens een SLA met Opdrachtnemer te sluiten waarin wordt afgesproken wat de specifieke prestatie-indicatoren en kwaliteitseisen zijn van de te leveren dienst.

3.13. CPV-codering

Voor deze aanbesteding zijn de volgende CPV-codes van toepassing:

- 72212160-8 Diensten voor ontwikkeling van bibliotheeksoftware
- 48000000-8 Software en informatiesystemen

4. Selectie en gunning

4.1. Stappen in de selectie en gunning

De selectie en gunning vindt plaats in vijf stappen:

1. Toetsing op vorm, structuur en tijdigheid (knock-out criteria) (hoofdstuk 5) en hoedanigheid van de Inschrijver (knock-out criteria) (hoofdstuk 6).
2. Toetsing op Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen (knock-out criteria) (hoofdstuk 7).
3. Toetsing op het Programma van (minimale) Eisen (knock-out criteria) (hoofdstuk 8).
4. Beoordeling Gunningscriteria (hoofdstuk 9).
5. Voornemen tot gunning en definitieve gunning.

4.1.1. Vorm, structuur en tijdigheid

Aanbestedende Dienst stelt eisen ten aanzien van de vorm, structuur en tijdigheid van de in te zenden Inschrijving en ten aanzien van de hoedanigheid van de Inschrijver. Indien een Inschrijver niet onvoorwaardelijk aan alle eisen voldoet, wordt de Inschrijving van verdere deelname uitgesloten.

4.1.2. Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

De Uitsluitingsgronden hebben betrekking op de juridische situatie van de Inschrijver. De Geschiktheidseisen hebben betrekking op de:

1. Financiële en economische draagkracht van de Inschrijver.
2. De beroepsbekwaamheid en technische bekwaamheid van de Inschrijver.
3. De beroepsbevoegdheid (Inschrijving in handel- of beroepsregister).

Indien de Inschrijver niet aan de gestelde minimumeisen voldoet, wordt de Inschrijving van verdere deelname uitgesloten.

4.1.3. Programma van (minimale) Eisen (knock-outcriteria)

De overgebleven Inschrijvingen worden getoetst aan het Programma van Eisen waaraan de te leveren prestatie (dienst en/of levering) op het moment van levering, dan wel acceptatie ervan, moet voldoen en moet blijven voldoen gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Indien de Inschrijver niet aan de gestelde minimumeisen voldoet, wordt de Inschrijving van verdere deelname uitgesloten.

4.1.4. Gunningscriteria

De overgebleven Inschrijvingen worden beoordeeld en gewaardeerd door de beoordelingscommissie conform het bepaalde in hoofdstuk 9.

4.1.5. Voornemen tot gunning en definitieve gunning

Gelijktijdig met het bekendmaken van de gunningsbeslissing aan de winnende Inschrijver, worden de afgewezen Inschrijvers van de gunningsbeslissing in kennis gesteld. Zij ontvangen een brief met een motivering van de afwijzing en de naam van de winnende Inschrijver.

4.2. Beoordelingscommissie

Inschrijvingen worden getoetst en beoordeeld door een multidisciplinaire beoordelingscommissie van de Aanbestedende Dienst op basis van vormvereisten, Uitsluitingsgronden, Geschiktheidseisen, het Programma van Eisen en de Gunningscriteria. Deze criteria en de wijze waarop wordt beoordeeld, zijn vastgelegd in de beoordelingsprocedure. De beoordelingscommissies worden gevormd door materiedeskundigen en (toekomstige) gebruikers, onder procesleiding van een adviseur Inkoop en (op afroep) een adviseur Juridische Zaken (hierna JZ).

De kwalitatieve beoordelingscriteria worden beoordeeld door de beoordelingscommissie (exclusief Inkoop en JZ). De beoordelingscommissie (exclusief Inkoop en JZ) bestaat daarmee uit (minimaal) 4 personen, met uitzondering van de gebruikerstesten: daar zal een groter aantal beoordelaars worden ingezet (studenten en docenten, mediatheekmedewerkers en functioneelbeheerders).

5. Procedurele aspecten en voorschriften

5.1. Algemene voorschriften voor de aanbesteding

5.1.1. Wettelijk kader

Deze aanbesteding vindt plaats conform de Aanbestedingswet 2012 en het Inkoopbeleid van Stichting Fontys.

5.1.2. Niet gunnen

De Aanbestedende dienst heeft het recht de opdracht niet te gunnen en deze aanbesteding (tussentijds) in te trekken. De Aanbestedende dienst informeert u gemotiveerd over deze beslissing. Ingeval een beslissing tot intrekking wordt genomen, worden de Aanbestedingsstukken als niet verzonden beschouwd en komen deze van rechtswege te vervallen. Tevens wordt elke vorm van schadevergoeding uitgesloten.

5.1.3. Vergoedingen

De door een Inschrijver gemaakte kosten in verband met de deelname aan de Aanbestedingsprocedure worden niet vergoed.

5.1.4. Gebruik merknamen of typen (optioneel)

Daar waar in het Aanbestedingsdocument en/of de bijlagen merken, octrooien of typen, of een bepaalde oorsprong of productie worden genoemd, moet gelezen worden "of gelijkwaardig".

5.1.5. Voertaal

De Inschrijving en overige correspondentie en contacten gedurende de aanbesteding vinden plaats in de Nederlandse taal. Hiervan wordt alleen afgeweken indien de Inschrijver gegronde redenen heeft om bepaalde verklaringen of documenten van specifieke instanties in een andere taal aan te leveren.

5.1.6. Overdracht verstrekte gegevens

Alle (vertrouwelijke) bestanden en producten die, in het kader van deze aanbesteding, door de Opdrachtnemer worden verkregen en bewaard, blijven altijd eigendom van Aanbestedende Dienst. Op het moment dat de Overeenkomst eindigt, is Opdrachtnemer verplicht deze bestanden en producten op eerste verzoek kosteloos en per omgaande te retourneren aan Aanbestedende Dienst. Indien gewenst vernietigt Opdrachtnemer de bestanden en producten op eerste verzoek van Aanbestedende Dienst.

5.2. Voorschriften voor het stellen van vragen

5.2.1. Tegenstrijdigheden en onvolkomenheden

Dit Aanbestedingsdocument is met zorg samengesteld. Mocht een Inschrijver desondanks tegenstrijdigheden of onvolkomenheden tegenkomen dan maakt Inschrijver deze zo spoedig mogelijk, maar in elk geval vóór de sluitingsdatum voor het indienen van vragen, kenbaar. Na deze termijn kunnen Inschrijvers geen bezwaar meer maken tegen eventuele tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden. Van geval tot geval wordt beoordeeld op welke wijze met de tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden wordt omgegaan.

5.2.2. Vragen en suggesties

Vragen en suggesties ten aanzien van het Aanbestedingsdocument en haar bijlagen kunnen uitsluitend worden gesteld via de vraag- en antwoordmodule van TenderNed. Vragen en suggesties die via een andere weg worden gesteld, worden niet beantwoord.

Vragen en suggesties moeten worden ingediend vóór de in de planning vermelde datum en tijd.

Vragen en suggesties worden zo snel mogelijk anoniem beantwoord via een Nota van Inlichtingen op TenderNed. Potentiële Inschrijvers worden nadrukkelijk uitgenodigd om in een zo vroeg mogelijk stadium hun vragen te stellen, zodat het ook mogelijk is om vragen te stellen naar aanleiding van antwoorden uit een eerdere Nota van Inlichtingen. De laatste Nota van Inlichtingen wordt uiterlijk op de in de planning vermelde datum gepubliceerd.

Het is toegestaan om vragen vertrouwelijk te stellen. De vraag en het antwoord is dan alleen voor de vragensteller bestemd. Indien vragensteller een vertrouwelijk antwoord op een vraag wenst moet duidelijk gemotiveerd worden waarom vragensteller van mening is dat openbaarmaking van deze informatie schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van haar onderneming. Indien Aanbestedende dienst van mening is dat de betreffende vraag hier niet aan voldoet, dan krijgt de vragensteller de mogelijkheid om de vraag in te trekken. Aanbestedende dienst zal in dat geval geen inlichtingen verstrekken naar aanleiding van de ingetrokken vraag, tenzij de vraag betrekking had op een fout in de Aanbestedingsstukken waarover Aanbestedende dienst de overige Inschrijvers moet informeren. Indien vragensteller de betreffende vraag niet intrekt, dan wordt deze in behandeling genomen en (met het bijbehorende antwoord) geanonimiseerd gepubliceerd op TenderNed.

Inlichtingen zijn alleen bindend voor zover deze in een Nota van Inlichtingen zijn vastgelegd.

5.2.3. Klachten

Aanbestedende Dienst heeft een meldpunt ingericht waar klachten omtrent een aanbesteding gemeld kunnen worden. Aanbestedende Dienst heeft dit meldpunt ondergebracht bij het Team Juridische Zaken, e-mail kmpa@fontys.nl. Bij het indienen van een klacht dient u duidelijk te vermelden op welke aanbesteding de klacht betrekking heeft en wie de contactpersoon vanuit de Aanbestedende Dienst is voor deze aanbesteding.

Klachten over zaken, die niet eerst als vraag gedeponeerd zijn in het kader van de Nota van Inlichtingen, maar wel ten tijde van de Nota van Inlichtingen al gevraagd hadden kunnen worden, worden door het meldpunt niet in behandeling genomen.

5.3. Voorschriften voor het indienen van een Inschrijving

5.3.1. Algemene voorschriften

1. Voor het indienen van Inschrijvingen maakt Aanbestedende Dienst gebruik van TenderNed. Inschrijvingen die via een andere weg worden ingediend worden niet geaccepteerd.
2. De aankondiging op TenderNed/TED en het Aanbestedingsdocument vormen samen met de Nota(s) van Inlichtingen het enige uitgangspunt van de gehele Aanbestedingsprocedure. Door in te schrijven stemt Inschrijver expliciet in met de toepasselijkheid en inhoud van de aankondiging, het Aanbestedingsdocument en bijbehorende bijlagen, de Nota(s) van Inlichtingen alsmede de in de voornoemde documenten vastgelegde eisen, Gunningcriteria en beoordelingsmethodiek.
3. De Inschrijving moet uiterlijk op de in de planning vermelde datum en tijd geupload zijn. Inschrijver is verantwoordelijk voor de goede en tijdige upload van zijn Inschrijving. In verband met mogelijk technische problemen wordt geadviseerd om niet tot het allerlaatste moment te wachten met het uploaden van de Inschrijving. Een Inschrijving die na de vermelde sluitingstermijn door Aanbestedende Dienst wordt ontvangen, is ongeldig en wordt uitgesloten van de procedure.
4. De Inschrijving, met uitzondering van het Prijzenblad, moet als één digitaal document aangeboden worden, met de bijlagen in volgorde van nummering. Bijlagen waar meerdere keren naar verwezen wordt (bv. Uniform Europees Aanbestedingsdocument) hoeven slechts één keer geupload te worden.
5. De Inschrijving wordt door een rechtsgeldige vertegenwoordiger van de Inschrijver ondertekend.
6. De in deze aanbesteding gestelde eisen, criteria en verstrekte informatie zijn gebaseerd op de best mogelijke inschatting van de opdracht door Aanbestedende Dienst. Inschrijvers kunnen geen recht ontlenen aan deze informatie (aantallen, specificaties, planning).
7. Een Inschrijving die niet aan genoemde eisen/voorwaarden voldoet, wordt terzijde gelegd en uitgesloten van verdere deelname.
8. Een Inschrijving waaraan één of meer voorwaarden of voorbehouden is/zijn verbonden is eveneens ongeldig.
9. Een Inschrijving is ongeldig als zij niet naar waarheid is ingevuld.

10. Inschrijver moet zich realiseren dat het niet nakomen van toezeggingen consequenties heeft in de zin van ontbinding van de Overeenkomst. De desbetreffende Inschrijver is dan schadeplichtig. Alle kosten die gemaakt worden om tot een nieuwe aanbesteding c.q. Overeenkomst te komen, worden op de Inschrijver verhaald, onverminderd de overige rechten.
11. Inschrijven onder de kostprijs is NIET toegestaan.
12. Manipulatieve Inschrijvingen, waarbij de beoordelingssystematiek zo wordt gemanipuleerd dat het met die systematiek beoogde doel, zoals bv. het aanbieden van realistische prijzen, wordt verstoord, worden ongeldig verklaard.
13. Wanneer de Aanbestedende Dienst constateert dat een Inschrijving abnormaal laag is, kan de Inschrijver op die grond worden afgewezen (art. 2.116 / Aanbestedingswet 2012).
14. Bij uw Inschrijving moet er sprake zijn van een “final offer”. Na indiening van de Inschrijvingen wordt er niet onderhandeld, noch over inhoud noch over prijs. Dit heeft voor Inschrijvers de consequentie dat de ingediende Inschrijving de beste condities moet weergeven.

5.3.2. Gestanddoening

De Inschrijver moet zijn Inschrijving gestanddoen gedurende 3 maanden na de uiterste inlevertermijn van de Inschrijving. De Aanbestedende Dienst kan verzoeken de termijn van gestanddoening te verlengen. Aan een zodanig verzoek kunnen geen aanspraken op gunning worden ontleend.

Indien een kort geding wordt aangespannen zal de Overeenkomst niet in werking treden voordat in een kort geding vonnis is gewezen met betrekking tot de gunning. Gelet hierop is in deze Aanbestedingsprocedure van alle Inschrijvers vereist dat zij hun Inschrijving gestand doen tot het moment waarop de genoemde termijn is verstreken, respectievelijk (indien wel een kort geding wordt aangespannen) tot 14 dagen na de datum dat vonnis is gewezen.

5.3.3. Aantal Inschrijvingen

De aanbesteding is niet opgedeeld in percelen. Inschrijven op een onderdeel van de aanbesteding is niet mogelijk. Iedere Inschrijver, al dan niet onderdeel uitmakend van een Combinatie, mag maximaal één Inschrijving indienen.

Onder “Inschrijver” wordt niet alleen verstaan de inschrijvende rechtspersoon, maar tevens alle (rechts-)personen waarmee een juridisch, economisch en/of fiscaal verband bestaat dan wel een eenheid wordt gevormd.

Van een Concern mogen slechts meerdere ondernemingen zich inschrijven als Inschrijver (zelfstandig, in Combinatie, of als Onderaannemer), indien zij – op verzoek van de Aanbestedende Dienst – kunnen aantonen dat zij ieder de Inschrijving onafhankelijk van de andere Inschrijvers (waaronder de Inschrijvers die deel uitmaken van hetzelfde Concern) hebben opgesteld, en de vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen. Kan dit niet door één van de betreffende Inschrijvers worden aangetoond, dan leidt dit tot Uitsluiting van alle tot het betreffende Concern behorende Inschrijvers.

Een marktpartij mag als Onderaannemer door meerdere Inschrijvers worden ingeschakeld.

5.4. **Opening van de Inschrijvingen**

Zo spoedig mogelijk na het sluiten van de inschrijftermijn wordt de digitale kluis met Inschrijvingen geopend, door twee medewerkers van de Aanbestedende dienst. Via TenderNed wordt een proces-verbaal van opening verstuurd waarin staat aangegeven hoeveel Inschrijvers een Inschrijving hebben ingediend.

5.5. **Verduidelijking en controle van de Inschrijving**

Het is de verantwoordelijkheid van Inschrijver om haar Inschrijving juist, volledig en duidelijk in te dienen. Aanbestedende Dienst gaat bij de toetsing en beoordeling van de Inschrijving uit van de gegevens zoals die door de Inschrijver zijn verstrekt.

Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor om te vragen om verduidelijking. Nadrukkelijk wordt opgemerkt dat geen sprake is van een herkansing. Een verduidelijking veronderstelt dat de Inschrijving inhoudelijk ongewijzigd blijft en dat Inschrijver zijn Inschrijving uitsluitend op de gevraagde onderdelen nader concretiseert zodat Aanbestedende Dienst een duidelijker beeld heeft van wat is

aangeboden. Inschrijver moet binnen twee Werkdagen, na het verzoek van Aanbestedende Dienst, deze verduidelijking geven. Indien Aanbestedende Dienst de gevraagde stukken niet binnen de vastgestelde termijn heeft ontvangen, behoudt Aanbestedende Dienst zich het recht voor om niet tot gunning van opdracht aan deze Inschrijver over te gaan.

Daarnaast behoudt Aanbestedende Dienst zich het recht voor alle gevraagde gegevens op juistheid te controleren. Ook hierbij geldt dat Inschrijver binnen vijf Werkdagen, na het verzoek van Aanbestedende Dienst, de ondersteunende bescheiden moet overleggen.

Uitdrukkelijk wordt gemeld dat het verstrekken van onjuiste gegevens zonder meer tot Uitsluiting zal leiden. Het niet, of niet volledig, verstrekken van de gevraagde gegevens leidt eveneens tot Uitsluiting.

5.6. Gunningsbeslissing en rechtsbescherming

Gelijktijdig met het bekendmaken van de gunningsbeslissing aan de winnende Inschrijver, worden de afgewezen Inschrijvers van de gunningsbeslissing in kennis gesteld. Zij ontvangen een brief met een motivering van de afwijzing en de naam van de winnende Inschrijver.

Indien een Inschrijver bezwaar maakt tegen de beslissing, moet hij dit binnen twintig (20) kalenderdagen na verzending van de mededeling van de gunningsbeslissing mededelen aan de Aanbestedende dienst onder gelijktijdige toezending van een kopie van een getekende dagvaarding, met daarin de vermelding van de datum waarop de rechtbank de zaak behandelt. Indien Aanbestedende dienst binnen bovengenoemde termijn geen kopie dagvaarding heeft ontvangen dan zal de opdracht definitief worden gegund. Bovengenoemde termijn is een vervaltijd.

De mededeling van de gunningsbeslissing aan de winnende Inschrijver(s) behelst geen aanvaarding van het aanbod van de winnende Inschrijver(s). De Overeenkomst komt tot stand ten tijde van de ontvangst van de schriftelijke opdrachtbevestiging van Opdrachtgever door Opdrachtnemer.

6. Hoedanigheid van Inschrijver

Een Inschrijver kan zelfstandig inschrijven of in Combinatie. Daarnaast is het toegestaan om in te schrijven met Onderaannemers en kan er beroep worden gedaan op de technische bekwaamheid en/of financiële- en economische draagkracht en/of beroepsbevoegdheid van deze Onderaannemers.

6.1. Inschrijving als Combinatie

Indien Inschrijver niet zelfstandig in het gevraagde kan of wil voorzien, bestaat de mogelijkheid om de Inschrijving in te dienen in samenwerking met andere organisaties. De Combinatie wordt als één geheel beoordeeld. De Combinatie is verplicht bij Inschrijving één Penvoerder aan te wijzen om hen in alle opzichten te vertegenwoordigen c.q. als Penvoerder op te treden. Na sluitingsdatum van de inschrijftermijn mogen geen wijzigingen in de Combinatie worden aangebracht.

Bij Gunning wordt een gezamenlijke ondertekende verklaring verstrekt door de Combinatie van leveranciers, waarin staat dat alle leden van de Combinatie zich gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stellen voor de uitvoering van de financiële en technische aspecten van opdracht.

Bij een samenwerkingsverband (Combinatie) gaat het om meerdere ondernemingen die gezamenlijk inschrijven op een opdracht. In deel II van het Uniform Europees Aanbestedingsformulier (bijlage A) worden de ondernemingen genoemd die deel uitmaken van de Combinatie. De Inschrijver geeft aan voor welke Geschiktheidseisen een beroep op zijn onderneming wordt gedaan. Ieder Combinatielid overlegt een Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

Tevens moet:

- Ieder Combinatielid, bij Inschrijving, het als bijlage A opgenomen Uniform Europees Aanbestedingsdocument ondertekenen en toevoegen.
- Ieder Combinatielid, na voornemen tot gunning, op verzoek van Aanbestedende Dienst een (kopie van een) uittreksel uit het beroeps- of handelsregister waar hij gevestigd is overleggen, waaruit blijkt wie namens de onderneming vertegenwoordigingsbevoegd is. Vertegenwoordigingsbevoegd houdt in dat de persoon of de personen die het Uniform Europees Aanbestedingsdocument ondertekenen in het handelsregister moeten zijn ingeschreven als vertegenwoordigingsbevoegde personen van de onderneming. Wanneer in het handelsregister is opgenomen dat twee of meer personen slechts gezamenlijk vertegenwoordigingsbevoegd zijn, wordt het Uniform Europees Aanbestedingsdocument ook door die twee of meer personen ondertekend. Wanneer er bij de bevoegdheid tot het vertegenwoordigen van de onderneming beperkingen zijn opgenomen, moet daar rekening mee gehouden worden.
- Ieder Combinatielid, na voornemen tot gunning, de bewijsstukken overleggen als benoemd in hoofdstuk 7.

6.2. Beroep draagkracht en/of bekwaamheid Derde(n)

Een zelfstandige Inschrijver of een Combinatie kan zich voor opdracht beroepen op draagkracht en/of bekwaamheid van andere natuurlijke personen of rechtspersonen, ongeacht de juridische aard van zijn banden met deze natuurlijke personen of rechtspersonen.

Bij een beroep op (een) Derde(n) als hiervoor bedoeld neemt Inschrijver of Combinatie de verplichting op zich deze Derde(n) bij de uitvoering van opdracht ook daadwerkelijk beschikbaar te hebben voor die onderdelen waarvoor het beroep op de Derde(n) is gedaan (zelfvereiste). Voor een beroep op de beroeps- en technische bekwaamheid betreft dit, desgewenst, de vereiste beschikbaarheid van personeel en technische uitrusting.

Voor een beroep op de financiële en economische draagkracht houdt deze verplichting in, dat de desbetreffende Derde(n) hoofdelijk aansprakelijk is (zijn) voor de gestanddoening van de verplichtingen die voortvloeien uit de Inschrijving alsmede de uitvoering van de Overeenkomst.

Aanbestedende Dienst heeft het recht om van Inschrijver of Combinatie te verlangen dat hij de daadwerkelijke beschikbaarheid van de desbetreffende Derde(n) voor de uitvoering van opdracht aantoon, door het opleveren van (een) rechtsgeldige verklaring(en) door de desbetreffende Derde(n) ondertekent.

Inschrijver of Combinatie geeft, indien hij een beroep doet op (een) Derde(n), in deel IIC van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (bijlage A) aan voor welke Geschiktheidseisen hij een beroep op een Derde(n) doet.

Tevens moet(en):

- Derde(n), bij Inschrijving, het als bijlage A opgenomen Uniform Europees Aanbestedingsdocument ondertekenen en toevoegen.
- Derde(n), na voornemen tot gunning, op verzoek van Aanbestedende Dienst een (kopie van een) uittreksel uit het beroeps- of handelsregister waar hij gevestigd is te overleggen, waarin is aangegeven wie namens de onderneming bevoegd is de Inschrijving te ondertekenen. Indien de ondertekening geschiedt door een ander dan vermeld in het register moet tevens (een kopie van) de daartoe vereiste volmacht worden bijgevoegd.
- Derde(n) na voornemen tot gunning de bewijsstukken overleggen als benoemd in hoofdstuk 7.

6.3. Onderaanneming

Voor zowel zelfstandige Inschrijvers als voor een Combinatie is het mogelijk dat zij, ofschoon zij zelfstandig aan de in deze aanbesteding gestelde Geschiktheidseisen voldoen, bij de uitvoering van opdracht Onderaannemer(s) inschakelen. Bij onderaanneming moet Inschrijver of Combinatie aangeven welke Onderaannemer hij wil inschakelen en voor welke onderdelen van opdracht hij voornemens is dat te doen. Tevens garandeert Inschrijver of Combinatie dat de desbetreffende Derde aan alle eisen voldoet die in deze aanbesteding voor de aan die Derde op te dragen activiteiten zijn gesteld.

Onder Onderaannemer wordt ook verstaan een uitzendbureau waar Opdrachtnemer gebruik van maakt voor de inhuur van tijdelijke medewerkers. Indien Opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van deze Overeenkomst opdrachten verstrekt aan Derden/Onderaannemers, blijft Opdrachtnemer optreden als contractpartij en is Opdrachtnemer hoofdelijk aansprakelijk voor het nakomen van de verplichtingen als ook voor de verplichtingen die in onderaanneming worden gegeven.

Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever steeds tegen eventuele nadelige gevolgen van een dergelijke uitbesteding. Indien Opdrachtnemer overweegt een Onderaannemer dan wel medewerkers via een uitzendbureau in te schakelen geeft Opdrachtnemer in de Inschrijving de naam en het vestigingsadres van het betreffende bedrijf op.

In geval van hoofd/onderaanneming is de hoofdaannemer de enige contractuele wederpartij van de Aanbestedende Dienst en blijft deze hoofdelijk aansprakelijk voor het nakomen van de verplichtingen als ook voor de verplichtingen die in onderaanneming worden gegeven. Enkel de hoofdaannemer overlegt de gevraagde gegevens.

Inschrijver geeft aan welk deel van de opdracht in onderaanneming wordt geplaatst en bij wie de deelopdracht wordt geplaatst. Hiertoe vult hij deel IID van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (bijlage A) in. Indien de na(a)m(en) van Onderaannemer(s) nog niet definitief bekend is (zijn), wordt wel een opgave gedaan van de werkzaamheden welke in onderaanneming worden uitgevoerd. De Inschrijver moet na voornemen tot gunning alsnog de naam en het vestigingsadres van de betreffende Onderaannemer opgeven.

7. Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

Voor gunning van de Overeenkomst komen uitsluitend Inschrijver(s) in aanmerking die, naar het oordeel van Aanbestedende Dienst, tijdig hebben aangetoond te voldoen aan de in dit hoofdstuk gestelde minimumeisen met betrekking tot de afwezigheid van Uitsluitingsgronden en het voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen.

7.1. Uitsluitingsgronden

Uitsluitingsgronden hebben tot doel te waarborgen dat alleen met integere en financieel gezonde bedrijven zaken gedaan wordt. De Aanbestedingswet 2012 kent twee typen Uitsluitingsgronden: verplichte en facultatieve.

7.1.1. Uniform Europees Aanbestedingsdocument

In het bijgevoegd Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA, deel III) is aangegeven welke Uitsluitingsgronden van toepassing zijn op deze Aanbestedingsprocedure. Om in aanmerking te komen voor gunning van de Overeenkomst zijn geen Uitsluitingsgronden op u van toepassing. Is dit wel het geval, dan kan dit leiden tot Uitsluiting van verdere deelname. Dat geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn verklaard u in eerste instantie door het invullen en indienen van het UEA bij Inschrijving. Enkel bij de winnende Inschrijver(s) kan worden gevraagd de bewijsstukken te overleggen. De bewijsstukken moeten binnen vijf werkdagen, na het verzoek van Aanbestedende Dienst, worden overlegd.

Te verstrekken gegevens m.b.t. Uitsluitingsgronden

Met behulp van onderstaande bewijsstukken kunt u aantonen dat op u geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn:

- Gedragsverklaring Aanbesteden, zoals bedoeld in artikel 4.1 van de Aanbestedingswet 2012, die niet ouder is dan twee jaar gerekend vanaf de sluitingsdatum van de Inschrijving.
- Een kopie van het uittreksel uit het beroeps- of handelsregister, die niet ouder is dan zes maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum van de Inschrijving.
- Verklaring Belastingdienst (verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen) die niet ouder is dan zes maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum van de Inschrijving.
- Verklaring Belastingdienst (verklaring betalingsgedrag keten- en inlenersaansprakelijkheid) die niet ouder is dan drie maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum van de Inschrijving. In het kader van de wet ketenaansprakelijkheid moet Opdrachtnemer deze verklaring iedere 3 maanden opnieuw opleveren;
- Andere bewijsstukken bij facultatieve Uitsluitingsgronden die van toepassing worden verklaard.

Let op: Het aanvragen van een Gedragsverklaring Aanbesteden en een verklaring van de Belastingdienst neemt enige tijd in beslag. Wij adviseren u dan ook deze aanvraag, indien nodig, te doen gedurende de aanbestedingsperiode. Op die manier kunt u, wanneer de Aanbestedende dienst deze documenten opvraagt, de documenten binnen de termijn aanleveren.

Let op: Indien u inschrijft als een samenwerkingsverband van ondernemers (Combinatie), dan moet elk lid van de Combinatie deze bewijsstukken kunnen aanleveren. Wanneer een beroep op een Onderaannemer wordt gedaan om aan Geschiktheidseisen te voldoen moet ook de betreffende Onderaannemer deze bewijsstukken kunnen aanleveren.

7.2. Geschiktheidseisen

Geschiktheidseisen zijn eisen aan uw financiële en economische draagkracht, beroepsbekwaamheid en technische bekwaamheid en/of aan uw beroepsbevoegdheid. Om in aanmerking te komen voor gunning van de Overeenkomst voldoet u aan de gestelde Geschiktheidseisen. Dit verklaart u in eerste instantie door het invullen en indienen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA, deel IV), tenzij verderop in dit hoofdstuk anders is aangegeven. Enkel bij de winnende Inschrijver(s) kan worden gevraagd de bewijsstukken te overleggen. De bewijsstukken moeten binnen vijf werkdagen, na het verzoek van Aanbestedende Dienst, worden overlegd.

Als Inschrijver zich beroept op de financiële en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid en/of beroepsbevoegdheid van andere entiteiten (derhalve entiteiten die geen deel uitmaken van Inschrijver) dan toont hij na het nemen van de gunningsbeslissing aan dat hij over de noodzakelijke middelen kan beschikken voor de uitvoering van de opdracht. In het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA, deel IIC) moet aangegeven worden op welke andere entiteiten een beroep wordt gedaan.

7.2.1. Eisen op het gebied van financiële en economische draagkracht

Verzekering

Inschrijver moet verzekerd zijn tegen aansprakelijkheid met een dekking van € 2.500.000,-- per schadeveroorzakende gebeurtenis met een maximum van € 5.000.000,-- op jaarbasis, dan wel bereid te zijn bij gunning een dergelijke verzekering af te sluiten.

Te verstrekken gegevens:

Inschrijver bevestigt bij Inschrijving onder deel IV van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (bijlage A) dat hij voldoet aan de gestelde eis(en). Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument moet worden toegevoegd.

Op verzoek van de Aanbestedende dienst overlegt de winnende Inschrijver, ter bewijs hiervan, een kopie van het verzekeringsbewijs, met daarin opgenomen het bedrag waarvoor hij verzekerd is. Indien een concernpolis wordt overgelegd moet duidelijk zijn dat Inschrijver is (mee)verzekerd.

7.2.2. Eisen beroepsbekwaamheid en technische bekwaamheid

Referenties

Met referenties toont de Inschrijver aan over de benodigde kerncompetentie(s) te beschikken voor de uitvoering van de aanbestede opdracht. Dat betekent dat de Inschrijver blijk geeft van ervaring op essentiële punten van de aanbestede opdracht.

Inschrijver overlegt bij haar Inschrijving één referentie per kerncompetentie die betrekking heeft op de afgelopen drie jaar, gerekend vanaf de sluitingsdatum van de Inschrijving. De volgende kerncompetenties zijn van toepassing:

Inschrijver toont door middel van referenties met tevredenheidsverklaringen aan te voldoen aan onderstaande kerncompetenties:

- Kerncompetentie 1: te beschikken over voldoende deskundigheid en ervaring om de aangeboden oplossing succesvol te implementeren. Hierbij geldt als minimale omvang: de implementatie van een geïntegreerd Bibliotheekstelsel bij een hogeschool of universiteit met een gebruikersgroep van minimaal 20.000 in de periode van 3 jaar, vanaf de datum publicatie van de aanbesteding.
- Kerncompetentie 2: de geboden all-in-one oplossing is minimaal 1 jaar in gebruik bij ten minste twee Nederlandse of buitenlandse hogescholen en/of universiteiten met een gebruikersgroep van minimaal 20.000, in de periode van 3 jaar vanaf de datum publicatie van de aanbesteding

Met één referentie mogen meerdere kerncompetenties worden aangetoond. Per kerncompetentie moet de referentieverklaring volledig worden ingevuld. De referentie wordt voorzien van de naam van de contactpersoon bij de referentie, evenals een e-mailadres en telefoonnummer waarop deze bereikt kan worden, en een toelichting waarom Inschrijver van mening is dat deze referentie past bij de gevraagde kerncompetentie.

De bij de referentie uitgevoerde opdracht moet naar aantoonbare tevredenheid van de referent zijn uitgevoerd. Bij Inschrijving óf uiterlijk binnen vijf werkdagen na het daartoe gedane verzoek van de Aanbestedende Dienst dient de Inschrijver een tevredenheidsverklaring van de ingediende Referentie in (vrij format).

Hieruit moet expliciet blijken dat de referent tevreden is over de betreffende dienstverlening. Het niet kunnen overleggen van een ondertekende tevredenheidsverklaring maakt de referentie ongeldig.

Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om zonder uw tussenkomst contact op te nemen met Opdrachtgever(s) van de door u ingediende referentie(s), dan wel inzage te verlangen in contractdocumenten betreffende de referentieopdracht(en).

Te verstrekken gegevens:

Inschrijver overlegt bij Inschrijving de ingevulde en ondertekende referentieverklaring(en). Toe te voegen als bijlage B.

Kwaliteit-systeem

Inschrijver dient te beschikken over een geldig kwaliteitscertificaat dat is afgegeven door een onafhankelijke instantie die voldoet aan de Europese normenreeks NEN/ISO 9001, geldig op de sluitingsdatum inschrijving op deze aanbesteding.

Indien Inschrijver een gelijkwaardig gecertificeerd kwaliteitsborgingsysteem heeft, gebaseerd op een andere norm dan de NEN/ISO 9001, dient gelijkwaardige bewijzen alsmede ook onderbouwd toe te lichten op welke punten en in welke mate het systeem overeenkomt en/of afwijkt van het van toepassing zijnde NEN/ISO-9001 systeem. In deze toelichting dienen de volgende onderwerpen naar voren te komen:

- Kwaliteitsmanagementsysteem;
- Directieverantwoordelijkheid;
- Management van middelen;
- Realiseren van het product;
- Meting, analyse en verbetering.

Te verstrekken gegevens:

Inschrijver bevestigt bij Inschrijving onder deel IV van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (bijlage A) dat hij voldoet aan de gestelde eis(en). Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument moet worden toegevoegd.

Op verzoek van de Aanbestedende dienst overlegt de winnende Inschrijver, ter bewijs hiervan, een kopie-certificaat ISO 9001 of gelijkwaardig(e) bewijzen zoals certificaten incl. een toelichting.

7.2.3. Eisen beroepsbevoegdheid

Inschrijving in beroeps- of handelsregister

Inschrijver moet ingeschreven staan in het in het land van herkomst geldende beroeps- of handelsregister.

Te verstrekken gegevens:

Inschrijver bevestigt bij Inschrijving onder deel IV van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (bijlage A) dat hij voldoet aan de gestelde eis(en). Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument moet worden toegevoegd.

Op verzoek van de Aanbestedende dienst overlegt de winnende Inschrijver, ter bewijs hiervan, een (kopie van een) uittreksel uit het beroeps- of handelsregister van het land waar hij is gevestigd.

Indien de ondertekening van Inschrijving is geschied door een ander dan vermeld in het register, wordt tevens (een kopie van) de daartoe vereiste volmacht overlegd.

8. Programma van Eisen

Aan alle in dit hoofdstuk gestelde eisen moet bij uitvoering van de opdracht voldaan worden, tenzij anders aangegeven. Door in te schrijven bevestigt Inschrijver dat hij onvoorwaardelijk aan de gestelde eisen voldoet.

De functionele eisen zijn onderverdeeld in de volgende categorieën:

1. Koppelingen
2. Records
3. Bibliotheekprocessen: catalogiseren/afschrijven
4. Bibliotheekprocessen: uitlenen, reserveren, innemen
5. Bibliotheekprocessen: zoeken en rapporteren
6. Dekking
7. Zoekfunctionaliteit
8. E-resources management
9. Delivery en resultaatschermen
10. Link resolver
11. Rapportage en analyse
12. Gebruikersinterface/persoonlijke omgeving

Alsmede de volgende IT-rand voorwaardelijke en overige non-functionele eisen:

13. Continuïteit systeem
14. Datahandling
15. Identity- en accesmanagement
16. Separate omgevingen voor scholing en testen
17. Dataportabiliteit en exitstrategie
18. Infrastructuur
19. Toegankelijkheid
20. Personeel & Support
21. Contractmanagement
22. Financiën

8.1. Koppelingen

1. Het Bibliotheeksysteem sluit aan op het printstelsel van Fontys Hogescholen.
2. Het Bibliotheeksysteem levert de realtime beschikbaarheidsgegevens van de catalogus records.
3. Het Bibliotheeksysteem werkt samen met de selfservice units.
4. Het Bibliotheeksysteem werkt samen met de handscanners.
5. Het Bibliotheeksysteem kan met zowel RFID als barcodes werken.
6. Het is mogelijk om voor een lener twee (2) identificatiewijzen te gebruiken (pcn en student-/medewerker nummer)

8.2. Records

7. Voor het invoeren en bewerken van records geldt dat er voorlopige versies van records kunnen worden opgeslagen.
8. Voor het invoeren en bewerken van records geldt dat er relaties kunnen worden gelegd.
9. Het is mogelijk om de volgende informatie over de eindgebruiker vast te leggen, op basis van de aanleverende informatiestroom:
 - student-/medewerker nummer;
 - PCN;
 - NAW-gegevens;
 - Fontys mailadres;
 - telefoonnummer;
 - lenertype;
 - Fontys hogeschool of dienst.

10. Tenminste twee vrije velden zijn beschikbaar voor gebruik naar eigen inzicht. Dit dient beheerd te kunnen worden via de applicatie.
11. Voor metadata geldt dat er gebruik wordt gemaakt van een webbased editor die validatie op invulling van velden ondersteunt.
12. Het Bibliotheekstelsysteem ondersteunt internationale metadatastandaarden. Minimaal vereist: DOI en MARC21.

8.3. Bibliotheekprocessen: catalogiseren/afschrijven

13. Elk nieuw record of verandering in een bestaand record, is direct beschikbaar en zichtbaar.
14. Van een object kunnen tenminste (ook in batch) vastgelegd en gemuteerd worden:
 - barcode/exemplaarnummer;
 - materiaalsoort;
 - uitleentermijn;
 - eigenaar;
 - locatie;
 - plaatsingscode;
 - datum laatste uitlening;
 - datum en locatie laatste inname;
 - notatieveld.
15. Het is mogelijk om een onbeperkt aantal materiaalsoorten, uitleentermijnen, eigenaars, locaties en selectiesleutels te bepalen.

8.4. Bibliotheekprocessen: uitlenen, reserveren, innemen

16. Voor het mogelijk maken van de uitleen van fysieke materialen beschikt het Bibliotheekstelsysteem over de volgende functionaliteiten:
 - lenersadministratie;
 - uitlenen en innemen;
 - verlengen;
 - reserveren van uitgeleende en in de kast staande exemplaren;
 - intern ibl-verkeer tussen locaties van de instelling;
 - communicatie (bijvoorbeeld email);
 - zoekfunctie.
17. Het is mogelijk om externe leners/lidmaatschap handmatig in te voeren.
18. Het aantal te lenen publicaties is instelbaar per type lener. De instelling kan bij individuele transacties overruled worden door een medewerker.
19. De uitleentermijn is instelbaar per materiaalsoort. De instelling kan bij individuele transacties overruled worden door een medewerker.
20. Het aantal mogelijke verlengingen is instelbaar en kan overruled worden door een daartoe geautoriseerde Fontysmedewerker.
21. Bij het innemen van materiaal wordt getoond of de lener een openstaande boete heeft.
22. Bij inname van een gereserveerd object wordt een melding getoond op het scherm, waarbij minimaal getoond wordt dat een object is gereserveerd, de naam van de eindgebruiker die gereserveerd heeft en kan een bon geprint worden ten behoeve van het klaarzetten van de reservering voor de eindgebruiker.
23. Het maken van een titel- en exemplaarreservering is mogelijk.
24. Het is mogelijk een titelreservering te maken voor een specifieke locatie.
25. Een klaarstaande reservering kan niet door een andere eindgebruiker geleend worden.
26. Het maximaal aantal reserveringen is instelbaar per type lener. De instelling kan bij individuele transacties overruled worden door een daartoe geautoriseerde Fontysmedewerker.
27. Een overzicht van reserveringen (uitstaande, klaarstaand, niet opgehaald) is te maken.
28. Intern ibl verkeer van objecten tussen de verschillende locaties van Fontys Hogescholen is mogelijk, waarbij de status van het object inzichtelijk is in het Bibliotheekstelsysteem
29. Het Bibliotheekstelsysteem genereert automatisch rappels en afhaalberichten die (per e-mail) verzonden worden aan de eindgebruiker.
30. De frequentie, inhoud en taal van de geautomatiseerde rappels en afhaalberichten die (per e-mail) verzonden worden zijn instelbaar door de instelling.

8.5. Bibliotheekprocessen: zoeken en rapporteren

31. Fontysmedewerkers kunnen zoeken op alle velden die in records zijn opgeslagen.
32. Per object kunnen opgeslagen transactiegegevens en transactiegeschiedenis ingezien worden.
33. Per object kunnen datum van wijziging record, uitlening en inname worden ingezien.
34. Fontysmedewerkers kunnen rapportages maken en statistieken opvragen.
35. Het Bibliotheeksysteem biedt statistieken/rapportages over uitleningen, in elke mogelijke combinatie:
 - per periode
 - per selectie van materialen
 - selectie van gebruikers
 - per locatie
36. Het Bibliotheeksysteem biedt rapportages over bezit en veranderingen in bezit van een locatie.
37. Het maken van rapportages is flexibel; behalve de voorgeprogrammeerde rapportages kan de gebruiker desgewenst zelf rapportages op onderdelen genereren.

8.6. Dekking Discoverytool

38. Met de Discoverytool kan gezocht worden in de metadata van digitale en fysieke bronnen die Fontys aanbiedt, en, indien beschikbaar, in de fulltext van deze digitale bronnen.
39. De Discoverytool kan de fulltext van publicaties indexeren zodat op de inhoud van deze publicaties gezocht kan worden. Inschrijver heeft een actief beleid om zoveel mogelijk (Nederlandse) publicaties fulltext te indexeren.
40. De Discoverytool is in het Bibliotheeksysteem geïntegreerd. De gegevens van de collectie worden direct verwerkt.
41. De functioneel beheerder kan de volgende default instellen: de eindgebruiker kan alleen zoeken binnen Fontys holdings in de index. Er bestaat een keuzemogelijkheid voor de eindgebruiker om in de volledige index (buiten Fontys) te zoeken.

8.7. Zoekfunctionaliteit

42. De zoekfunctionaliteit voorziet in basic search en advanced search (m.b.v. drill down en filters).
43. De resultaten van zoekopdrachten worden overzichtelijk gepresenteerd in een resultatenlijst met gegevens over beschikbaarheid en waarin de aard van het materiaal duidelijk herkenbaar is.
44. De aangeboden interface dient een aantal items in het zoekresultaat, de zoekresultatenlijst en facetten te presenteren:
 - minimaal worden facetten op auteur, document type, taal, jaar van uitgave en onderwerp ondersteund;
 - bij elk facet wordt het aantal Publicaties vermeld dat voldoet aan de corresponderende zoekopdracht op dat facet;
 - sortering is minimaal mogelijk op relevantie en op jaar van uitgave.
45. Het is mogelijk om metadata van geselecteerde publicaties te exporteren ten behoeve van opname in reference managers.
46. De zoekresultaten kunnen worden gefilterd en gesorteerd.
47. Geselecteerde zoekresultaten kunnen worden opgeslagen in een persoonlijke gebruikersomgeving.
48. Zoekresultaten kunnen worden geëxporteerd naar print, e-mail en referentiesoftware.
49. Naast de zoekfunctie is een A-Z lijst van digitale bronnen beschikbaar waarin op twee manieren gezocht kan worden: middels browsen op titel van digitale bronnen en middels zoeken op metadata van e-publicaties.

8.8. E-resources management

50. Het Bibliotheeksysteem biedt de mogelijkheid om alle digitale bronnen te ontsluiten, holdings bij te houden, licenties te managen en lokale digitale collecties te ontsluiten.
51. Metadata van digitale bronnen kunnen worden verkregen uit een centraal bibliotheeksysteem, mogelijkheid tot lokale aanpassingen is aanwezig.

8.9. Delivery en resultaatschermen

- 52. Vanuit de resultatenlijst kan worden doorgeklikt naar het volledige record met metadata van een individueel item.
- 53. De beschikbaarheidsinformatie biedt inzicht in zowel de fysieke beschikbaarheid in Fontys mediatheken (inclusief uitleenstatus en mogelijkheid tot reserveren) als de digitale beschikbaarheid.
- 54. Bij de resultaten van boeken, tijdschriften en andere materialen wordt, voor zover beschikbaar, de cover getoond.

8.10. Linkresolver

- 55. De geïntegreerde linkresolver zorgt voor een naadloos proces vanuit de Discovery resultaatschermen naar de gelicentieerde content op basis van de in electronic resources management vastgelegde licenties en holding gegevens.

8.11. Rapportage en analyse

- 56. De Discoverytool heeft mogelijkheden tot rapportage en analyse van gebruikersaantallen van de Discoverytool.
- 57. De Discoverytool heeft mogelijkheden tot rapportage en analyse van individuele databanken.
- 58. De Discoverytool heeft mogelijkheden tot rapportage en analyse van het aantal downloads van artikelen.

8.12. Gebruikersinterface/ persoonlijke omgeving

- 59. De gebruikersinterface biedt een zoekfunctionaliteit en de mogelijkheid tot inloggen in een gepersonaliseerde my-gebruikersomgeving.
- 60. In de gepersonaliseerde my-gebruikersomgeving kunnen leentransacties, reserveringen en boetes worden ingezien.
- 61. In de gepersonaliseerde omgeving kan materiaal worden verlengd en kunnen reserveringen worden geannuleerd.
- 62. in de gepersonaliseerde omgeving kan de eindgebruiker de leenhistorie (de)activeren.
- 63. In de gepersonaliseerde omgeving kunnen opgeslagen zoekresultaten worden ingezien.
- 64. De gebruikersinterface is webbased en vereist geen software-installatie op de cliënt hardware.
- 65. De gebruikersinterface voor eindgebruikers werkt zonder functionele beperkingen op alle gebruikelijke mobile devices.
- 66. De gebruikersinterface wordt in het Nederlands of Engels aangeboden.
- 67. Functioneel beheerders van Fontys dienen in het Bibliotheekstelsel uiterlijk, teksten, regels, uitzonderingen, roltoewijzingen en rapportages centraal te kunnen beheren.

8.13. Continuïteit systeem

- 68. Opdrachtgever zoekt een leverancier voor een Informatie-Voorziening (IV)-oplossing waarbij de leverancier een echte partner is op het gebied van privacy en security. Dit wil zeggen dat de leverancier het nut en noodzaak onderschrijft van 'privacy by design' en 'security by default' en dit volledig doorvoert in de levering van de oplossing.
- 69. Opdrachtnemer dient te beschikken over een ISO 27001 certificaat dat is afgegeven door een officiële instantie, dan wel gelijkwaardig.
- 70. De dienst of service Opdrachtnemer voldoet aantoonbaar aan de eisen van de AVG. Door ondertekening van de Overeenkomst (bijlage 2) gaat Opdrachtnemer akkoord met de in de verwerkersovereenkomst opgenomen voorwaarden.
- 71. Opdrachtnemer committeert zich aan privacy by design en security by default en alle daaruit voortvloeiende werkzaamheden om de applicatie en de omgeving waarin deze applicatie draait maximaal goed te beschermen.
- 72. De Opdrachtnemer ontwikkelt en beheert de oplossing op basis van 'secure software development richtlijnen'.
- 73. Opdrachtnemer hanteert vergelijkbare richtlijnen van CIP-overheid.nl en de Security Technical IT Checklist (STITCH <https://www.surf.nl/files/STITCH.pdf>)
- 74. De Opdrachtnemer voert minimaal jaarlijks een risicoanalyse uit, stelt verbeteringen voor en deelt deze resultaten met Opdrachtgever. Hiermee wordt ten minste één van onderstaande bedoeld:

- een pentest;
 - een onafhankelijke audit;
 - levert een ISAE 34xx audit verklaring of vergelijkbaar;
 - leveranciersverbeteringen.
75. Opdrachtnemer committeert zich om hier op aanvraag bewijsmaterialen voor aan te leveren en deel te nemen aan de jaarlijkse leveranciersbeoordeling waar deze onderwerpen worden besproken.
 76. De Recovery Time Objective (RTO) is max 4 uur en Recovery Point Objective (RPO) is max 24 uur en moeten te alle tijden worden gegarandeerd.
 77. De Opdrachtnemer garandeert een beschikbaarheid van 99,7 % van de tijd beschikbaar tussen 8.00 en 22.00 Nederlandse tijd, 7 dagen per week gerekend op jaarbasis.
 78. Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever proactief op de hoogte in geval van ernstige storingen of calamiteiten en neemt direct maatregelen om een datalek of dataverlies te voorkomen.
 79. Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever z.s.m., maar ten hoogste binnen 24 uur na constatering van storing, calamiteit, dataverlies of datalek op de hoogte.
 80. Onderhoudsvensters liggen tussen 22:00 en 08:00 Nederlandse tijd, met daarin een beschikbaarheid van 99.5 %.

8.14. Data-handling

81. Het bewaarregime van Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever in staat om te allen tijde te voldoen aan de bewaartermijnen zoals omschreven in de selectielijst door de vereniging hogescholen.
82. Opdrachtnemer dient mee te werken bij een verzoek in het kader van rechten van betrokkenen (AVG) waaronder recht om vergeten te worden en recht op inzage.
83. Opdrachtnemer stelt bij wijzigingen aan de clouddienst van de Leverancier die impact hebben op de koppelingen met applicaties van Opdrachtgever de Opdrachtgever minimaal 3 maanden van tevoren op de hoogte.
84. De oplossing is web gebaseerd en ondersteunt integratie met andere systemen via API's. De API's werken bij voorkeur op basis (van de meest actuele versie) van het protocol Representational State Transfer (REST/Json) of tenminste Simple Object Access Protocol (SOAP).
85. De koppelingen worden opgeleverd met een functioneel en technisch ontwerp en deze worden aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld
86. Alle gegevens worden versleuteld getransporteerd. De versleuteling is minimaal met behulp van TLS 1.2 of hoger.
87. Alle integraties met systemen van Opdrachtgever en Opdrachtgever verlopen via het Fontys integratieplatform (API's), gebaseerd op Microsoft Azure.
88. De applicatie biedt een functionaliteit die ondersteuning biedt voor het handhaven van bewaartermijnen, bijvoorbeeld doormiddel van:
 - op te geven bewaartermijnen per gegevensgroep,
 - centraal geregistreerde bewaartermijnen op basis van de verwerkingsgrondslag

8.15. Identity- en accessmanagement

89. Voor authenticatie wordt gebruik gemaakt van federatieve authenticatie via SURFconext, binnen twee maanden na de definitieve gunning, of eerder indien mogelijk (meer informatie: <https://wiki.surfnet.nl/display/surfconextdev/>)
90. Het Bibliotheekstelsel dient voor Externe gebruikers te voorzien in authenticatie met lokale credentials, waarbij:
 - externe gebruikers binnen de gehele applicatie kunnen inloggen met lokale inloggegevens.
 - externe gebruikers zelfstandig gebruik kunnen maken van functies voor wachtwoord reset (met gebruik van het door hen opgegeven e-mailadres).
91. De zelfstandige externe toegang dient uitgeschakeld te kunnen worden.
92. Opdrachtgever wil gebruik maken van veilige domeinnamen. De infrastructuur omgeving van Opdrachtnemer dient daarom operationeel voorzien te zijn van 'Domain Name System Security Extensions' (DNSSEC) of vergelijkbaar.
93. Het gebruik van de applicatie wordt gelogd waarbij er door de Opdrachtgever vanuit de applicatie of op verzoek van de Opdrachtgever door de Opdrachtnemer rapportages geproduceerd kunnen worden waarop staat aangegeven wie er op welk tijdstip heeft ingelogd en welke acties zijn uitgevoerd (zgn. audit trail).

94. Indien er data wordt opgeslagen door de Opdrachtnemer die niet beschikbaar mag zijn voor bepaalde rollen binnen de organisatie, dan is het mogelijk om via autorisaties deze data ontoegankelijk te maken voor deze specifieke rollen.
95. Toegang tot data in de applicatie vindt plaats op basis van Role-Based Access en least-privileged.
96. Er worden geen persoonsgegevens weggeschreven in logfiles, behoudens logfiles waarin de toegang gereguleerd is en de logs passend versleuteld zijn.
97. Logfiles zijn te pseudonimiseren of anonimiseren zodat er bij troubleshooting geen persoonsgegevens gedeeld worden.
98. Opdrachtnemer voldoet aan de veilige emailcoalitie.
<https://www.forumstandaardisatie.nl/nieuws/nederland-zorgt-voor-veilig-e-mailverkeer>

8.16. Separate omgevingen voor scholing en testen

99. De Opdrachtnemer stelt twee omgevingen beschikbaar voor de volledige duur van de overeenkomst, waaronder:
 - de productie-omgeving;
 - de testomgeving voor het uitvoeren van testen (waaronder maar niet beperkt tot bv. het testen van koppelingen en nieuwe releases).
100. De Opdrachtnemer biedt de Opdrachtgever een mogelijkheid om interne scholing inclusief Opdracht-specifieke scholingscontent (waaronder, maar niet beperkt tot, kennisclips) plaats te laten vinden in een omgeving waarin er geen toegang is tot de productie-omgeving en -data.

8.17. Dataportabiliteit en exitstrategie

101. Bij beëindiging van deze Overeenkomst om welke reden ook, dan wel op eerste verzoek van Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Overeenkomst, zal Opdrachtnemer - zonder kosten - ervoor zorgdragen dat naar keuze van Opdrachtgever
 - (i) alle hem in het kader van de clouddienst ter beschikking gestelde gegevens worden vernietigd,
 - (ii) alle hem in het kader van de clouddienst ter beschikking gestelde gegevens aan een opvolgend dienstverlener ter beschikking worden gesteld, dan wel
 - (iii) Opdrachtgever en/of gebruikers in de gelegenheid worden gesteld om hun gegevens aan de clouddienst te onttrekken.
102. Opdrachtgever kan zo nodig nadere eisen stellen aan de wijze van beschikbaarstelling dan wel vernietiging.
103. Opdrachtnemer zal te allen tijde de in het vorig lid beschreven dataportabiliteit van de Gegevens waarborgen zodanig dat er geen sprake is van verlies of juistheid van de Gegevens
104. Opdrachtgever kan vrij (op elk moment, zonder extra kosten of zonder extra handelingen door de Opdrachtnemer) beschikken over de eigen Opdrachtgever data voor het exporteren van gegevens
105. Er is een up to date Escrow-overeenkomst die de continuïteit t.a.v. de software waarborgt.

8.18. Infrastructuur

106. Opdrachtnemer garandeert dat de ingebruikname van de clouddienst géén aanpassingen in de Opdrachtgever IT-infrastructuur vereist.
107. Op werkpleksystemen van gebruikers wordt voor een normale werking geen aparte cliëntsoftware geïnstalleerd.
108. Minimaal de volgende webbrowsers worden ondersteund:
 - Edge
 - FireFox
 - Safari
 - Chrome

8.19. Toegankelijkheid

109. De oplossing moet toegankelijk zijn vanaf zowel de thuis- als werkomgeving via verschillende devices (tenminste desktop, laptop, smartphone, tablet).
110. De oplossing voldoet aan de reguliere toegankelijkheidseisen (WCAG 2.1 of vergelijkbaar: zie <https://wcag.nl/>)

8.20. Personeel & Support

- 111. Het personeel, eventueel deel van het personeel, dat bij de uitvoering van de opdracht is betrokken moet de Nederlandse dan wel de Engelse taal in woord en geschrift beheersen
- 112. Ten behoeve van de support moet Opdrachtgever beschikken helpdesk die gedurende werkdagen telefonisch bereikbaar is van 8.00-18.00 uur, Nederlandse tijd.
- 113. Te alle tijden dient Fontys een supportmelding aan te kunnen melden.
- 114. Te alle tijden dient Fontys inzage te kunnen krijgen in de status van supportmeldingen.
- 115. Incidenten worden op basis van urgentie en impact ingedeeld en binnen een daarbij bepaalde tijd opgelost.

8.21. Contractmanagement

- 116. De Opdrachtnemer stemt tenminste in de volgende frequentie, zowel tijdens als na de implementatie tijdens de overeenkomst, af met de Opdrachtgever:
 - operationeel overleg (wekelijks);
 - tactisch overleg (per kwartaal);
 - strategisch overleg (jaarlijks).
- 117. Afhankelijk van het type overleg (operationeel, tactisch, strategisch) waarborgt de Opdrachtnemer dat de deelnemers aan de kant van de Opdrachtnemer over het juiste profiel beschikken om een goede gesprekspartner te zijn voor dat type overleg.
- 118. De Opdrachtnemer stelt met de Opdrachtgever een escalatieprocedure vast.
- 119. De Opdrachtnemer zorgt en de opdrachtgever monitort dat er gedurende de volledige looptijd en eventuele verlengingen van het contract wordt voldaan aan het contract en de service level agreement en dat de verwerkingsovereenkomst actueel is.
- 120. Deze monitoring vindt plaats middels het tweemaal per jaar afnemen van een Supplier Score Card.

8.22. Financiën

- 121. Alle op te geven prijzen zijn all-in prijzen, vermeld in euro's, exclusief btw.
- 122. Opdrachtnemer kan en zal geen andere kosten berekenen aan Opdrachtgever als genoemd in het prijzenblad tenzij met schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.
- 123. Kosten die door Opdrachtnemer niet in het prijzenblad bij Inschrijving genoemd zijn en niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van het product of de dienstverlening, conform de in het beschrijvend document gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
- 124. Indien de Aanbestedende dienst in aanvulling op de op het prijzenblad aangeboden prijzen kosten moet maken die noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, zijn deze voor rekening van Opdrachtnemer.
- 125. De door Opdrachtnemer op het prijzenblad bij Inschrijving geoffreerde tarieven zijn vast tot 31-12-2022. Na deze datum heeft Opdrachtnemer het recht de tarieven jaarlijks aan te passen op basis van de CBS-dienstenprijs index. Genoemd indexcijfer staat op internet: <https://opendata.cbs.nl/statline/>
- 126. Prijsaanpassingen dienen uiterlijk voor 1 december van enig jaar ter goedkeuring te worden aangeboden. Inhaalslagen op niet doorgevoerde indexeringen worden niet geaccepteerd.
- 127. Op verzoek van Opdrachtgever factureert Opdrachtnemer maandelijks achteraf.
- 128. Digitale facturen (PDF) dienen verzonden te worden aan digitalefacturen@fontys.nl
- 129. Opdrachtnemer factureert t.a.v. het centrale factuuradres van Opdrachtgever:
 - Stichting Fontys
 - T.a.v. de dienst Financiën
 - Postbus 2
 - 5600 AA Eindhoven
 - o.v.v.: Dienst O&O

9. Gunningscriteria

9.1. Gunningsmethodiek

Beste prijs-kwaliteitverhouding

De Inschrijvingen worden beoordeeld op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding. Hierbij kunnen maximaal 100 punten behaald worden. Per Gunningscriterium is het aantal maximaal te behalen punten aangegeven. De prijs wordt bepaald op basis van het ingevulde prijzenblad (bijlage C) en wordt pas geopend nadat de beoordeling op onderdeel kwaliteit is afgerond en vastgelegd. De Inschrijver met de beste prijs-kwaliteitverhouding komt voor gunning van de opdracht in aanmerking.

Gunningscriterium	Max. aantal punten
Prijs	25
Kwaliteit	75
Totaal	100 punten

9.2. Beoordelingsprocedure

Ieder lid van de beoordelingscommissie geeft onafhankelijk van de andere leden zijn oordeel. Bij aanzienlijke verschillen in de individuele beoordelingen worden de verschillen plenair besproken en kunnen individuele beoordelingen naar aanleiding van deze bespreking bijgesteld worden.

Scores worden per vraag toegekend volgens een “rapportcijfer”, waarbij het cijfer 10 de best mogelijke score is en het cijfer 0 de laagst mogelijke score. Voor de toekenning van de cijfers gelden de volgende grondslagen:

Cijfer	Betekenis
0	Zeer slecht. Het antwoord ontbreekt; antwoord voldoet absoluut niet.
2	Slecht. Het antwoord is slecht en de wijze van beantwoording geeft nauwelijks antwoord op de vraag of sluit onvoldoende aan bij de wensen van Aanbestedende Dienst.
4	Onvoldoende. Er ontbreekt meer dan één onderdeel in het antwoord, de wijze van invulling is onvoldoende of sluit onvoldoende aan bij de wensen van Aanbestedende Dienst.
6	Voldoende. Er ontbreken minder significante punten, wijze van invulling is redelijk of sluit voldoende aan bij de wensen van Aanbestedende Dienst.
8	Goed. Het antwoord geeft duidelijk het inzicht dat gevraagd is en sluit goed aan bij de wensen van Aanbestedende Dienst en bevat eventueel creatieve en/of innovatieve elementen
10	Uitmuntend. Volledig overtuigend.

Bij twijfel (meer dan, maar net niet...) is de beoordelaar vrij tussenliggende cijfers toe te kennen. De eindscore voor elke te beoordelen vraag komt tot stand door de cijfers van de leden van het beoordelingsteam ongewogen te middelen, te delen door 10 en vervolgens te vermenigvuldigen met de weging zoals aangegeven in paragraaf 9.4.

Aanbestedende Dienst wenst te benadrukken, dat bij haar beoordeling van Inschrijvingen ook bewust gebruik gemaakt wordt van de volledige range van cijfers: de vrees dat door het geven van alleen cijfer in het middensegment (6) waardoor de prijs disproportioneel zou gaan doorwegen, is dan ook niet aan de orde.

De antwoorden zoals die in het kader van de Gunningscriteria worden verstrekt, worden opgevat als toezeggingen over de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de Overeenkomst. Aldus verstrekte antwoorden worden derhalve onderdeel van de te sluiten Overeenkomst.

9.3. Prijs

De prijs wordt beoordeeld op basis van het ingevulde prijzenblad (bijlage C).

Alle gevraagde prijzen dienen ingevuld te worden. In het geval Inschrijvers aanvullende prijzen willen indienen, gebruiken zij daarvoor de op het prijzenblad gemarkeerde velden.

De Inschrijver met de laagste totaalprijs op basis van de Total Cost of Ownership (TCO) over 4 contractjaren scoort het maximaal te behalen aantal punten. De score van de overige Inschrijvers wordt bepaald via de volgende formule. Behaalde punten worden steeds op 2 cijfers na de komma afgerond.

Laagste totaalprijs

_____ X Maximaal aantal te behalen punten

Aangeboden totaalprijs van Inschrijver

9.4. Kwaliteit

9.4.1. Weging subgunningscriteria

De kwaliteit wordt bepaald op basis van de hieronder aangegeven subgunningscriteria. Middels beantwoording van de vragen moet Inschrijver beschrijven hoe hij de aanbestede opdracht denkt vorm te geven en hoe Inschrijver voor Aanbestedende Dienst een meerwaarde kan realiseren. Hoe concreter (b.v. aan de hand van voorbeelden) en inzichtelijker antwoorden van Inschrijver zijn (SMART!) én hoe meer geboden wordt dan het Programma van Eisen stelt én voor Aanbestedende Dienst van waarde is, hoe hoger het cijfer is dat wordt toegekend. Kortom, Aanbestedende Dienst hecht meer aan concrete toezeggingen waaraan hij Inschrijver ook kan houden dan aan intenties en “mooie verhalen”. Tekstdelen die het gevraagde maximum overschrijden worden niet meegenomen in de beoordeling.

De kwalitatieve subgunningscriteria betreffen de volgende onderwerpen. Per onderwerp is aangegeven hoeveel punten maximaal behaald kunnen worden. Behaalde punten worden steeds per subgunningscriterium op 2 cijfers na de komma afgerond

Gunningscriterium Kwaliteit	Max. aantal punten
Subgunningscriterium 1. Functionaliteiten	35
Subgunningscriterium 2. Gebruikerservaring op basis van use cases	25
Subgunningscriterium 3. Implementatie aanpak	15
Totaal	75 punten

Teneinde een minimaal kwaliteitsniveau te borgen, worden Inschrijvingen die een rapportcijfer lager dan 6 op 10 scoren op één of meer van de hierboven genoemde subgunningscriteria uitgesloten van verdere deelname aan de procedure. Van die Inschrijver(s) wordt de ingediende prijs, te openen na afronding en vastlegging kwaliteit, niet meer meegenomen in het geheel en wordt uitgesloten van verdere deelname aan de procedure.

9.4.2. Subgunningscriterium 1. Aangeboden functionaliteiten

Fontys is op zoek naar een all-in-one SaaS-oplossing, dat wil zeggen: een geïntegreerd systeem afkomstig van één leverancier, waarvan de verschillende onderdelen naadloos op elkaar aansluiten. Het geïntegreerde systeem ontsluit de belangrijkste functionaliteiten van een discovery tool én bibliotheeksysteem. Zowel fysieke als digitale content zijn in scope van de aanbesteding.

Het antwoord op dit gunningscriterium wordt - als geheel - beoordeeld op de toegevoegde waarde van functionaliteiten buiten welke in het PvE worden geeist, in relatie tot de praktische toepasbaarheid binnen de onderwijswereld.

Fontys heeft op voorhand een aantal wensen geformuleerd. Deze opsomming is geenszins compleet of sluitend en eerder indicatief.

Records.

- Het bibliotheekstelsel voorziet in functionaliteiten voor het importeren en exporteren van bestanden en selecties van records.
- Bij de import van records wordt aangegeven wat gedaan wordt met records die niet voldoen aan de validatieregels: niet invoeren (en opnemen in een logbestand voor handmatige invoer) of wel invoeren als zodanig herkenbare records voor handmatige correcties.
- Voor het invoeren en bewerken van records geldt dat het stelsel controleert op dubbelingen en wordt gespecificeerd wat er gedaan wordt: niet invoeren, overschrijven, samenvoegen of toevoegen als nieuw record.
- Voor het invoeren en bewerken van records geldt dat in een set van records eenzelfde wijziging kan worden uitgevoerd.
- Voor het invoeren en bewerken van records geldt dat het mogelijk is om automatisch of in batch wijzigingen te verwerken.
- Het stelsel biedt de mogelijkheid om gebruik te maken van een thesaurus.

Proces: catalogiseren/afschrijven.

- Wanneer een laatste aan een titel gekoppeld object wordt afgeschreven geeft het stelsel een melding.
- Het stelsel ondersteunt exemplaarbeheer per locatie; alles van een locatie is vindbaar onder één (1) kop ongeacht uitleentermijn.
- Het is mogelijk om parameters per locatie in te stellen ten aanzien van aantallen, termijnen en communicatie (bijvoorbeeld email).

Proces: zoeken en rapporteren.

- "Het bibliotheekstelsel biedt statistieken/rapportages over uitleningen, in elke mogelijke combinatie:
 - per periode
 - per selectie van materialen
 - selectie van gebruikers
 - per locatie"

Dekking.

- De Discovery beschikt over een geautomatiseerde *harvesting* voorziening om metadata op te nemen uit collecties van Fontys, die niet via het Bibliotheekstelsel worden beheerd (bijvoorbeeld repositories).
- Tijdens het zoeken vindt geen sturing op zoekresultaten plaats op basis van eerder gedrag van eindgebruikers van de discovery, tenzij de eindgebruiker hier expliciet voor kiest.

Zoeken.

- De zoekhistorie kan worden opgeslagen in een persoonlijke omgeving en geëxporteerd.

Delivery

- De eindgebruiker kan vanuit het stelsel gevonden materiaal buiten de Fontys-bibliotheek aanvragen.

Analyse.

- De Discoverytool heeft mogelijkheden tot rapportage en analyse van gebruikte zoektermen.

Interface.

- In de gepersonaliseerde omgeving kan de opgeslagen zoekhistorie worden ingezien.
- De gebruikersinterface kan op eenvoudige wijze worden aangepast waarbij bepaalde elementen van de huisstijl van Fontys (bijvoorbeeld het logo) kunnen worden doorgevoerd.
- De gebruikersinterface wordt zowel in het Nederlands als ook Engels aangeboden.

Beschrijving functionele specificaties van de aangeboden oplossing.

De inschrijver dient met zijn Inschrijving gedetailleerde technische specificaties mee te sturen als bijlage D, dus zowel de vereiste minimale als alle overige functionaliteiten. Dit dient een op zichzelf staand document zijn, dat een volledige beschrijving van de aangeboden functionaliteiten bevat.

Inschrijver dient zeker te stellen dat er geen misverstand kan ontstaan over de functionaliteiten in relatie tot de aangeboden prijs. Bij het opstellen van de technische specificaties zal de Inschrijver geen aanwezigheid van eigenschappen of kwaliteiten suggereren die zijn product en/of dienst feitelijk niet bezit. Uitgangspunt is dat al hetgeen in de technische specificaties omtrent de uitvoering en eigenschappen staat vermeld en/of wordt gesuggereerd, ook in de aangeboden prijs is verdisconteerd.

Voeg de informatie, maximaal 20 x A4, toe als bijlage D.

Online demoversie

Voor de toetsing dient Inschrijver bij Inschrijving tevens een online demoversie ter beschikking te stellen (inloggegevens toe te voegen als bijlage E) overeenkomstig de applicatie zoals Fontys die bij aanvang van de Overeenkomst zal gaan gebruiken.

Hiertoe stelt Inschrijver 16 proefaccounts inclusief bijbehorende rechten op haar applicatie ter beschikking, waarmee duidelijk wordt wat de werking van de applicatie is. Inschrijver verwerkt hierbij zoveel mogelijk de wensen en eisen die Opdrachtgever heeft met betrekking tot de oplossing.

9.4.3. Subgunningscriterium 2. Gebruikerservaring op basis van use-cases

De in 9.4.2 genoemde online demoversie wordt eveneens gebruikt bij het beoordelen van dit subgunningscriterium.

De aangeboden oplossing wordt als geheel beoordeeld op:

- Gebruiksgemak: de mate waarin de gebruiker in staat is zelfstandig de oplossing te gebruiken. Hieronder valt het aantal vereiste handelingen om een actie uit te voeren, de mate waarop de volgorde van handelingen van de oplossing op een logische manier is ingericht en de mate waarin de oplossing anticipeert op de verwachtingen van gebruiker;
- Presentatie: de mate waarin de schermen duidelijk worden gepresenteerd. Hieronder vallen de leesbaarheid van de informatie op de schermen (gebruik van heldere lettertypen en kleurstellingen) alsook de mate waarin de meest interessante informatie voor de gebruiker op het scherm getoond wordt zonder dat er gescrold hoeft te worden;
- Leerbaarheid: de mate waarin de gebruiker aan de hand van helpteksten of een tutorial het gebruik van de applicatie zelfstandig aan kan leren en de mate waarin de oplossing de gebruiker helpt om de oplossing te gebruiken als ook de mate waarin de gebruiker heldere feedback terugkrijgt indien fouten worden gemaakt bij de invoer of verplichte velden worden gemist.
Tevens: gedurende testen is de helpdesk van Inschrijver beschikbaar als er vragen zijn over de werking van de oplossing.

Voor dit subgunningscriterium hoeft Inschrijver geen bijlage bij Inschrijving in te dienen. De inloggegevens en proefaccountants zijn bij subgunningscriterium 9.4.2. ingediend.

9.4.4. Subgunningscriterium 3. Implementatie aanpak

Van Inschrijver wordt een plan van aanpak gevraagd waarin duidelijk wordt gemaakt, op welke wijze de aangeboden oplossing zal worden geïmplementeerd overeenkomstig het programma van eisen. Het plan van aanpak omvat ten minste de volgende informatie:

- Een beschrijving in de vorm van een planning met doorlooptijden van diverse activiteiten in de periode na de definitieve gunning tot en met het eerste kwartaal van de contractfase.
- Taken en verantwoordelijkheden van Opdrachtnemer: welke functionaris wordt waarvoor ingezet en wie is, wanneer, waarvoor aanspreekbaar dan wel verantwoordelijk.
- Taken en verantwoordelijkheden Fontys: welke acties/medewerking verwacht u van Fontys wat betreft de realisatie van de geboden oplossing.

- Welke risico's ziet u, en hoe denkt u die te beheersen?
- De door u voorgestelde communicatie (wat, wanneer door wie) tussen Inschrijver, Dienst O&O, de verschillende gebruikersgroepen en de Dienst IT als verantwoordelijke voor de technische installatie en het applicatiebeheer.

Het antwoord van Inschrijver wordt als geheel beoordeeld op de volgende aspecten: volledigheid, praktische toepasbaarheid en de mate waarin Inschrijver Opdrachtgever ontzorgt.

Inschrijver dient bij Inschrijving bijlage E in met daarin het plan van aanpak inclusief een visuele weergave van de planning (maximaal 5 pagina's A4 + 1 A3/A4 voor de visuele weergave).

9.5. Eindscore

De optelling van de behaalde punten op de (sub)gunningscriteria levert het eindtotaal op van de Inschrijving.

In het geval van gelijke scores, waardoor het aantal van 1 overschreden wordt, is het aantal punten dat aan het Gunningscriterium kwaliteit wordt toegekend doorslaggevend. Indien deze regel geen uitsluitel biedt, wordt overgegaan tot loting tussen de Inschrijvers met gelijke score, waarbij vertegenwoordigers van de belanghebbende partijen aanwezig mogen zijn.

Op grond van alle beschikbare informatie komt de beoordelingscommissie tot een totaaloordeel en een keuze. Dit is de Inschrijver die voldoet aan alle eisen én het hoogste eindtotaal in punten heeft behaald.

9.5.1. Verificatie

De Inschrijver met de meeste punten wordt uitgenodigd voor een gesprek over de ingediende Inschrijving en een verificatie van gegevens. Aanbestedende Dienst stelt ter voorbereiding de onderdelen vast op welke punten de door de Inschrijver geleverde informatie geverifieerd moet worden, c.q. welke documenten of nadere informatie door de Inschrijver overlegd dienen te worden.

Indien blijkt dat hetgeen de Inschrijver verklaard dan wel geoffreerd heeft onjuist is, heeft de Aanbestedende Dienst het recht de Inschrijver van deelname uit te sluiten, dan wel, indien de Overeenkomst reeds afgesloten is, de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden. Indien een Inschrijver uitgesloten wordt vindt herberekening plaats van de beoordeling van de overige Inschrijvers.

Aanbestedende Dienst heeft vervolgens de mogelijkheid het traject voort te zetten met de Inschrijver die als 2^e, 3^e etc. is geëindigd. De desbetreffende Inschrijver is als dan schadeplichtig. Alle kosten die gemaakt zijn om tot een nieuwe Overeenkomst te komen, worden verhaald, onverminderd overige rechten. Door in te schrijven op deze aanbesteding stemt u hier als Inschrijver expliciet mee in.

10. Bijlagen

Achtergrondinformatie voor de Inschrijver	
Bijlage 1	Processen
Bijlage 2	Concept Overeenkomst
Bijlage 3	ARBIT-IT
Bijlage 4	Concept wachtkamerovereenkomst
Bijlage 5	Concept SSC

Invullen en bijvoegen in TenderNed bij Inschrijving	
Bijlage A	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
Bijlage B	Referentieverklaring
Bijlage C	Prijzenblad
Bijlage D	Subgunningscriterium 1: Functionaliteiten aangeboden oplossing
Bijlage E	Subgunningscriterium 1+2: Proefaccounts inclusief bijbehorende rechten
Bijlage F	Subgunningscriterium 3: Implementatieplan