



NVAO • VLAANDEREN

OPENBARE AANBESTEDING

Ontwikkeling, implementatie & beheer Workflow Manager

Februari 2024

Inhoud

1	Inleiding.....	4
2	De aanbestedende dienst.....	4
2.1	Inleiding	4
2.2	Structuur en omvang van de organisatie	4
3	Omschrijving van de opdracht.....	5
3.1	Achtergrond en context.....	5
3.2	Definiëring van de opdracht	5
3.2.1	Afbakening van de opdracht	5
3.2.2	Buiten de scope van de opdracht	6
3.2.3	Doelstellingen van de oplossing.....	6
3.2.4	Technische randvoorwaarden	6
3.3	Onderdelen van de oplossing	6
3.3.1	Inleiding.....	6
3.3.2	Databank.....	7
3.3.3	Beoordelingsprocedures	7
3.3.4	Contact Management (CRM)	8
3.3.5	Mijn-Omgevingen	8
3.3.6	Financiële flow	9
3.3.7	Contractregister	9
3.3.8	Postregister	10
3.3.9	Hogeronderwijs- en Instellingsportfolio.....	10
3.4	Gewenste aanpak.....	10
3.5	Beperkingen.....	10
3.6	Type, duur en startdatum van de overeenkomst	11
4	Planning en procedure	11
4.1	Aanbestedingsprocedure.....	11
4.2	Geheimhouding.....	11
4.3	Tijdspad.....	11
4.4	Inschrijving: vormvereisten	12
4.5	Beoordeling en gunning.....	12
4.5.1	Gunningscriteria.....	12
4.5.2	Beoordelingsbasis	12
4.5.3	Meedelen voornemen tot gunning, stand-stil en definitieve gunning	12
4.5.4	Contracteren/opdrachtverstrekking	12
5	Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	12
5.1	Inleiding	12
5.2	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	13



5.3	Samenwerkingsverband / Combinatie	13
5.4	Financiële en economische draagkracht	14
5.5	Beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering	14
5.6	Technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid	14
5.6.1	Informatiebeveiliging	14
5.6.2	Referentieopdrachten	14
5.6.3	Kerncompetenties	15
6	Overige bepalingen	15

1 Inleiding

Met deze brochure wil de NVAO de markt informeren over de aanbestedingsprocedure met als doel het uitbesteden van de ontwikkeling, de implementatie & het beheer van een Workflow Manager voor de afdeling Vlaanderen.

De afdeling Vlaanderen van de NVAO wenst al haar interne werkprocessen gerelateerd aan haar primaire taken om te zetten naar een geïntegreerde, transparante en datagestuurde workflow.

De NVAO werkt met Microsoft 365 en compatibele applicaties. Voor het optimaliseren van haar werkzaamheden en haar applicatielandschap wenst de NVAO de verschillende processtappen in verschillende applicaties met elkaar te verbinden. Daarbij dient te worden gebruikgemaakt van onze databank in Azure. Het optimaliseren van NVAO's applicatielandschap maakt deel uit van deze werkzaamheden.

Voor de ontwikkeling, de implementatie & het beheer van een Workflow Manager is de NVAO op zoek naar een dienstverlener die deze rol kwaliteitsvol kan opnemen. Het uitgangspunt is een dienstverleningsovereenkomst van vier jaar.

2 De aanbestedende dienst

2.1 Inleiding

De Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie (NVAO) is een internationaal erkende kwaliteitszorgorganisatie die op deskundige en onafhankelijke wijze de kwaliteit van het hoger onderwijs in Nederland, Vlaanderen en Luxemburg borgt, kwaliteitsverbetering stimuleert en kwaliteitscultuur binnen de instellingen bevordert. Als bewaker van de onderwijskwaliteit beoordeelt de NVAO bestaande en nieuwe opleidingen en beoordeelt het onderwijsbeleid van instellingen. Haar besluiten leiden tot erkenning van diploma's en titels en waar van toepassing tot bekostiging of subsidiëring van opleidingen. De NVAO baseert haar beoordeling op advies van erkende deskundigen.

De taken van de NVAO zijn in de Vlaamse, Nederlandse en Luxemburgse regelgeving vastgelegd. Het bureau is gevestigd in Den Haag. De NVAO wisselt van gedachten en werkt samen met haar stakeholders: de respectievelijke overheden, hogescholen, universiteiten en vertegenwoordigers van studenten- en koepelorganisaties in Nederland, Vlaanderen, Luxemburg, Europa en daarbuiten.

2.2 Structuur en omvang van de organisatie

De NVAO kent sinds 1 januari 2023 een driedelige structuur: het Bestuur, de Afdeling Vlaanderen en de Afdeling Nederland. Elke afdeling behartigt de relevante beoordelingsprocedures en heeft een grote zelfstandigheid wat betreft de bedrijfsvoering. De afdelingen rapporteren aan het Bestuur, hetwelk de eindverantwoordelijkheid heeft over het geheel.

De twee afdelingen samen zijn het bureau en worden geleid door respectievelijke directeurs. De afdelingen hebben hun eigen onderscheiden interne werking, met eigen administratieve procedures en ondersteuning, eigen boekhouding en eigen (onderscheiden) ICT-systemen en -partner.

De NVAO telt op dit moment ongeveer 50 VTE. De afdeling Vlaanderen, verantwoordelijk voor deze aanbesteding, telt 17 VTE. Waar er verder in dit document naar de NVAO wordt verwezen dan wordt hier de NVAO Afdeling Vlaanderen bedoeld.

3 Omschrijving van de opdracht

3.1 Achtergrond en context

De NVAO organiseert beoordelingsprocessen waarbij hogeronderwijsopleidingen en -instellingen worden beoordeeld door commissies van deskundigen. Het beoordelingsproces, onderverdeeld in vijf fases, is complex en bevat zowel formele als informele stappen.

Het huidige applicatielandschap bestaat uit de volledige Microsoft 365-omgeving, inclusief Microsoft Syntex, met A5-licenties voor alle medewerkers.

Voor onze financiële administratie gebruiken we Exact Online, WeFact en Declaree en tevens Microsoft Syntex, meer bepaald Contract Management. De financiële workflow bestaat uit twee delen: het eerste deel is gerelateerd aan de workflow van de beoordelingsprocessen terwijl het tweede deel daar volledig los van staat.

De NVAO beheert een Azure SQL-databank met alle instellings- en opleidingsgegevens. Deze data wordt via een API gedeeld met de Vlaamse en, na deze opdracht, de Luxemburgse overheid. Daarnaast beheren we veel informatie in MS Lists en MS Excelbestanden.

Ondanks de sterke Microsoft-gerichtheid van de NVAO op softwaregebied, blijven veel handmatige stappen bestaan, wat resulteert in afhankelijkheid van medewerkers en inefficiëntie. Een deel van de gegevens worden niet in de centrale databank beheerd. De NVAO heeft de behoefte om het beoordelingsproces te integreren en te optimaliseren, met als doel de centralisatie van data, de eliminatie van handmatig werk, en de verbetering van de algehele proceskwaliteit.

3.2 Definiëring van de opdracht

3.2.1 Afbakening van de opdracht

De opdracht betreft de ontwikkeling van een Workflow Manager.

Daarbij gelden de volgende uitgangspunten:

- Integratie met en doorontwikkeling van de databank waarbij deze enerzijds de Workflow Manager voedt en anderzijds data uitwisselt met de Vlaamse overheid (bestaande koppeling) en de Luxemburgse overheid (nieuwe koppeling);
- Volledig en transparant beheer van de beoordelingsprocedures in Vlaanderen, Luxemburg en overige landen;
- Het archiveren van de belangrijkste onderdelen van de beoordelingsprocedure;
- Gedeeld contactbeheer voor alle betrokkenen bij beoordelingsprocedures en bedrijfsvoeringsprocessen;
- Mijn-omgevingen voor commissieleden en hogeronderwijsinstellingen;
- Coherente en gestroomlijnde ontsluiting van data en informatie, zoals de kalender van beoordelingsprocedures en de instellingsportfolio's;
- Gestandaardiseerde financiële flow voor inkoop- en verkoopprocessen, die starten en eindigen in het contractregister, waarbij deze financiële flow voor beoordelingen aansluit op de workflow voor beoordelingsprocedures;
- Behoud van de automatische publicatie via een API van een dataset met bestanden op de eigen website en de Europese website (DEQAR);
- Naadloze integratie met het bestaande Microsoft-georiënteerde IT-landschap van de NVAO en de ondersteunende financiële processen.

De Workflow Manager heeft daarmee als hoofddoelen

- Het organiseren van alle werkzaamheden rond een centrale databank met alle nuttige gegevens met behoud van de koppeling met de databanken van de Vlaamse en Luxemburgse overheden;
- Het onderscheiden en faciliteren van de vijf procesfasen van beoordelingsprocedures;
- Het onderscheiden en faciliteren van de procesfasen van het inkoop- en verkoopproces;
- Het verstrekken van inlogmogelijkheden voor diverse actoren, zowel binnen de NVAO als daarbuiten, met diverse verantwoordelijkheden binnen het beoordelingsproces;
- Het mogelijk maken van delegeren, accorderen en publiceren vanuit de verschillende gebruikersrollen die gedefinieerd worden voor de hierboven genoemde actoren;
- Het inrichten en faciliteren van de financiële flow met efficiënte en integere inkoop- en verkoopprocessen.

De opdrachtnemer is gedurende de looptijd van de overeenkomst verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van de applicatie en de databank. Na realisatie van de applicatie kan de opdrachtnemer gevraagd worden om aanpassingen door te voeren en de applicatie door te ontwikkelen.

3.2.2 Buiten de scope van de opdracht

De gebruikte applicaties en licenties vallen buiten de scope van deze opdracht. Deze maken "as is" deel uit van het applicatielandschap.

3.2.3 Doelstellingen van de oplossing

De oplossing, waarvan de Workflow Manager het meest zichtbare onderdeel vormt, moet resulteren in efficiënte beoordelings- en bedrijfsvoeringsprocessen door het verminderen van handmatig werk, het centraliseren van data en het waarborgen van consistente kwaliteit.

Het systeem moet een flexibele structuur hebben om verschillende actoren in staat te stellen geselecteerde data en statussen in te zien. Tevens moeten diverse koppelingen met bestaande software mogelijk zijn.

Met de oplossing komen we tot:

- Het verbeteren van de gegevenskwaliteit;
- De optimalisering van het beoordelings- en bedrijfsvoeringproces;
- Het delegeren van taken naar de juiste verantwoordelijken;
- Een stevige basis voor IT-architectuur en beveiliging;

3.2.4 Technische randvoorwaarden

De Workflow Manager moet compatibel zijn met het Microsoft-georiënteerde IT-landschap van de NVAO, inclusief Microsoft 365, Microsoft Entra ID en maatwerk software op .NET. Het systeem moet API-koppelingen en Single Sign-On (SSO) met Microsoft Entra ID ondersteunen.

3.3 Onderdelen van de oplossing

3.3.1 Inleiding

De oplossing brengt een geheel van onderdelen samen. Het gaat om:

- de databank
- de beoordelingsprocedures
- het contact management
- de Mijn-Omgevingen
- de financiële flow
- het contractregister
- het postregister

- hogeronderwijs- en instellingsportfolio's
- In dit hoofdstuk worden deze onderdelen beschreven.

3.3.2 Databank

3.3.2.1 Huidige situatie

- De databank omvat de relevante informatie over hogeronderwijsinstellingen en -opleidingen in Vlaanderen en Luxemburg.
- De databank ontvangt specifieke data van de Databank Hoger Onderwijs Vlaanderen en stuurt data waar de NVAO conform de regelgeving eigenaar van is terug naar de Databank Hoger Onderwijs Vlaanderen.
- Via een API wordt vanuit de databank een welomschreven set van data en bestanden op de website van de NVAO gepubliceerd.
- Er kan een export van een welomschreven set van data en links naar bestanden vanuit de databank worden gegegeneerd om toe te voegen aan de Europese databank DEQAR. Daartoe zijn *DEQAR standards & identifiers* geïmplementeerd.

3.3.2.2 Gewenste situatie

- De databank kan naast data voor Vlaanderen en Luxemburg ook data voor andere landen opslaan.
- De databank omvat de relevante informatie over hogeronderwijsinstellingen en -opleidingen in Vlaanderen, Luxemburg en overige landen.
- De databank ontvangt specifieke data van de Databank Hoger Onderwijs Vlaanderen en stuurt data, waar de NVAO conform de regelgeving eigenaar van is, terug naar de Databank Hoger Onderwijs Vlaanderen.
- De databank ontvangt specifieke data van de Databank Hoger Onderwijs Luxemburg (in ontwikkeling) en stuurt data terug.
- Via een API wordt vanuit de databank een welomschreven set van data en bestanden op de website van de NVAO gepubliceerd.
- Via een API wordt vanuit de databank een welomschreven set van data en bestanden op de Europese databank DEQAR. De databank conformeert aan de *DEQAR standards & identifiers* (zie ook: https://docs.deqar.eu/architecture_data_model/).

3.3.2.3 Beheer gegevens databank

Het beheer van de gegevens in de databank gebeurt via Q-Base. Q-Base beheert zo de toegang tot NVAO's databanken voor Vlaanderen en Luxemburg. Hier dient het beheer van gegevens voor overige landen nog aan te worden toegevoegd.

Met Q-Base beheert de NVAO de instellings-, opleidings- en kwaliteitszorggegevens, inclusief beoordelingsrapporten en -besluiten. Deze kwaliteitszorggegevens worden gedeeld met de Databank Hoger Onderwijs in Vlaanderen en Luxemburg en met de Database for European Quality Assurance Results (DEQAR).

3.3.3 Beoordelingsprocedures

3.3.3.1 Fasen NVAO's beoordelingsprocedures

De beoordelingsprocedures van de NVAO kennen vele formele en informele stappen die te categoriseren zijn in de volgende vijf fases:

- Voorbereidingsfase:
Verwerken van de aanvraag tot het voorbereiden van de commissie.
- Behandelingsfase:
Het behandelen van de aanvraag door de commissie waaruit een rapportage wordt geschreven.
- Besluitvormingsfase:
De periode waarin formeel besluit wordt genomen op het rapport van de commissie.

- Publicatiefase:
Publiceren van het besluit naar diverse digitale locaties ter documentatie en kennisgeving
- Financiële fase:
Afwikkeling en boekhouding van declaraties of facturen.

De te ontwikkelen Workflow Manager moet voorzien in deze fasering.

3.3.3.2 Nationaliteit beoordelingsprocedures

De NVAO organiseert verschillende soorten beoordelingsprocedures in verschillende landen.

- Vlaanderen
- Luxemburg
- Overige landen

De procedure voor de overige landen dient voldoende ruim en flexibel te zijn. Deze procedure is ook gekoppeld aan de financiële flow voor het verkoopproces.

De te ontwikkelen Workflow Manager moet voorzien in de correcte identificatie van het land en de overeenkomstig te hanteren beoordelingsprocedures. Daarbij dient rekening te worden gehouden met de wijze waarop de informatie gekoppeld wordt met de databank.

3.3.3.3 Archief functie

Na afronding van een beoordelingsprocedure dienen de volgende onderdelen van deze procedure in een statische archief te worden opgeslagen:

- De aanvraag door de hogeronderwijsinstelling;
- De communicatie met de hogeronderwijsinstelling;
- De voornotitie voor het Dagelijks Bestuur;
- Het beoordelingsrapport;
- Het besluit.

3.3.4 Contact Management (CRM)

Binnen de Workflow Manager dienen zowel personen als entiteiten beheerd te worden. Deze informatie dient gecentraliseerd opgeslagen te worden zodat iedereen binnen de organisatie er toegang toe heeft. Alle MS365 applicaties dienen te kunnen putten uit deze informatie, bijvoorbeeld in de e-maileditor van Outlook.

Bepaalde gebruikers kunnen gegevens invoeren en beheren. Alle gebruikers kunnen de gegevens inzien en krijgen ze in de MS365 applicaties ter beschikking.

Voor de Mijn-Omgevingen (zie volgend hoofdstuk) is het belangrijk dat personen als commissielid en entiteiten als hogeronderwijsinstelling kunnen geïdentificeerd worden.

3.3.5 Mijn-Omgevingen

De mijn omgeving is een geïntegreerd systeem dat is ontworpen om verschillende gebruikerstypen te ondersteunen met specifieke rollen en rechten. Het systeem biedt een gebruiksvriendelijke interface waarin personen in staat zijn om een (deel van) hun eigen (instellings) gegevens te beheren. Deze wijzigingen dienen naadloos bijgewerkt te worden in het CRM-systeem en de bijbehorende database.

3.3.5.1 Commissieleden

Personen die als commissielid voor de NVAO fungeren dienen te kunnen inloggen op hun eigen Mijn-Omgeving. Die voorziet in de volgende elementen:

- Het inzien en aanpassen van de eigen informatie
 - o Contactgegevens
 - o Deskundigheden
 - o Functieregel (kort CV, max. 10 regels)

Met opmerkingen [AA1]: @Sandra Louwersheimer Is dit alles? Of mis ik nog iets?

- Het inzien van de lopende beoordelingsprocedures
 - o Voor de hogeronderwijsinstelling waar deze procedure loopt het instellingsportfolio inzien
- Het elektronisch indienen van declaraties

3.3.5.2 Instellingen

Personen die worden geïdentificeerd als aangeduide contactpersonen voor een hogeronderwijsinstelling kunnen inloggen op de Mijn-Omgeving van die hogeronderwijsinstelling. Die voorziet in de volgende elementen:

- Het inzien en aanpassen van de eigen informatie met betrekking tot de instelling
- Het overzicht van de lopende beoordelingsprocedures en communicatie
- De kalender van de komende beoordelingsprocedures
 - o Met de mogelijkheid de datum in te geven waarop een beoordeling naar alle waarschijnlijk zal worden aangevraagd.

3.3.6 Financiële flow

3.3.6.1 Fasen NVAO's inkoopproces

De inkoopprocessen van de NVAO zijn te categoriseren zijn in de volgende fasen:

- Voorbereiden opdracht:
Waarbij de inkoopbehoefte wordt omgezet in een vraagspecificatie
- Doorlopen aankoop-/aanbestedingsprocedure
Van het aankondigen van de opdracht tot het gunnen
- Uitvoeren opdracht
Dit omvat contractbeheer, prestatienaleving en leveranciersmanagement

De te ontwikkelen Workflow Manager moet voorzien in deze fasering en gekoppeld zijn aan een contractregister in Microsoft Syntex Contract Management. Elke stap in het proces dient hierbij te voorzien in documenteren en accorderen.

3.3.6.2 Fasen NVAO's verkoopproces

De verkoopprocessen van de NVAO zijn te categoriseren zijn in de volgende fasen:

- Voorbereiden opdracht
Waarbij aan de hand van een begroting een aanbod wordt uitgestuurd
- Aanbiedingsfase
Eventueel beantwoorden vragen, overleg plegen en aanbod presenteren
- Contractfase
Goedkeuren en ondertekenen van het contract, inclusief registratie van alle gegevens in het contractregister
- Uitvoeren opdracht
Dit omvat het leveren van de prestatie en het factureren in overeenstemming met het contract
- Afsluiting opdracht

De te ontwikkelen Workflow Manager moet voorzien in deze fasering en gekoppeld zijn aan een contractregister in Microsoft Syntex Contract Management. Elke stap in het proces dient hierbij te voorzien in documenteren en accorderen.

3.3.7 Contractregister

Momenteel is het contractenregister in Microsoft Syntex Contract Management een overzicht met alle afgesloten contracten. Op elk moment is zo inzichtelijk aan welke verplichtingen de organisatie moet voldoen. Het omvat onder meer de afloopdata, de opzegtermijnen en de contractwaarde.

Microsoft Syntex maakt gebruik van AI- en machine teaching-modellen om inhoudstypen te identificeren, metadata uit documenten te extraheren en datalabels toe te passen. Momenteel

gebruiken we nog niet al die mogelijkheden om de efficiëntie van ons documentbeheer te verbeteren en onze productiviteit te verhogen.
Het contractregister moet gekoppeld worden aan de financiële flow. Op die manier kan het contractregister automatisch alle financiële verplichtingen omvatten.

3.3.8 Postregister

Het te ontwikkelen postregister is een volledig elektronisch registratiesysteem voor binnenkomende en uitgaande post. In dit register krijgt post de nodige kenmerken en classificatie.

In het postregister wordt een relatie uit het contactmanagement gekoppeld aan de binnenkomende en uitgaande post. Bij die relatie is zo ook in te zien welke post er van deze relatie is verwerkt. Ook kan post gekoppeld worden aan dossiers, NVAO-gebruikers en werkprocessen/projecten, ook waar relevant de koppeling met de financiële flow.

3.3.9 Hogeronderwijs- en Instellingsportfolio

Voor elke Vlaamse hogeronderwijsinstelling hebben we een instellingsportfolio. Een instellingsportfolio omvat vier sets gegevens.

1. De eerste set zijn de kwantitatieve gegevens. Deze komen uit de Databank Hoger Onderwijs en dataloep.
2. De tweede set omvat de informatie over de context van de instelling. Deze informatie wordt aangeleverd door de instelling zelf. In dit geval blijven zij eigenaarschap behouden over de aangeleverde informatie.
3. De derde set omvat een overzicht van alle beoordelingen die er de afgelopen periode zijn uitgevoerd.
4. De vierde set omvat alle mogelijke aanvullende informatie. Dit is informatie die NVAO invoert en beheert. Deze informatie vervangt nooit de informatie en de context die door de instelling zelf wordt aangeleverd.

De eerste drie sets instellingsportfolio zijn toegankelijk voor commissieleden die beoordelingen uitvoeren bij de betrokken instelling. Ook de instelling kan deze informatie inzien, en natuurlijk de tweede set zelf beheren.

Op een hoger geaggregeerd niveau is de informatie toegankelijk via het hogeronderwijsportfolio. Zo is er een (beter) inzicht mogelijk in zowel interne trends als trends in het bredere hogeronderwijslandschap in Vlaanderen. Analyse is gericht op het begrijpen van ontwikkelingen en veranderingen zonder onderwijsinstellingen onderling te vergelijken.

Het hogeronderwijsportfolio is alleen toegankelijk voor NVAO. De informatie kan erg ruim zijn (trends over bepaalde opleidingen, sentiment-analyse uit nieuwsartikels)

3.4 Gewenste aanpak

De NVAO voorziet in de ontwikkelingsfase een Agile Scrum aanpak, verdeeld over vier fases:

- Opzet frontend-applicatie
- Opzet backend voor eliminatie van handmatige elementen
- Ontwerp en implementatie van een integratieplatform.
- Doorontwikkeling van het applicatielandschap en de integratiemogelijkheden

De opdracht dient te worden uitgevoerd in sprints, waarbij de ontwikkelfases stapsgewijs worden doorlopen. De NVAO levert een getrainde Product Owner, terwijl de opdrachtgever de overige leden van het Scrum team, inclusief een gekwalificeerde Scrum Master, dient te leveren.

In de beheerfase verwacht de NVAO een responsief partnerschap dat steunt op proactieve communicatie en ontzorgen.

3.5 Beperkingen

1. Deze opdracht leent zich niet voor de opdeling in percelen. De verschillende aspecten van de opdracht zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden en het is voor de NVAO vanuit het

oogpunt van bedrijfsvoering van belang dat de verschillende aspecten van de opdracht door één opdrachtnemer worden uitgevoerd. Er zijn voldoende bedrijven die de gevraagde opdracht moeten kunnen uitvoeren.

Daarnaast is, gezien de organisatie van de relevante markt van de aan te besteden dienst en de grootte van de opdracht, onderscheiden van percelen niet opportuun. De opdracht zou onnodig extra administratieve lasten met zich meebrengen.

2. Tevens is het indienen van varianten niet toegestaan.

3.6 Type, duur en startdatum van de overeenkomst

De NVAO beoogt een raamovereenkomst met één inschrijver die de Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI) op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding voor de opdracht heeft gedaan.

Voor de voorgenomen overeenkomst is het uitgangspunt een looptijd van vijf jaar met de optie om de overeenkomst driemaal tegen dezelfde voorwaarden te verlengen voor een periode van telkens 12 maanden. Met de opdrachtnemer zal bij contractering ook een verwerkersovereenkomst worden gesloten. Deze wordt bij contractering bij de overeenkomst gevoegd.

4 Planning en procedure

4.1 Aanbestedingsprocedure

Aangezien het hier om een welomschreven opdracht gaat, heeft de NVAO gekozen voor een openbare aanbestedingsprocedure in één ronde. De aanbesteding wordt aldus algemeen bekend gemaakt. Iedere geïnteresseerde aanbieder kan direct inschrijven. De aanbestedende dienst bepaalt dat enkel inschrijvers die aan de door hem gestelde geschiktheidseisen voldoen voor verlening van de opdracht in aanmerking komen. Gunning geschiedt op basis van de inschrijving. De inschrijvers dienen zich te realiseren dat hun aanbod éénmalig en definitief is met de inschrijving die wordt ingediend. De openbare procedure biedt géén ruimte voor het voeren van onderhandelingsgesprekken.

De voertaal tijdens de aanbestedingsprocedure, tijdens contractering en tijdens de uitvoering van de opdracht is Nederlands. Alle documenten van zowel de inschrijver als de aanbestedende dienst zijn in het Nederlands gesteld, tenzij expliciet anders is vermeld in dit beschrijvend document.

In deze aanbestedingsprocedure worden alle aanbestedingsdocumenten via TenderNed elektronisch digitaal beschikbaar gesteld.

De aanbestedende dienst behoudt zich te allen tijde het recht voor om de aanbestedingsprocedure (tussentijds) stop te zetten of eenzijdig in te trekken. Inschrijvers hebben geen recht op vergoeding van eventueel gemaakte kosten en/of geleden schade. Inschrijvers ontvangen van de aanbestedende dienst ook géén tegemoetkoming in de kosten voor het opstellen en indienen van hun inschrijving.

4.2 Geheimhouding

Een inschrijver zal alle informatie, die door de aanbestedende dienst wordt verstrekt, als vertrouwelijk behandelen en niet aan derden ter beschikking stellen.

De aanbestedende dienst merkt ontvangen inschrijvingen als vertrouwelijk aan en handelt conform artikel 2.57 lid 1 Aw 2012.

4.3 Tijdsplan

- | | |
|--|---------------|
| • Publicatie uitnodiging tot inschrijving: | 1 maart 2024 |
| • Uiterste datum schriftelijke vragen: | 22 maart 2024 |
| • Nota van inlichtingen: | 4 april 2024 |

- Uiterste datum inschrijvingen: 15 april 2024
- Verzending voorlopige gunningsbeslissing: 24 april 2024
- Einde opschortende termijn: 15 mei 2024
- Publiceren gegunde opdracht: 16 mei 2024
- Sluiting raamovereenkomst: vanaf 16 mei 2024

4.4 Inschrijving: vormvereisten

Een inschrijving is ontvankelijk als ze binnen de deadline is ingediend en is vergezeld van:

- Werkwijze, aanpak, oplossingsrichting en verwachte tijdsbesteding;
- Berekening kosten en facturatie;
- Algemene voorwaarden;
- Referenties.

4.5 Beoordeling en gunning

4.5.1 Gunningscriteria

De inschrijvingen zullen worden gerangschikt op basis van de best ingeschatte prijskwaliteitsverhouding. De kwaliteit wordt beoordeeld op basis van de onderstaande criteria:

1. Totaalbeeld van de werkwijze, aanpak, oplossingsrichting en tijdsbesteding
2. Totaalprijs
3. Referenties

Er is aan de criteria geen wegingsfactor toegekend. NVAO's selectiepanel rangschikt de Inschrijvingen op basis van een totaalbeeld.

4.5.2 Beoordelingsbasis

Het selectiepanel beoordeelt de inschrijvingen op basis van

- Volledigheid en geldigheid van de inschrijving
- Volledigheid en geldigheid van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
- Gunningscriteria zoals in 4.5.1. beschreven

4.5.3 Meedelen voornemen tot gunning, stand-stil en definitieve gunning

NVAO's Dagelijks Bestuur neemt de definitieve beslissing over de rangschikking van de inschrijvingen, op voorstel van het selectiepanel. De ingeschreven personen, bedrijven en/of organisaties zullen op 26 april op de hoogte worden gesteld van het voornemen tot gunning zoals beslist door het Dagelijks Bestuur. De beslissing wordt voorzien van een motivering. Na het meedelen van het voornemen tot gunning wordt een *stand-still* periode ingelast van 20 kalenderdagen. Na deze periode wordt overgegaan tot definitieve gunning van de opdracht

4.5.4 Contracteren/opdrachtverstrekking

De NVAO heeft de intentie om met de eerst gerangschikte kandidaat een dienstverleningsovereenkomst van vijf jaar af te sluiten in overeenstemming met het prijsniveau uit de ingediende offerte.

5 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

5.1 Inleiding

Voor deze openbare Europese aanbesteding heeft de aanbestedende dienst uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen opgesteld met als doel te bepalen of inschrijvers geschikt zijn voor het uitvoeren van onderhavige opdracht. In dit hoofdstuk staat beschreven welke gegevens de inschrijver bij de indiening moet verstrekken en aan welke criteria de onderneming, al dan niet in samenwerking met anderen, moet voldoen om.

De aanbestedende dienst zal vaststellen of de inschrijving tijdig en conform de voorschriften is ingediend en volledig conform de gevraagde inhoud is. Wanneer een inschrijving niet op tijd en/of conform de voorschriften is ingediend wordt de inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding. De aanbestedende dienst behoudt zich daarbij het recht om onvolledige documenten te laten aanvullen en/of ontbrekende documenten en/of bewijsstukken op te vragen, mits er naar oordeel van de aanbestedende dienst sprake is van een geringe omissie die bij herstel ervan de gelijke kansen van inschrijvers niet in het geding brengt. Indien een inschrijver deze documenten niet binnen vijf werkdagen na verzoek hiertoe aanbiedt, wordt de inschrijving niet in behandeling genomen en inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding.

5.2 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

inschrijver dient het in TenderNed als Bijlage 1 bijgevoegde Uniform Europees Aanbestedingsdocument (hierna: UEA) volledig en naar waarheid in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij zijn inschrijving te voegen.

Als bewijsstuk dient het ingevulde en rechtsgeldig ondertekende UEA in TenderNed geüpload te worden. Indien van toepassing dienen hier ook de UEA's van Combinanten en/of Onderaannemers geüpload te worden.

Het niet (rechtsgeldig) ondertekend indienen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument of het aanbrengen van wijzigingen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument kan leiden tot uitsluiting.

De UEA is in TenderNed bijgevoegd als interactief PDF formulier bij deze selectieleidraad en bestaat uit 6 delen. In het UEA verstrekt de inschrijver inlichtingen met betrekking tot:

- Deel I: Informatie over de Aanbestedingsprocedure. Dit is reeds door de Aanbestedende dienst ingevuld;
- Deel II: Gegevens met betrekking tot de Ondernemer;
- Deel III: Uitsluitingsgronden. Hier verklaart de inschrijver dat op hem geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn, zoals genoemd in het UEA;
- Deel IV: Selectiecriteria. Hier verklaart de inschrijver dat voldaan wordt aan de Geschiktheidseisen en Selectiecriteria zoals deze zijn opgenomen in de Selectieleidraad;
- Deel V: Beperking van het aantal te selecteren Gegadigden. U hoeft hier niets in te vullen;
- Deel VI: Slotverklaringen.

inschrijver vult de algemene gegevens over zijn onderneming in bij Deel IIA en Deel IIB van de UEA. Indien inschrijver voor Geschiktheidseisen een beroep doet op een onderneming binnen een samenwerkingsverband of derden, verwijzen wij u naar paragraaf 4.2 van deze Selectieleidraad.

inschrijvers kunnen van de procedure worden uitgesloten indien zij zich in ernstige mate schuldig hebben gemaakt aan valse verklaringen bij het invullen van het UEA, indien zij informatie hebben achtergehouden of indien zij niet in staat zijn de ondersteunende documenten te verstrekken.

inschrijver wordt geschikt geacht indien geen van de in het UEA genoemde uitsluitingsgronden van toepassing zijn én Gegadigde tevens voldoet aan alle geschiktheidseisen.

5.3 Samenwerkingsverband / Combinatie

Bij een Samenwerkingsverband (Combinatie) gaat het om meerdere Ondernemers die gezamenlijk een Verzoek tot deelneming voor deze Opdracht indienen. In deel II A van het UEA dienen de Ondernemers te worden genoemd die deel uitmaken van het Samenwerkingsverband.

Ondernemers die deel uitmaken van een Samenwerkingsverband dienen elk afzonderlijk het UEA in te dienen. inschrijver geeft, indien er sprake is van een Samenwerkingsverband, in deel II van het UEA aan voor welke Geschiktheidseisen een beroep op zijn Onderneming wordt gedaan.

Indien de Opdrachtnemer een Samenwerkingsverband is, dus als Samenwerkingsverband een Verzoek tot deelneming heeft indient en als Samenwerkingsverband wenst in te schrijven op deze Opdracht, dan zijn alle Combinanten hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de Overeenkomst.

Indien sprake is van een Verzoek tot deelneming als Samenwerkingsverband / Combinatie, dan dient door de penvoerder van het Samenwerkingsverband een intentieverklaring van de te vormen Combinatie geüpload te worden.

Indien deze vraag niet van toepassing is, dan kan deze met 'nee' worden beantwoord.

Indien deze vraag wel van toepassing is:

Upload de UEA's van de Ondernemers die deel uit maken van het Samenwerkingsverband.

Upload de intentieverklaring van de te vormen Combinatie.

5.4 Financiële en economische draagkracht

Door een Inschrijving in te dienen, verleent inschrijver toestemming tot een onderzoek waaruit moet blijken dat inschrijver voldoende kredietwaardig is. De vaststelling hiervan wordt bepaald door een onafhankelijke kredietbeoordelaar.

5.5 Beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering

Door ondertekening van de UEA verklaart inschrijver dat zijn onderneming voldoende financiële en economische draagkracht heeft voor het uitvoeren van de opdrachten (Nadere overeenkomsten onder de Overeenkomst) en daartoe afdoende verzekerd is tegen beroepsrisico's en/of bedrijfsaansprakelijkheid. inschrijver zal ook, indien de Overeenkomst met hem wordt gesloten, gedurende de duur van de uitvoering van de Opdracht(en) adequaat verzekerd blijven.

inschrijver dient te beschikken over een passende beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Deze dient een schade te dekken tot minimaal € 500.000,- per gebeurtenis en maximaal € 1.000.000,- per jaar. Bij het Verzoek tot deelneming volstaat het UEA (Deel IV).

Indien inschrijver de onderhavige Opdracht gegund krijgt dient inschrijver op verzoek van de Aanbestedende dienst binnen zeven dagen (tijdens de bezwaarperiode) een passend bewijs te overleggen waaruit blijkt dat hij adequaat verzekerd is tegen beroepsrisico's - en/of wettelijke aansprakelijkheid.

5.6 Technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid

5.6.1 Informatiebeveiliging

Om aan te kunnen tonen dat inschrijver maatregelen treft om de informatiebeveiliging te waarborgen in het kader van de Opdracht, dient inschrijver gedurende de looptijd van de Overeenkomst in het bezit zijn van het volgende certificaat (of gelijkwaardig): ISO 27001. Een informatiebeveiligingshandboek of ISAE 3402 wordt beschouwd als gelijkwaardig.

Indien inschrijver tot één van de vijf geselecteerde kandidaten behoort, dient hij op verzoek van de Aanbestedende dienst binnen zeven dagen (tijdens de bezwaarperiode) een kopie van het betreffende certificaat of beleid toe te sturen.

5.6.2 Referentieopdrachten

De inschrijver dient per kerncompetentie (zie hierna) een relevante referentie te overleggen van een opdracht die in de afgelopen drie jaar is verricht en die aantoont dat inschrijver kennis en ervaring heeft die noodzakelijk is om onderhavige opdracht uit te voeren. inschrijver dient in

Bijlage 2 in het format voor de kerncompetenties een omschrijving van deze referenties te geven. De termijn van drie jaar geldt voor de einddatum van de (raam)overeenkomst van de referentieopdracht, gerekend vanaf de sluitingsdatum van de Inschrijving voor deze aanbesteding. Een opdracht mag dus meer dan drie jaar geleden zijn gestart. De einddatum van de referentieopdracht dient dan echter wel binnen de termijn van drie jaar te vallen. Indien inschrijver zich in dit kader op een referentieproject beroept waarin de opdracht (deels) door derden is uitgevoerd, dient duidelijk te worden gemaakt welk deel van de opdracht door inschrijver en welk deel door die derde(n) is uitgevoerd, alsmede de rolverdeling tussen inschrijver en derde(n). Dit geldt ook in geval het referentieproject in combinatie is uitgevoerd. Dat de inschrijver aan de hierna vermelde kerncompetenties voldoet, dient te worden aangetoond door een volledig ingevulde en ondertekende Bijlage 2.

5.6.3 Kerncompetenties

Inschrijver dient te beschikken over de navolgende kerncompetenties:

- inschrijver is in staat om de diensten in scope van de Aanbesteding succesvol te leveren aan klanten die vergelijkbaar zijn als de Opdrachtgever;
- inschrijver is in staat om de diensten in scope van de Aanbesteding succesvol te leveren aan klanten met een soortgelijke omvang als Opdrachtgever;
- inschrijver heeft voldoende kennis en expertise van het ontwikkelen en beheren met Microsoft 365, Microsoft Entra ID en maatwerk software op .NET;
- inschrijver heeft ervaring met het uitvoeren van projecten op een Agile Scrum werkwijze;
- inschrijver is in staat eisen en wensen van de Opdrachtgever op te halen en verbeteringen van de werkprocessen voor te stellen.

6 Overige bepalingen

- Bijkomende inlichtingen kunnen schriftelijk (elektronisch) worden aangevraagd via flanders@nvao.org. Een antwoord zal onder de vorm van een Nota van Inlichtingen elektronisch worden verspreid.
- Bezwaren of klachten m.b.t. de voorliggende aanbestedingsprocedure kunnen schriftelijk (elektronisch) worden ingediend via flanders@nvao.org, t.a.v. directeur Vlaanderen, Parkstraat 83, 2514 JG Den Haag.
- Bezwaren en klachten zijn enkel ontvankelijk als ze op bovenstaande adres ingediend worden door één van de geselecteerde partijen.
- De NVAO zal bezwaren en klachten onmiddellijk in behandeling nemen en haar beslissing binnen 7 kalenderdagen bekendmaken aan alle geselecteerde partijen.
- In het kader van de voorliggende aanbestedingsprocedure kunnen de geselecteerde partijen op geen enkele manier aanspraak maken op een financiële vergoeding.

7 Bijlagen

De volgende aanbestedingsdocumenten en formulieren maken als bijlagen deel uit van dit document en zijn beschikbaar op TenderNed:

- Bijlage 1: UEA Workflow Manager
- Bijlage 2: referentieformulier

Colofon

Openbare aanbesteding

• Ontwikkeling, implementatie & beheer Workflow Manager

Juni 2023

Samenstelling:

NVAO  Vlaanderen



Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie
Accreditation Organisation of the Netherlands and Flanders

Parkstraat 83 • 2514 JG Den Haag
P.O. Box 85498 • 2508 CD The Hague
The Netherlands

T +31 (0)70 312 23 00
E info@nvao.net
www.nvao.net