

Aanbestedingsdocument

Europese openbare aanbesteding Customer Relation Management Systeem

Aanbestedende dienst:

Opgesteld door:

Datum:

Versie

Onderwijsgroep Tilburg (OGT)

Inkoopteam OGT en InkoopMeesters

11 april 2023

Definitief

Voorwoord

Dit aanbestedingsdocument bevat informatie over de Europese openbare aanbesteding Customer Relation Management Systeem van Onderwijsgroep Tilburg (hierna te noemen OGT). In dit document leest u over aanbestedende dienst, de opdracht, de procedure, de eisen ten aanzien van inschrijvers, de eisen en vragen ten aanzien van de opdracht en de wijze van beoordeling. Alle beslissingen zijn in dit document beschreven en gemotiveerd.

Inhoud

1.	Aan te besteden opdracht.....	5
1.1	Aanbestedende dienst.....	5
1.2	Aan te besteden opdracht.....	5
1.2.1	Doelstelling van de opdracht.....	6
1.2.2	Omvang van de aan te besteden opdracht	6
1.2.3	Vereiste kerncompetenties bij de aan te besteden opdracht.....	6
1.2.4	Samenvoeging van opdrachten	6
1.2.5	Verdeling in percelen.....	6
1.2.6	Te sluiten overeenkomst	6
1.2.7	Toepasselijke Algemene Voorwaarden	7
1.2.8	Kritische Prestatie Indicatoren	7
2.	Procedure	9
2.1	Toepasselijke wetgeving.....	9
2.2	Toepasselijke procedure	9
2.3	Gunningscriterium.....	9
2.4	Planning	9
2.5	Contactpersoon	10
2.6	Onvolkomenheden in de aanbestedingsstukken	10
2.7	Vragen	10
2.8	Niet-Nederlandse inschrijvers	11
2.9	Voorbehoud.....	11
2.10	Inschrijfkosten	11
2.11	Vertrouwelijkheid	11
2.12	Vormvereisten	11
2.12.1	Taal	11
2.12.2	Indeling van inschrijving	11
2.12.3	Maximaal aantal pagina's.....	12
2.13	Inschrijving samen met andere partij.....	12
2.14	Gestanddoening	12
2.15	Klachten	12
2.16	Bijlagen	13
3.	Eisen ten aanzien van inschrijvers.....	14
3.1	Uitsluitingsgronden	14
3.2	Geschiktheidseisen.....	14
3.2.1	Geschiktheidseisen over financiële en economische draagkracht.....	14
3.2.2	Geschiktheidseisen over technische- en beroepsbekwaamheid	14
3.3	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	14

4.	Eisen en vragen ten aanzien van de opdracht	16
4.1	Eisen ten aanzien van de opdracht	16
4.2	Vragen ten aanzien van de opdracht	20
4.3	Prijs	21
4.4	Demo	22
4.5	Varianten	22
5.	Beoordeling van inschrijvingen	23
5.1	Toetsing aan de vormvereisten	23
5.2	Voldoen aan de eisen ten aanzien van inschrijvers	23
5.3	Beoordeling van antwoorden op vragen.....	23
5.4	Beoordeling van de prijs.....	24
5.5	Beoordeling van Demo	24
5.6	Rangschikking	25
6.	Vervolg.....	26

1. Aan te besteden opdracht

In dit hoofdstuk leest u informatie over de aanbestedende dienst en de aan te besteden opdracht.

1.1 Aanbestedende dienst

Onderwijsgroep Tilburg is een middelgrote onderwijsorganisatie, ontstaan in 1996. Onze onderwijsgroep is een fusieorganisatie van scholen voor middelbaar beroepsonderwijs, volwasseneneducatie en, sinds 1998, ook voorbereidend middelbaar beroepsonderwijs in Brabant. Wij verzorgen onderwijs vanuit 2 vmbo-scholen, 17 mbo-scholen en 4 scholen voor funderend onderwijs (VAVO, Educatie en Inburgering, Schakelcollege en Entree-opleidingen). Met ruim 1.300 medewerkers zorgen wij ervoor dat ruim 13.000 leerlingen, studenten en cursisten goed onderwijs krijgen.

Meer informatie kunt u vinden op: www.onderwijsgroep Tilburg.nl

1.2 Aan te besteden opdracht

De aan te besteden opdracht wordt als volgt gedefinieerd:
het leveren van een digitale database / klantvolgsysteem (CRM-systeem) waarbij personen uit de doelgroepen geregistreerd worden. Vanuit het CRM-systeem kan OGT deze personen en bedrijven concreet benaderen en van informatie voorzien. Opdrachtnemer vervult ook een adviserende rol met betrekking tot de inrichting en inhoud van het systeem.

De doelgroepen, en bijbehorende toepassingen, zijn (niet limitatief):

- (Potentiële) studenten);
 - studiekeizers;
 - zittende studenten;
 - studenten volwassenenonderwijs (LLO en Nederlands Leren);
- alumni;
- (leer)bedrijven (in het kader van opleidingscontracten en stage);
- externe stakeholders (in de zin van samenwerkingspartners zoals gemeente of andere onderwijsinstellingen).

Het CRM-systeem wordt ingezet voor de registratie en het beheer van verschillende personen binnen de doelgroepen. Veel voorkomende toepassingen zijn:

- Registratie van potentiële studenten:
Registratie van potentiële studenten bij het eerste contact (denk aan aanmelding op de website of voor een open dag). Wanneer dit leidt tot een formele aanmelding, wordt de registratie overgenomen door de voorziening voor centrale aanmelding, een intake-systeem en/of het SiS.
- (Leer)bedrijven:
Leerbedrijven en contactgegevens welke nodig zijn in het werven van stageplaatsen of het onderhouden van contacten met het (regionale) bedrijfsleven en opdrachtgevers voor bedrijfsopleidingen en educatie.
- Externe stakeholders:
Organisaties in de ketens zoals andere onderwijsinstellingen , maar ook contactgegevens bij gemeenten.
- Alumni:
De registratie van studenten die de instelling verlaten en vanuit het SiS worden overgeheveld naar het CRM-systeem.

In het verdere document wordt gesproken over 'het systeem'.

1.2.1 Doelstelling van de opdracht

De doelstelling van de aan te besteden opdracht is:

In verband met de teruglopende studentenaantallen is de afdeling MarCom op zoek naar een digitale database / klantvolgsysteem voor het vergaren van informatie over studenten en het opbouwen en behouden van een connectie met deze studenten. Hiermee bouwt OGT een collectief geheugen voor een beter klantbeeld. Hierdoor kan meer sturing worden gegeven op relatiemanagement (bijvoorbeeld marktbewerking strategie, stagecontracten en persoonlijk afgestemde interactie naar behoefte van de studiekeizer.)

1.2.2 Omvang van de aan te besteden opdracht

Van 2021 tot en met 2023 was de omvang van de opdracht circa €40.000 inclusief btw per jaar. Naar verwachting wordt de omvang groter daar het uitgevraagde systeem omvangrijker (in functionaliteiten en in te vergaren data) is dan in eerdere jaren (onder andere door de toevoeging van alumni). De omvang van de opdracht is naar verwachting: €50.000 inclusief btw.

1.2.3 Vereiste kerncompetenties bij de aan te besteden opdracht

Voor de uitvoering van de opdracht zijn een aantal competenties relevant waarover inschrijvers dienen te beschikken. De vereiste kerncompetenties zijn:

1. Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het uitvoeren van een opdracht voor het creëren van een systeem zoals beschreven in paragraaf 1.2;
2. Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het uitvoeren van een opdracht voor het creëren van een systeem met een omvang van 760 medewerkers en 7.500 studenten;
3. Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het uitvoeren van een opdracht voor het creëren van een systeem in het voortgezet of middelbaar beroepsonderwijs.

1.2.4 Samenvoeging van opdrachten

Er is geen sprake van samenvoeging van opdrachten.

1.2.5 Verdeling in percelen

De opdracht is niet verdeeld in percelen.

1.2.6 Te sluiten overeenkomst

De aanbesteding leidt tot een overeenkomst, met een looptijd van vier jaar met vier keer de mogelijkheid om met twee jaar te verlengen. Opdrachtgever hanteert voor deze overeenkomst een langere periode, omdat het hier een implementatie betreft waar veel tijd en geld mee gemoeid is. De overeenkomst is door Opdrachtgever tussentijds te beëindigen met een opzegtermijn van 6 maanden. Van rechtswege eindigt de overeenkomst op 16 juli 2035.

Bij deze opdracht hoort een verwerkersovereenkomst. In de bijlagen is een conceptverwerkersovereenkomst opgenomen. Opdrachtgever betreft de interne deskundigen bij de toetsing van de inhoud van de bijlagen van deze overeenkomst. De definitieve bijlagen bij de overeenkomst stellen Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg vast.

Na verzending van de gunningsbrief levert de gegunde partij binnen tien dagen de ingevulde verwerkersovereenkomst aan bij de contactpersoon van deze aanbesteding. Er wordt naar gestreefd de verwerkersovereenkomst gelijktijdig met de overeenkomst te ondertekenen.

In de bijlagen is deze conceptovereenkomst opgenomen. Inschrijvers kunnen via de vragenronde (zie paragraaf 2.7) tekstsuggesties doen. De aanbestedende dienst beoordeelt de suggesties en overweegt om deze over te nemen. Niet overgenomen tekstsuggesties worden gemotiveerd afgewezen in de Nota van Inlichtingen.

De aanbestedingsstukken maken onlosmakelijk onderdeel uit van de overeenkomst. In geval van tegenstrijdigheden geldt de volgende rangorde van documenten:

1. Overeenkomst
2. Verwerkersovereenkomst
3. Nota's van Inlichtingen (laatste versie als hoogste in de rangorde)
4. Aanbestedingsdocument inclusief bijlagen
5. Algemene Voorwaarden voor Leveringen en Diensten Onderwijsgroep Tilburg
6. Inschrijving van opdrachtnemer

1.2.7 Toepasselijke Algemene Voorwaarden

Op de opdracht zijn de Algemene voorwaarden voor Leveringen en Diensten Onderwijsgroep Tilburg van toepassing. Algemene (verkoop) voorwaarden van inschrijver of derden worden uitdrukkelijk uitgesloten.

1.2.8 Kritische Prestatie Indicatoren

Gedurende de contractperiode beoordeelt opdrachtgever de kwaliteit van de dienstverlening tweemaal per jaar aan de hand van onderstaande kritische prestatie-indicatoren (KPI's). Het doel hiervan is om de kwaliteit van dienstverlening te borgen en te verbeteren en zo actief te werken aan een duurzame relatie. Opdrachtgever evalueert tijdens het overleg de bevindingen met opdrachtnemer.

KPI's

- Mate van beschikbaarheid: 99,7% van de tijd beschikbaar conform gemaakte afspraken.
- Tevredenheid over klachtenafhandeling door Opdrachtnemer. Klagers geven de afhandeling van iedere klacht een rapportcijfer. Gemiddeld een 9 op een schaal van 1 tot 10 (hoger is beter) op basis van:
 - reactiesnelheid;
 - klantvriendelijkheid.
- Tevredenheid van contactpersonen. De contactpersonen van Opdrachtgever geven over iedere evaluatieperiode een rapportcijfer. Minimaal een 8 op een schaal van 1 tot 10 (hoger is beter) voor de volgende prestaties van Opdrachtnemer.

Verantwoordelijk voor monitoren

De verantwoordelijkheid voor de monitoring van de KPI's ligt bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer toont aan dat bovenstaande KPI's behaald zijn met valide en aantoonbaar betrouwbare informatie. Opdrachtnemer levert bij start van de overeenkomst aan Opdrachtgever een plan van aanpak over de wijze van monitoren, de wijze van rapporteren, beheersmaatregelen en mogelijke verbetermaatregelen. Opdrachtgever bepaalt of deze aanpak voldoet. Als dit niet zo is, dan past Opdrachtnemer zijn aanpak aan.

Consequenties bij niet realiseren KPI's

Zijn KPI's niet behaald? Dan stelt Opdrachtnemer binnen twee weken na bekendwording daarvan een verbeterplan op. Als Opdrachtgever akkoord is met het verbeterplan wordt het binnen twee

weken na de akkoordverklaring van Opdrachtgever uitgevoerd. In het verbeterplan staat aangegeven wanneer de beschreven resultaten behaald zijn.

Wanneer Opdrachtnemer het verbeterplan niet aanlevert of Opdrachtgever het verbeterplan niet accepteert, Opdrachtnemer het verbeterplan niet uitvoert of niet juist opvolgt, mag Opdrachtgever maximaal € 500 per niet behaalde KPI of niet opgeleverd verbeterplan factureren aan Opdrachtnemer bij de beoordeling van de dienstverlening die eenmaal per jaar plaatsvindt.

Het hierboven genoemde laat alle overige rechten van Opdrachtgever, die zij onder meer op basis van de overeenkomst en de Algemene voorwaarden voor Leveringen en Diensten van Onderwijsgroep Tilburg heeft, onverlet.

2. Procedure

In dit hoofdstuk staat welke procedure gevolgd wordt bij de aanbesteding. De overwegingen in dit hoofdstuk zijn ingegeven door de Aanbestedingswet en door het inkoopbeleid van OGT.

2.1 Toepasselijke wetgeving

Op deze aanbesteding is de Richtlijn 2014/24/EU van 26 februari 2014 van toepassing, die in Nederland geïmplementeerd is via de gewijzigde Aanbestedingswet 2012, inwerkingtreding op 1 juli 2016. Daarnaast is het Aanbestedingsbesluit van 30 september 2021 en daarmee de herziene Gids Proportionaliteit, inwerkingtreding op 1 januari 2022, van toepassing op deze aanbesteding.

2.2 Toepasselijke procedure

Op basis van de Aanbestedingswet en het inkoopbeleid van OGT wordt een Europese procedure gestart. De reden daarvoor is dat de waarde van de opdracht de Europese aanbestedingsgrens overschrijdt. De motivatie voor het volgen van een openbare procedure staat in onderstaande tabel:

Aspect	Kenmerk	Procedure
Omvang van de opdracht	Groot	Openbaar
Transactiekosten	Laag	Openbaar
Aantal potentiële inschrijvers	Laag	Openbaar
Complexiteit van de opdracht	Hoog	Niet-openbare procedure
Type opdracht	Functioneel gespecificeerd	Openbaar
Karakter van de markt	Weinig aanbieders	Openbaar

De meerderheid van de kenmerken van deze opdracht leiden naar een openbare procedure.

2.3 Gunningscriterium

Het gunningscriterium bij deze opdracht is de beste Prijs/Kwaliteit verhouding. Het criterium wordt in het hoofdstuk over beoordeling van de inschrijvingen nader uitgewerkt.

2.4 Planning

De aanbesteding verloopt volgens de planning in onderstaande tabel:

Fase	(Eind-) datum
Publicatie opdracht	11-04-2023
Publicatie op TenderNed	13-04-2023
Sluitingstermijn vragen eerste Nota van Inlichtingen	26-04-2023 23:59 uur
Publicatie eerste Nota van Inlichtingen	12-05-2023
Sluitingstermijn verduidelijkingsvragen	19-05-2023 23:59 uur
Publicatie tweede Nota van Inlichtingen	26-05-2023
Sluiting inschrijftermijn	07-06-2023 23:59 uur
Demo	19-06-2023
Publiceren gunningsbeslissing	22-06-2023
Laatste dag standstill periode	13-07-2023
Ingangsdatum overeenkomst	17-07-2023
Implementatieperiode	17-07 t/m 17-09-2023
Live gang systeem	18-09-2023

Het is aanbestedende dienst toegestaan wijzigingen aan te brengen in de planning. Wijzigingen zullen met inschrijvers worden gecommuniceerd.

2.5 Contactpersoon

De contactpersoon namens de aanbestedende dienst is:

Bedrijfsnaam	InkoopMeesters
Naam	Marleen van der Velden
Emailadres	post@inkoopmeesters.nl

Het is inschrijvers niet toegestaan andere personen bij aanbestedende dienst te benaderen over zaken die verband houden met de aanbesteding. Informatie die niet afkomstig is van contactpersoon of zijn of haar vervanger is niet relevant voor de aanbesteding.

2.6 Onvolkomenheden in de aanbestedingsstukken

Dit document is met zorg opgesteld. Toch kunnen er onduidelijkheden, onvolkomenheden of tegenstrijdigheden in dit document voorkomen. Potentiële inschrijvers melden deze z.s.m. bij de aanbestedende dienst via de vragenmodule van TenderNed. De sluitingsdatum voor het melden van onduidelijkheden, onvolkomenheden, tegenstrijdigheden en het stellen van vragen over dit aanbestedingsdocument en bijbehorende documenten is in de planning aangegeven. Na deze termijn is het niet meer mogelijk vragen in te dienen.

Is uw vraag niet voldoende of naar tevredenheid behandeld? Dan maakt inschrijver dit voor het verstrijken van de inschrijftermijn kenbaar bij de contactpersoon van deze aanbesteding. Doet inschrijver dit niet, dan vervalt het recht om eventuele schendingen van het (aanbestedings-)recht, voor zover daarvan sprake zou zijn in de aanbestedingsdocumenten, door de rechter te laten toetsen en worden de inschrijvers geacht onverkort en onvoorwaardelijk met de inhoud van die documenten te hebben ingestemd.

Is de inschrijftermijn verstreken? Dan is het niet meer mogelijk om vragen te stellen of klachten in te dienen over eventuele onrechtmatigheden in de aanbestedingsdocumenten.

Na de inschrijftermijn verwerpen (potentiële) inschrijvers het recht om bezwaar te maken tegen eventuele schendingen van (aanbestedings-) recht.

Door een inschrijving te doen gaat inschrijver akkoord met de eisen en voorwaarden zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten.

De Aanbestedende dienst is op geen enkele wijze aansprakelijk voor de gevolgen van eventuele onduidelijkheden, onvolkomenheden of tegenstrijdigheden in de aanbestedingsdocumenten.

2.7 Vragen

Inschrijvers stellen eventuele vragen via de vragenmodule in TenderNed. Nadat de vragentermijn sluit, worden de vragen anoniem beantwoord. Zijn er vragen die na de genoemde termijn in de planning worden ingediend? Dan worden deze niet beantwoord. Over de Nota van Inlichtingen kunnen verduidelijkingsvragen worden gesteld. Nieuwe vragen worden niet in behandeling genomen. De verduidelijkingsvragen stelt inschrijver via de vragenmodule.

Tekstsuggesties voor de conceptovereenkomst worden in de Nota van Inlichtingen beoordeeld en eventueel overgenomen. Onderdeel van de Nota van Inlichtingen is een definitieve overeenkomst.

2.8 Niet-Nederlandse inschrijvers

Inschrijvers die niet bekend zijn met verplichtingen ten aanzien van belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden kunnen zich laten informeren door een van de Kamers van Koophandel. Inschrijvers zonder vestiging in Nederland dienen een schriftelijke bevestiging in waarin zij verklaren dat zij bij het opstellen van de inschrijving rekening houden met de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen over de arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland.

2.9 Voorbehoud

Aanbestedende dienst kan altijd de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief stoppen.

2.10 Inschrijfkosten

Inschrijfkosten worden tijdens de aanbestedingsprocedure niet vergoed.

2.11 Vertrouwelijkheid

Wij behandelen uw gegevens vertrouwelijk en gebruiken deze informatie alleen voor deze aanvraag. De aanbestedingsstukken van aanbestedende dienst zijn openbaar. In de overeenkomst met de winnende inschrijver is de wederzijdse vertrouwelijkheid van informatie gedurende en na de contractperiode vastgelegd.

2.12 Vormvereisten

In deze paragraaf wordt aangegeven hoe inschrijvers hun inschrijving indienen.

2.12.1 Taal

Inschrijvingen dienen te worden opgesteld in de Nederlandse taal. Wanneer brochures, technische beschrijvingen en andere bronnen gevraagd worden kan, indien die bronnen alleen in het Engels beschikbaar zijn, worden volstaan met Engelstalige informatie.

2.12.2 Indeling van inschrijving

Inschrijvingen dienen digitaal, via TenderNed, te worden ingediend (handleiding TenderNed: <https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen/6-stappen-digitaal-inschrijven>). Daarbij zijn de volgende documenten toegevoegd:

Onderdeel inschrijving	Naam document	Formaat
Aanbiedingsbrief (optioneel)	Brief <naam inschrijver>	pdf
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	UEA <naam inschrijver>	pdf
Antwoorden op open vragen (één document per antwoord)	Antwoorden <naam inschrijver>	pdf
Prijzenblad	Prijs <naam inschrijver>	Excel

Inschrijvers dienen de antwoorden op open vragen in te dienen zonder gebruikmaking van de opmaak die het kopiëren bemoeilijkt. Onder opmaak die het kopiëren bemoeilijkt wordt verstaan het gebruik van kop- en voetteksten.

In te dienen documenten kunnen wijzigen bij een Nota van Inlichtingen. Inschrijver dient bij zijn inschrijving gebruik te maken van de meest recente versie van documenten. Indien bij inschrijving niet de meest recente versie wordt gebruikt, wordt de inschrijving niet beoordeeld en komt de inschrijving niet in aanmerking voor gunning. Inschrijvingen dienen niet geanonimiseerd te zijn.

2.12.3 Maximaal aantal pagina's

Inschrijvers gebruiken maximaal het aantal pagina's dat is toegestaan per vraag. Wanneer inschrijver meer pagina's inlevert, wordt alleen het toegestane aantal pagina's beoordeeld. Inschrijver levert bijvoorbeeld 3 A4 in voor een vraag waarbij een maximum van 1 A4 geldt. Aanbestedende dienst beoordeelt alleen de eerste pagina van het antwoord.

2.13 Inschrijving samen met andere partij

Inschrijven in combinatie is toegestaan. Inschrijvers geven aan in combinatie in te schrijven in deel II van het UEA. De combinatie wijst één aanspreekpunt aan. Combinanten dienen in hun inschrijving duidelijk aan te geven wie het aanspreekpunt voor aanbestedende dienst is.

Een onderneming kan slechts eenmaal inschrijven op de Opdracht, ofwel als zelfstandig Inschrijver, ofwel als combinant.

Gelieerde ondernemingen die beiden een inschrijving doen, tonen op verzoek aan dat hun inschrijvingen onafhankelijk van elkaar tot stand zijn gekomen.

Het is ook mogelijk om met een onderaannemer in te schrijven. Indien er gebruik gemaakt wordt van een onderaannemer om te voldoen aan de geschiktheidseisen, dient deze onderaannemer een eigen rechtsgeldig ondertekend UEA in te dienen.

Maak je als organisatie gebruik van een derde partij (ofwel in combinatie of als onderaannemer) om te voldoen aan geschiktheidseisen? Dan dient deze derde partij gedurende de looptijd van de overeenkomst de taken uit te voeren die behoren bij deze geschiktheidseisen.

2.14 Gestanddoening

Inschrijver doet zijn inschrijving 3 maanden gestand. Indien een kort geding wordt aangespannen doet inschrijver zijn inschrijving tot en met 4 weken na uitspraak gestand.

2.15 Klachten

Klachten over deze aanbesteding kunnen worden gericht aan de contactpersoon voor klachten in deze aanbesteding.

Naam	Klachtenmeldpunt FSR
Emailadres	inkoop@mboraad.nl

Een klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld.

2.16 Bijlagen

In deze paragraaf staan de bijlagen die horen bij deze aanbesteding.

1. Conceptovereenkomst
2. Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
3. Algemene voorwaarden voor Leveringen en Diensten Onderwijsgroep Tilburg
4. Prijzenblad
5. Verwerkersovereenkomst
6. Checklist SLA
7. Programma van Eisen (en toelichting)
8. Demo
9. Format referenties

3. Eisen ten aanzien van inschrijvers

Ten aanzien van inschrijvers gelden uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen. Indien één of meer van de in dit hoofdstuk genoemde uitsluitingsgronden op u van toepassing zijn, wordt u uitgesloten van inschrijving op deze aanbesteding. Dat gebeurt ook als u niet kunt voldoen aan één of meer van de in dit hoofdstuk genoemde geschiktheidseisen.

3.1 Uitsluitingsgronden

De uitsluitingsgronden zijn aangevinkt in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). Inschrijvers verklaren dat de onderstaande uitsluitingsgronden niet op hen van toepassing zijn door het rechtsgeldig ondertekenen van het volledige UEA.

Alle uitsluitingsgronden opgenomen in art. 2.86 van de gewijzigde Aanbestedingswet zijn van toepassing. De uitsluitingsgronden staan in deel III, onderdeel A en B van het UEA.

Ook wordt de volgende facultatieve uitsluitingsgrond (onderdeel C van het UEA) gehanteerd:

- Faillissement, insolventie of gelijksoortig.

3.2 Geschiktheidseisen

Geschiktheidseisen hebben betrekking op de financiële en economische draagkracht en op de technische- of beroepsbekwaamheid. De relevante geschiktheidseisen staan in de volgende sub paragrafen.

3.2.1 Geschiktheidseisen over financiële en economische draagkracht

De volgende geschiktheidseis is van toepassing:

- Inschrijver is afdoende verzekerd ten behoeve van de bedrijfsaansprakelijkheid.

3.2.2 Geschiktheidseisen over technische- en beroepsbekwaamheid

De volgende geschiktheidseisen zijn van toepassing:

- Inschrijver voldoet aan de kerncompetenties zoals eerder in dit document genoemd.
- Inschrijver beschikt over een gecertificeerd kwaliteitssysteem gericht op dataveiligheid (ISO27001).
- Inschrijver beschikt over een ISAE 3402 verklaring.

3.3 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Door het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het volledige bijgevoegde UEA verklaart inschrijver dat de uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn en dat hij voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen. Binnen 10 kalenderdagen na het communiceren van het gunningsbesluit overlegt de winnende inschrijver de volgende bewijsstukken:

- Een uittreksel van inschrijving bij de Kamer van Koophandel die op het moment van inschrijven niet ouder is dan zes maanden. Hiermee toont inschrijver aan dat de uitsluitingsgrond in artikel 2.87 lid 1 onderdeel b van de gewijzigde Aanbestedingswet niet op hem van toepassing is;

- Een gedragsverklaring aanbesteden die op het moment van inschrijven maximaal twee jaar oud is. Hiermee toont inschrijver aan dat de uitsluitingsgronden in artikel 2.86 van de gewijzigde Aanbestedingswet niet van toepassing zijn;
LET OP: Indien u nog niet beschikt over een gedragsverklaring aanbesteden; houdt u er rekening mee dat het aanvragen van de gedragsverklaring tot acht weken in beslag kan nemen.
- Een verklaring van de Belastingdienst die op het moment van inschrijven niet ouder is dan zes maanden en waarin staat dat de uitsluitingsgrond inzake het niet voldoen van betaling van belastingen en sociale verzekeringspremies, artikel 2.86 lid 4 en artikel 2.87 lid 1 onderdeel j niet op hem van toepassing is;
LET OP: Dit dient de volgende verklaring te zijn: Verklaring betalingsgedrag belastingen en sociale premies. Hiervoor doet u bij uw eigen belastingkantoor de aanvraag voor "de verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen".
- Een referentiebeschrijving die, naar oordeel van opdrachtgever, onomstotelijk aantoonst dat inschrijver beschikt over de vereiste kerncompetentie(s). De referentie mag niet ouder zijn dan drie jaar op het moment van inschrijven. Per competentie dient er één referentie te worden ingediend. Meerdere competenties mogen ook in één referentie worden voldaan, mits duidelijk en ondubbelzinnig beschreven. Meerdere referenties mogen niet gecombineerd worden om aan één competentie te voldoen.
- Een kopie van een geldige verzekeringspolis of een verklaring van verzekeraar waaruit blijkt dat inschrijver ten tijde van de inschrijving minimaal verzekerd is voor het in dit document genoemde bedrag ten behoeve van de bedrijfsaansprakelijkheid.
- Een ISAE 3402 rapportage (type 2) en een ISO 27001 en 27002 certificaat of gelijkwaardig. Gelijkwaardige maatregelen worden alleen aanvaard indien inschrijver het certificaat niet binnen de gestelde termijn kan verwerven, om een reden die niet aan hem te wijten is. Inschrijver bewijst dat hij aan voorgestelde maatregelen voldoet conform artikel 2.96 lid 2 AW.

In geval van inschrijving in combinatie en/of beroep op draagkracht van andere entiteiten dienen alle ondernemingen de in het UEA van toepassing verklaarde bewijsstukken te overleggen binnen bovengenoemde termijn.

De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om tijdens overeenkomst deze bewijsstukken nogmaals op te kunnen vragen.

4. Eisen en vragen ten aanzien van de opdracht

Dit hoofdstuk bevat eisen ten aanzien van de opdracht. Eisen zijn hard, wat betekent dat inschrijvers bij uitvoering van de opdracht aan de eisen dienen te voldoen en daarmee rekening dienen te houden bij het opstellen van een inschrijving.

4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht

Deze paragraaf bevat de uitvoeringseisen ten aanzien van de opdracht. De eisen staan in relatie tot de opdracht. Inschrijver moet aan alle eisen voldoen.

De volgende eisen ten aanzien van de opdracht zijn van toepassing:

Algemeen

1. Het systeem wordt afgenomen op basis van een licentie per gebruiker; het betreft hier een web-based oplossing.
2. Er wordt een vaste prijs per gebruiker per jaar betaald, ongeacht het aantal modules van het systeem en ongeacht het aantal records/respondenten.
3. Het systeem is aan te passen aan de verschillende huisstijlen van OGT.
4. Opdrachtnemer verzorgt trainingen en stelt online, Nederlandstalig studiemateriaal beschikbaar voor alle afgenomen functionaliteiten.
5. Het systeem is toegankelijk vanaf zowel de thuis-, school- als werkomgeving via verschillende devices (tenminste desktop, laptop, smartphone, tablet).
6. Alle gegevens die in het systeem gezet worden zijn en blijven eigendom van OGT.
7. Alle gegevens welke in het huidige systeem (Summit) zijn opgenomen moeten worden overgezet naar het nieuwe systeem door Opdrachtnemer voor de livegang van het nieuwe systeem. Kosten hiervoor zijn onderdeel van de opdracht.
8. Opdrachtnemer voldoet aan de AVG en alle overige en toekomstige wet- en regelgeving met betrekking tot en rondom deze opdracht.
9. In het kader van privacy en AVG mag geen gebruik worden gemaakt van Niet-Europese software die helpt bij het maken en onderhouden van mailing lists, nieuwsbrieven en campagnes.

Technische eisen

10. Opdrachtnemer voldoet aan het gestelde in het Programma van Eisen (bijlage).

Functionele eisen

11. Het systeem voorziet in diverse gebruikersrollen met diverse machtigingen (instructies voor de gebruikers). Wanneer een gebruiker inlogt ziet deze alleen de onderdelen waar hij/zij voor is gemachtigd. De toegewezen eigenaar van de tool, afdeling MarCom, kan deze rollen zelf toekennen aan gebruikers.
12. Gebruikers kunnen inloggen middels SSO via Surfconnext.
13. Het systeem kan push notificaties per doelgroep (ook voor storingen en calamiteiten) uitsturen.
14. Het systeem wordt gekoppeld aan het leerlingvolgsysteem Eduarte en Magister d.m.v. een API en IDVault op basis van een RedSpider koppeling. Een koppeling met OGT systemen is van belang om te kunnen monitoren in welke fase de student zich bevindt.
15. Het systeem moet worden geïntegreerd in Anywhere365.
16. Het systeem blijft draaien bij updates van aangesloten systemen (Eduarte en Magister)
17. Het systeem moet responsive weergegeven worden (onafhankelijk van welk device)
18. Inrichting zoekfunctie (op inhoud van de velden kunnen zoeken (namen, emailadressen) + filteren + op tekst kunnen zoeken in omgeving)
19. Studenten/alumni/bedrijven moeten hun eigen profielen via inlog kunnen beheren.

20. Weergave agenda/evenementenkalender waarin je je moet kunnen aanmelden moet mogelijk zijn.

Gegevensverzamelingsmodule:

21. Het systeem zet gepersonaliseerde marketingactiviteiten uit. Denk hierbij aan het versturen van gepersonaliseerde mails, maar ook berichten via diverse social mediaplatforms. Het systeem moet directmail richting de doelgroepen kunnen versturen.
22. Het systeem verzamelt gegevens van (potentiële) studenten/partners op verschillende wijzen (niet uitputtend: social media, eigen PR campagnes, via devices op open dagen).
23. In het systeem zijn alle opleidingen van OGT op opleidingsniveau als richting uitgesplitst. Hierin worden minimaal de volgende gegevens in het volledige profiel van de student vastgelegd:
 - a. Naam;
 - b. Adres;
 - c. Woonplaats;
 - d. Provincie;
 - e. Geboortedatum;
 - f. Vooropleiding;
 - g. Vooropleidingsniveau;
 - h. Naam instituut vooropleiding;
 - i. Contactgegevens;
 - j. Interessegebieden qua opleiding;
 - k. Voor welke evenementen is de student uitgenodigd;
 - l. Voor welke evenementen heeft de student zich aangemeld;
 - m. Aan welke evenementen (uitgenodigd via het systeem) heeft de student deelgenomen;
 - n. Gespreksverslagen (o.a. van telefoongesprekken).
24. Het systeem moet alle vooropleidingen, opleidingsniveaus en opleidingsinstituten in Nederland bevatten/kennen om het profiel compleet te kunnen maken. Buitenlandse instituten en/of stages kunnen handmatig toegevoegd worden.
25. Bij het ingeven van de gegevens wordt aan de studenten expliciet toestemming gevraagd om deze gegevens te mogen gebruiken voor deze specifieke doeleinden.
26. Er moet de mogelijkheid zijn voor studenten om de eigen gegevens uit de database te kunnen wijzigen of te kunnen laten verwijderen.
27. Ten behoeve van dataverzameling creëert het systeem landingspagina's waarop gegevensregistratie mogelijk is. Deze moeten via een url of QR code benaderbaar zijn.
28. Het systeem checkt bij invoer op dubbele (persoons)gegevens.
29. Het systeem is te koppelen met de websites van Opdrachtgever. Het is daardoor mogelijk om analyses te maken op de gehele marketingfunnel en deze weer te geven in een dashboard.
30. Het systeem is te koppelen met de social media kanalen van Opdrachtgever. Het is daardoor mogelijk om analyses te maken op de gehele marketingfunnel en deze weer te geven in een dashboard.

Statistiekenmodule:

31. De verzamelde informatie is te filteren op alle informatie die per persoon of doelgroep is ingevoerd.
32. Van alle (gefilterde) informatie kan een download gerealiseerd worden in Excel en indien mogelijk in pdf en jpg.
33. Wervingscampagnes kunnen met elkaar vergeleken worden.
34. Het systeem biedt de mogelijkheid om de diverse wervingscampagnes met elkaar te kunnen vergelijken, ook op onderdelen, om over het succes van de campagnes te kunnen oordelen. Met als doel het optimaliseren van de marketingactiviteiten.

35. Toegang en gebruik is mogelijk op centraal en decentraal niveau, waarbij de ingelogde gebruiker alleen data van het niveau van de desbetreffende gebruiker kan benaderen.
36. De data van het systeem dient ontsloten te worden in een extern dashboard tool. De gegevens moeten voldoende gedetailleerd zijn om hier analyses op los te kunnen laten. (denk hierbij bijvoorbeeld aan scholen, vooropleiding, vooropleidingsniveau, woonplaats, etc.)

Direct mail tool:

37. Het systeem verstuurt uitnodigingen naar gefilterde groepen.
38. Het systeem verstuurt reminders naar gefilterde groepen.
39. Gefilterde groepen kunnen totaal uitgesloten worden voor het verzenden van informatie.
40. Studenten hoeven geen inloggegevens in te vullen, maar de gegevens worden met een prefill gevuld.
41. Binnen de door het systeem gegenereerde uitnodiging is een aanmeld functionaliteit voor de specifieke activiteiten en een uitschrijfmogelijkheid voor de mailinglist.
 - a. De aanmeldfunctionaliteit (link in e-mail) verwijst automatisch naar het systeem waar studenten zich kunnen aanmelden.
 - b. Studenten hoeven alleen aan te vinken of zij aanwezig zullen zijn bij het evenement.
 - c. Studenten hebben de mogelijkheid om zich te kunnen registreren via mobiele devices.
42. Bij het versturen van mail richting groepen (bulkmail) is het mogelijk om de diverse onderdelen (zoals de openingsrate en de Click Trough Rate) in de mail te kunnen tracken.
43. In het systeem is het mogelijk om marketingflows (stroomschema's met marketingactiviteiten) te bouwen, zodat automatische mailingen gegenereerd worden op vooraf bepaalde triggers.
44. Het systeem verstuurd gepersonaliseerde content op basis van de interesses van de verschillende groepen

Decanentool:

45. Decanen hebben ieder individueel inloggegevens voor het systeem.
46. Na aanmelding krijgt iedere bij de opleiding ingeschreven student een bevestiging per e-mail met hierin datum, gekozen voorlichtingsrondes, tijd en locatie.
47. Aanmelding van de student is hierbij gekoppeld aan de decaan en bijbehorende school.

Evenementen tool:

48. Opdrachtnemer biedt een tool aan waarin evenementen worden aangemaakt. Een gebruiker kan het evenement zelf inrichten door volgende velden aan te maken:
 - titel,
 - datum,
 - toelichting,
 - locatie.
49. De tool geeft de mogelijkheid om alle gegevens te registreren (eis 23).
50. De tool biedt het (bij aanmelding) selecteren van evenementen, waarbij locatie, lokalen, tijd en maximale capaciteit gewaarborgd worden aan. Indien het evenement vol is, dient deze voorlichting niet meer aangeboden te worden als optie.
51. Docenten van OGT moeten in het systeem in kunnen inloggen om te zien hoeveel inschrijvingen er voor bepaalde meeloopdagen zijn.
52. Docenten krijgen een cc van de bevestigingsmail die de studenten krijgen na aanmelding van de meeloopdag.
53. Docenten hebben persoonlijke inloggegevens.
54. Docenten moeten alle gegevens in kunnen zien (zie eis 23) en de gegevens kunnen exporteren (zie statistiekenmodule).

Marketing automation tool:

55. Het systeem maakt gebruik van marketing automation. Opdrachtnemer zorgt voor een omgeving waarin Opdrachtgever zelf de marketingflows kan bouwen. Vervolgens zorgt de software ervoor dat de marketingberichten in de flow automatisch worden verzonden naar de doelgroep

SLA

56. De Service Level Agreement (SLA) wordt vastgesteld in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer levert een concept-SLA aan, welke niet in strijd is met de gestelde eisen vanuit Opdrachtgever, zijn eigen inschrijving en de bijlage 'Checklist SLA'.
57. Opdrachtnemer garandeert eerste lijn telefonisch support, beschikbaar op werkdagen tussen 8:00 en 22:00 uur (Nederlandse tijdzone). In het weekend en op werkdagen tussen 22:00 en 8:00 uur (Nederlandse tijdzone) is er eerste lijn support, telefonisch en per mail.

Communicatie

58. Opdrachtnemer heeft gedurende de duur van de overeenkomst één contactpersoon (en één vervangend contactpersoon) voor algemeen accountmanagement, die de vereiste kennis van de betreffende materie heeft. De contactpersoon houdt halfjaarlijks voortgangsgesprekken met de contactpersoon van Opdrachtgever.
59. Eventueel onderhoud waardoor het systeem niet beschikbaar is dient minimaal één week van tevoren kenbaar gemaakt te worden bij de contactpersoon van OGT.

Facturatie

60. Facturatie geschiedt op basis van een order van het bestelsysteem. Iedere order heeft een uniek ordernummer. Dit ordernummer wordt door Opdrachtnemer opgevraagd bij Opdrachtgever en vermeld op de factuur.
61. Opdrachtnemer stuurt per opdracht één factuur.
62. Facturatie vindt achter af plaats, na akkoord op de levering.
63. Facturen worden digitaal aangeleverd aan de afdeling Financiën via financieelbeheer@onderwijsgroep Tilburg.nl.
64. De facturen worden gespecificeerd naar minimaal de volgende gegevens:
- Uitsplitsing van werkzaamheden;
 - Locatie van werkzaamheden;
 - Specificatie van kosten per werkzaamheid;
 - Opdrachtnummer;
 - Datum en tijd;
 - Factuuradres;
 - Contact- en betalingsgegevens van Opdrachtnemer.
 - Andere kosten dan ingediend in inschrijving van Opdrachtnemer mogen niet gefactureerd worden. Deze tarieven worden gezien als maximale tarieven. Inschrijver mag wel lagere tarieven aanbieden, geen hogere.
65. Prijzen worden inclusief btw uitgevraagd. Inschrijver brengt in geen geval order- en/of administratiekosten en/of bezorgkosten in rekening, ongeacht de omvang van de bestelling.

Einde van de overeenkomst

66. Opdrachtnemer verleent zijn volledige medewerking bij de beëindiging van de overeenkomst door een zo soepel mogelijke overgang naar een andere partij, onder andere in het beschikbaar stellen van digitale documentatie en van belang zijnde informatie. Ook het overdragen van gegevens in een passende vorm is hier onderdeel van.

4.2 Vragen ten aanzien van de opdracht

In deze paragraaf staan de vragen waarop inschrijver een antwoord geeft. De antwoorden worden beoordeeld als subgunningscriterium.

Het is niet toegestaan om links of verwijzingen naar aanvullende informatie op te nemen in de inschrijving.

Alle elementen die inschrijver benoemt in haar inschrijving, dienen onderdeel te zijn van de ingediende prijzen, tenzij expliciet anders benoemd. In dit geval dienen de kosten inzichtelijk gemaakt te worden in de inschrijving.

1. Het systeem

Op welke wijze voorziet het systeem in de invulling van de customer journey van de verschillende doelgroepen van OGT?

Geef in uw inschrijving ten minste aan:

- hoe het systeem faciliteert in de meest belangrijke elementen in de customer journey van de potentiële studenten, namelijk centrale voorlichting, open dagen, open avonden en meeloopdagen.
- hoe het systeem faciliteert in de meest belangrijke elementen in de customer journey van alumni, namelijk vervolgopleiding en loopbaan, evenementen voor alumni;
- hoe het systeem faciliteert in de meest belangrijke elementen in de customer journey van de B2B customer journey, , brochure aanvragen, gesprekken accountmanagers, offertetrajecten.

Doelstelling: Opdrachtgever wenst gefaciliteerd te worden door een systeem dat aansluit bij haar visie op de customer journey en de bijbehorende werkwijze.

Het antwoord is maximaal 2 enkelzijdige, leesbare A4 in pdf conform de vormvereisten. Voor deze vraag kunnen maximaal 20 punten behaald worden.

2. Gebruiksvriendelijkheid

Op welke wijze voorziet Opdrachtnemer in gebruiksvriendelijkheid van haar systeem voor alle, voor Opdrachtgever relevante doelgroepen, nu en in de toekomst?

Geef in uw inschrijving ten minste aan:

- op welke wijze getest wordt hoe de gebruiksvriendelijkheid van het systeem wordt ervaren,
- hoe gebruiksvriendelijkheid wordt geborgd voor de diverse gebruikersgroepen en in hoeverre best practices leiden tot wijzigingen in het systeem;
- hoe Opdrachtnemer ondersteunt bij het verbeteren van de communicatie, informatievoorziening, samenwerking en kennisdeling;
- hoe Opdrachtnemer adviseert en ondersteunt bij adaptie van het systeem bij de medewerkers van OGT.

Doelstelling: Opdrachtgever wil een warme band met alle doelgroepen opbouwen en behouden; het systeem dient hierbij ondersteunend te zijn.

Het antwoord is maximaal 4 enkelzijdige, leesbare A4 in pdf conform de vormvereisten. Voor deze vraag kunnen maximaal 10 punten behaald worden.

3. Implementatie en plan van aanpak

Op welke wijze gaat Opdrachtnemer haar systeem implementeren en geef hierbij de processtappen in het kader van de realisatie van het systeem aan?

Geef in uw inschrijving ten minste aan:

- op welke wijze het systeem gekoppeld wordt met het leerlingvolgsysteem;
- op welke wijze geborgd wordt dat kinderziekten reeds verholpen zijn;
- op welke wijze OGT profiteert van eerdere ervaringen en best practices van Opdrachtnemer met implementaties binnen vergelijkbare organisaties;
- in de processtappen dienen de volgende onderwerpen beschreven te worden:
 - de koppelingen;
 - de import van informatie uit het huidige systeem en losse bestanden, zonder verlies en/of vervuiling van data;
 - het applicatielandschap;
 - de scholing;
 - de minimale doorlooptijd;
 - de wijze waarop u OGT betreft in de implementatie;
 - de rolverdeling.

Doelstelling: Opdrachtgever wenst een zo geruisloos mogelijke implementatie waarbij alle kinderziekten reeds verholpen zijn voordat het systeem in gebruik genomen wordt en wil inzicht verkrijgen in de processtappen en de rolverdeling bij het inrichten van het systeem. Dit geldt voor zowel de Opdrachtnemer als de interne belanghebbenden.

Het antwoord is maximaal 5 enkelzijdige, leesbare A4 in pdf conform de vormvereisten. Voor deze vraag kunnen maximaal 10 punten behaald worden.

4.3 Prijs

In deze paragraaf staat op welke wijze prijzen moeten worden ingediend.

Inschrijver dient alle gevraagde prijzen op te geven in bijgevoegde Excel. Dit betreft all-in prijzen gedurende de looptijd van de overeenkomst. Alle uitgevraagde prijzen zijn inclusief btw. Alle aangeboden aspecten die in de inschrijving worden benoemd, zijn onderdeel van de inschrijfprijs. Hiervoor mogen dus geen bijkomende kosten worden gerekend, tenzij deze kosten expliciet worden genoemd en inzichtelijk worden gemaakt.

- Implementatiekosten
- Prijs voor het gebruik van systeem per jaar x 4

Het is niet toegestaan om in een gele cel een bedrag van € 0,- in te vullen. Manipulatief inschrijven of aanpassen van het prijzenblad leidt tot uitsluiting.

De prijzen kunnen eenmaal per jaar, steeds in januari, voor het eerst in 2024, maximaal worden geïndexeerd met de consumenten prijsindex voor alle bestedingen (2015=100) van oktober van het voorafgaande jaar, uitgegeven door het CBS. De indexering mag nimmer hoger zijn dan 5%. Opdrachtnemer zendt twee maanden voorafgaande aan indexering een schrijven ter informatie naar inkoop@onderwijsgroep Tilburg.nl.

4.4 Demo

De beoordeling van de Demo vindt plaats tijdens een presentatie van maximaal één uur. Inschrijver ontvangt een uitnodiging voor de presentatie. Deze zal plaatsvinden op 19 juni 2023 in Tilburg (specifieke tijd en locatie volgt in de uitnodiging). Voor het presenteren van de Demo wordt Bijlage 'Demo' gebruikt, hierin staan diverse onderdelen die Inschrijver dient te tonen. Inschrijver wordt onder andere beoordeeld op overzichtelijkheid, begrijpelijkheid en logische navigatie.

4.5 Varianten

Het indienen van varianten is niet toegestaan. Varianten worden niet beoordeeld.

5. Beoordeling van inschrijvingen

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe inschrijvingen worden beoordeeld.

5.1 Toetsing aan de vormvereisten

Tijdig ingediende inschrijvingen worden allereerst getoetst op de vormvereisten. Inschrijvingen die niet aan de vormvereisten voldoen worden uitgesloten van verdere beoordeling.

5.2 Voldoen aan de eisen ten aanzien van inschrijvers

Inschrijvingen die voldoen aan de vormvereisten, worden getoetst op de eisen ten aanzien van inschrijvers. Inschrijver verklaart te voldoen aan de minimeisen door het rechtsgeldig ondertekenen van het UEA. Het niet voldoen aan de eisen of voorwaarden van deze aanbesteding leidt tot uitsluiting.

5.3 Beoordeling van antwoorden op vragen

Van inschrijvingen die voldoen aan de eisen ten aanzien van de inschrijvers, worden de antwoorden op de vragen beoordeeld.

Beoordeling geschiedt eerst individueel door de leden van het beoordelingsteam. Vervolgens wordt de definitieve beoordeling in consensus vastgesteld.

Beoordeling geschiedt aan de hand van het onderstaande beoordelingskader.
Per antwoord worden de scores (indien van toepassing) afgerond op twee decimalen.

Score per antwoord	Kenmerken beantwoording
100%	Het ingediende antwoord bevat antwoord op de vraag, geeft invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag en: - de gegeven invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag is van grote toegevoegde waarde voor de aanbestedende dienst en/of - bevat (een) aanvulling(en) ten opzichte van de doelstelling behorende bij de vraag die van grote toegevoegde waarde is/zijn voor de aanbestedende dienst.
75%	Het ingediende antwoord bevat antwoord op de vraag, geeft invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag en: • bevat een zeer concrete invulling van de vraag en/of doelstelling behorende bij de vraag en/of • de gegeven invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag is van enige toegevoegde waarde voor de aanbestedende dienst en/of • bevat (een) aanvulling(en) ten opzichte van de doelstelling behorende bij de vraag die van enige toegevoegde waarde is/zijn voor de aanbestedende dienst.
50%	Het ingediende antwoord bevat antwoord op de vraag en geeft invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag maar: • bevat geen toegevoegde waarde voor de aanbestedende dienst in het antwoord op de vraag en de invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag en

	• bevat geen aanvulling(en) ten opzichte van de doelstelling behorende bij de vraag die van toegevoegde waarde is voor de aanbestedende dienst.
25%	Het ingediende antwoord: • bevat deels antwoord op de vraag en/of • geeft deels invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag en/of • bevat een antwoord waaruit blijkt dat er één of meer storende beperkingen worden ingebracht op de vraag of de doelstelling behorende bij de vraag en/of • geeft een onduidelijke en/of te weinig concrete invulling van de vraag en/of de doelstelling behorende bij de vraag.
0%	Het ingediende antwoord bevat: • geen antwoord op de vraag en/of • geen bevestiging dat er invulling wordt gegeven aan de doelstelling behorende bij de vraag.

Inschrijvingen moeten minimaal de helft plus 1 van het totale aantal punten voor kwaliteit toegekend krijgen om in aanmerking te komen voor gunning. Indien inschrijvingen niet dit minimale aantal behalen, wordt voor deze inschrijvingen het subgunningscriterium prijs niet beoordeeld.

5.4 Beoordeling van de prijs

Voldoet de inschrijving aan de eisen en wordt het minimaal aantal punten voor kwaliteit behaald? Dan worden het subgunningscriterium prijs beoordeeld. Prijzen zijn tijdens de beoordeling van de kwaliteit alleen bekend bij de procesleider van de aanbesteding. Prijzen worden bekend gemaakt aan de beoordelaars na afloop van de kwalitatieve beoordeling.

Indien de inschrijving voldoet aan de eisen en het minimaal aantal punten voor kwaliteit behaald heeft, worden het subgunningscriterium prijs beoordeeld.

De inschrijving met de laagste prijs krijgt 20 punten. De punten voor overige inschrijvingen worden daarvan afgeleid door het gebruiken van de formule:

$$\text{Score} = 20 - (20 * \text{LOG}(\text{prijs inschrijver} / \text{laagste prijs}; 2))$$

Indien de aangeboden prijs van inschrijver leidt tot een negatieve score (lager dan 0) voor het subgunningscriterium prijs wordt deze score gecorrigeerd naar 0 punten voor het subgunningscriterium prijs.

Scores voor prijzen worden afgerond op twee decimalen.

5.5 Beoordeling van Demo

Beoordeling geschiedt eerst individueel door de leden van het beoordelingsteam. Zij beoordelen hoe gebruiksvriendelijk ze het systeem vinden aan de hand van de volgende vragen:

1. Ik vind het getoonde eenvoudig, overzichtelijk en makkelijk te gebruiken
2. Ik denk dat ik het getoonde zonder verdere ondersteuning kan gebruiken.
3. Ik kan me voorstellen dat de meeste mensen snel door hebben hoe ze het getoonde moeten gebruiken.
4. Ik kan het getoonde direct gebruiken en hoef hiervoor niet veel te leren.

5. Het is voor mij duidelijk hoe het getoonde is ingedeeld.
6. Het getoonde heeft een logische volgorde.

Beoordelaars geven voor elk van de te demonstreren en te testen functionaliteiten en voor elk van de bovenstaande stellingen één van de volgende scores:

Beoordeling	Punten aantal
Nee, totaal niet	0
Een beetje	1
Grotendeels wel	2
Ja, volledig	3

Vervolgens wordt de definitieve beoordeling bepaald aan de hand van het gemiddelde (per te testen functionaliteit) van deze beoordelingen.

5.6 Rangschikking

De scores voor kwaliteit en prijs worden met elkaar in verband gebracht. Dat gebeurt middels de verhouding:

Prijs	Kwaliteit	
	Open vragen	Demo
20%	40%	40%

De totale scores van de inschrijvingen worden gerangschikt van hoog naar laag. De scores voor prijs en kwaliteit opgeteld bepalen de totaalscore.

Staan er twee inschrijvers op de eerste plek? Dan gunt Opdrachtgever aan de inschrijver met de hoogste score voor kwaliteit. Wanneer beide inschrijvers hetzelfde puntenaantal voor kwaliteit hebben, wordt de winnende partij bepaald door loting.

6. Vervolg

Nadat inschrijvingen op basis van de scores voor prijs en kwaliteit gerangschikt zijn, wordt aan de als hoogste gerangschikte inschrijver(s) een gunningsbericht verstuurd. Mededeling van de gunningsbeslissing is geen aanvaarding van het aanbod. Tegelijkertijd ontvangen overige inschrijvers een bericht van afwijzing. In de afwijzing staat welke inschrijver de opdracht heeft gewonnen en wat de verschillen zijn tussen de winnende inschrijving(en) en de inschrijving van de afgewezen inschrijver.

Het is mogelijk om bezwaar te maken na ontvangst van een afwijzingsbrief. Dat dient te gebeuren vóór afloop van de genoemde standstill termijn. Dit is een fatale vervalltermijn. Inschrijver maakt bezwaar door het starten van een kort geding bij de Rechtbank te Zeeland-West-Brabant. In het belang van een snelle en goede voortgang stelt inschrijver de contactpersoon van Aanbestedende dienst tijdig op de hoogte van het aanwenden van een rechtsmiddel, samen met een kopie van de betekende dagvaarding met de tijd en datum waarop de zaak behandeld wordt.

Er wordt gegund onder voorbehoud van geldige bewijsstukken en uitblijven van bezwaar. Met het ondertekenen van de overeenkomst, aanvaardt de aanbestedende dienst het aanbod in de gegunde inschrijving(en).

Indien een inschrijving niet aan alle vereisten voldoet, wordt deze inschrijving uitgesloten. De aanbestedende dienst selecteert de eerstvolgende in de rangschikking. Aanbestedende dienst verzend de opnieuw de gunningsbeslissing. De standstill termijn gaat op dat moment opnieuw in. Wanneer een inschrijver bezwaar heeft tegen de voorgenomen gunning, dient hij bezwaar te maken binnen de standstill termijn door het betekenen van een kort geding. Deze termijn is een vervalltermijn wat betekent dat inschrijver na het verlopen van deze termijn zijn rechten heeft verwerkt tot het instellen, al dan niet in een bodemprocedure van een vordering tot schadevergoeding.

Na afronding van de procedure stelt Aanbestedende dienst een proces-verbaal van gunning op en publiceert via hetzelfde kanaal als waar de aanbesteding is gepubliceerd.