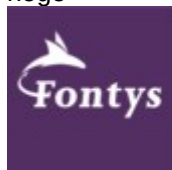


hoge



> FOR SOCIETY

Aanbestedingsdocument

Openbare Europese Aanbesteding

Survey Tooling

Colofon

Uitgave: Dienst Onderwijs & Onderzoek en Inkoopcentrum Fontys
Adres: Postbus 347, 5600 AH Eindhoven
Telefoon: 06 - 23941906 / 08850-89330
Contactpersoon: Sander Clement
Email: inkoop@fontys.nl
Datum: 7 juli 2023

TenderNed kenmerk: TN418559

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 Hogeschool	8
2.2. Dienst Onderwijs & Onderzoek	8
2.3. Onze maatschappelijke opdracht	8
2.4. Duurzaamheid	9
3. De opdracht	10
3.1. Beschrijving van de opdracht	10
3.1.1. Aanleiding en doelstelling	10
3.1.2. Visie op de toekomstige situatie	10
3.1.3. Toepassingsgebieden	10
3.1.4. Omvang en scope van opdracht	12
3.1.5. CPV-codering	12
3.2. Samenvoegen en percelen	13
3.3. Duur van de Overeenkomst	13
3.4. Wachtkamer	13
3.5. Contractmanagement	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	15
4.1.4. Gunningscriteria	15
4.1.5. Voornemen tot gunning en definitieve gunning	15
4.2. Beoordelingscommissie	16
5. Procedurele aspecten en voorschriften	17
5.1. Algemene voorschriften voor de aanbesteding	17
5.1.1. Wettelijk kader	17
5.1.2. Niet gunnen	17
5.1.3. Vergoedingen	17
5.1.4. Gebruik merknamen of typen (optioneel)	17
5.1.5. Voertaal	17
5.1.6. Overdracht verstrekte gegevens	17
5.2. Voorschriften voor het stellen van vragen	17
5.2.1. Tegenstrijdigheden en onvolkomenheden	17
5.2.2. Vragen en suggesties	18
5.2.3. Klachten	18
5.3. Voorschriften voor het indienen van een Inschrijving	18
5.3.1. Algemene voorschriften	18
5.3.2. Gestanddoening	19
5.3.3. Aantal Inschrijvingen	19
5.4. Opening van de Inschrijvingen	20
5.5. Verduidelijking en controle van de Inschrijving	20
5.6. Gunningsbeslissing en rechtsbescherming	20

6.	Hoedanigheid van Inschrijver	22
6.1.	Inschrijving als Combinatie	22
6.2.	Beroep draagkracht en/of bekwaamheid Derde(n)	22
6.3.	Onderaanneming	23
7.	Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen	25
7.1.	Uitsluitingsgronden.....	25
7.1.1.	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	25
7.2.	Geschiktheidseisen	25
7.2.1.	Eisen op het gebied van financiële en economische draagkracht.....	26
7.2.2.	Eisen beroepsbekwaamheid en technische bekwaamheid	26
7.2.3.	Eisen beroepsbevoegdheid	28
8.	Gunningscriteria	29
8.1.	Gunningsmethodiek	29
8.2.	Beoordeling Inschrijfprijs	29
8.2.1.	Inschrijfprijs	29
8.3.	Beoordeling Kwaliteit.....	30
8.3.1.	Subcriterium Wens 1: Functionaliteit survey tooling	31
8.3.2.	Subcriterium Wens 2: Ondersteunende dienstverlening	31
8.3.3.	Subcriterium Wens 3: Duurzaamheid	31
8.3.4.	Subcriterium Wens 3: Implementatieproces	32
8.3.5.	Subcriterium Wens 5: Gebruiksvriendelijkheid - demonstratie	32
8.4.	Beoordelingskader	32
8.5.	Eindscore	34
8.5.1.	Minimaal te behalen kwaliteitsniveau.....	34
8.5.2.	Bepaling totaalscore en EMVI.....	34
8.5.3.	Verificatie / Proof of Concept	34
9.	Bijlagen	35

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.
Combinatie:	Twee of meer ondernemingen die gezamenlijk een Inschrijving doen.
Concern:	Economische vereniging van juridisch zelfstandige ondernemingen onder gemeenschappelijke centrale leiding, waarbij de gezamenlijke resultaten in de concernbalans tot uiting komen.
Derde:	De rechtspersoon waar Inschrijver een beroep op doet ten behoeve van de Inschrijving (op het gebied van de financiële en economische draagkracht, beroepsbekwaamheid en/of technische bekwaamheid) dan wel wenst in te zetten bij de uitvoering van de Raamovereenkomst.
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 aanbieding op het door de Aanbestedende Dienst verstrekte Aanbestedingsdocument.
KPI:	Kwalitatieve Prestatie Indicatoren; goede KPI's voldoen in principe aan het SMART-principe.
(Nadere) opdracht:	De schriftelijke verbintenis onder bezwarende titel tussen Opdrachtgever en de Opdrachtnemer naar aanleiding van een gunning van een Nadere Opdracht binnen de kaders van de Raamovereenkomst. Gunning geschiedt door goedkeuring door Opdrachtgever van een Offerte van Opdrachtnemer.
Nota van Inlichtingen:	Nota met de antwoorden op door (potentiële) Inschrijvers gestelde vragen, gedurende de inschrijfperiode, alsmede verduidelijkingen van de Aanbestedende Dienst uit eigen beweging.
Offerte:	Een aanbieding van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever voor de uitvoering van een Nadere Opdracht.
Offerteaanvraag:	Een verzoek van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer voor het uitbrengen van een aanbieding voor de uitvoering van een Nadere Opdracht.

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.
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.
Overeenkomst:	De schriftelijke overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer met als doel het plaatsen van (een stroom) van toekomstige (Nadere) opdrachten.
SMART:	Afkorting: Specifiek - Meetbaar - Acceptabel - Realistisch – Tijdgebonden.
UEA:	Afkorting: Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Een verklaring als bedoeld in artikel 2.84 van de Aanbestedingswet 2012.
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.
Werkdagen:	Alle dagen van de week waarop onderwijsactiviteiten plaatsvinden.

1. Inleiding

Het voorliggende Aanbestedingsdocument bevat alle informatie over de Openbare Europese aanbesteding Survey Tooling.

Alle ondernemers die aan de minimeisen voldoen worden uitgenodigd een Inschrijving te doen. Dit kan zelfstandig of in Combinatie en eventueel door een beroep te doen op Derden.

De Aanbestedingsprocedure moet leiden tot gunning van de opdracht aan de Inschrijver die de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding (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 beperkte aantal (totaal) leveranciers dat actief is in de markt.

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 te 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:	Sander Clement, Inkoopadviseur a.i.
Telefoonnummer:	06 – 23941906 (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 <https://fontys.nl/Over-Fontys/Inkoop/Inkoopbeleid.htm>.

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	Vrijdag 7 juli 2023	
Uiterlijke termijn melden tegenstrijdigheden in Aanbestedingsdocument en sluitingsdatum voor het stellen van schriftelijke vragen	Vrijdag 1 september 2023	uiterlijk 12.00 uur
Uiterlijke datum antwoorden op vragen middels eerste Nota van Inlichtingen	Vrijdag 8 september 2023	
Sluiting termijn tweede vragenronde (alleen voor vragen i.v.m. onvolledigheden/onduidelijkheden eerste nota van inlichtingen)	Vrijdag 15 september 2023	uiterlijk 12:00 uur
Verzending tweede nota van inlichtingen	Vrijdag 22 september 2023	
Uiterste inleverdatum Inschrijving	Vrijdag 20 oktober 2023	Uiterlijk 12:00 uur
Uitnodiging voor demonstratie (na formele toets compleetheid en geldigheid inschrijving)	Vrijdag 27 oktober 2023	Uiterlijk 17:00 uur
Demonstratie door inschrijvers	Dinsdag 7 of donderdag 9 november 2023	n.t.b.
Streefdatum voornemen tot gunning	Vrijdag 1 december 2023	
Streefdatum definitieve gunning	Vrijdag 22 december 2023	
Ondertekening overeenkomst	Vrijdag 26 januari 2024	
Implementatiefase overeenkomst	Vanaf maandag 29 januari 2024 tot vrijdag 26 juli 2024	
Operationele fase overeenkomst	Vanaf donderdag 1 augustus 2024	

2. De Aanbestedende Dienst

2.1. Fontys Hogeschool

Fontys Hogeschool, 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 24 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 24 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

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 -advisering 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.

De volgende expertises zijn ondergebracht bij Dienst O&O:

- Onderzoek;
- Onderwijsontwikkeling;
- Kwaliteitsmanagement;
- Internationalisering en Juridische zaken.

2.3. Onze maatschappelijke opdracht

'Ontwikkeling' is een absoluut kernbegrip binnen Fontys. Jonge mensen ontwikkelen als student bij ons hun talent, we ontwikkelen relevante praktijkgerichte kennis, werkende professionals kunnen zich bij Fontys een (werkend) leven lang ontwikkelen, wij spelen flexibel in op ingrijpende maatschappelijke ontwikkelingen, en – niet op de laatste plaats – binnen onze gemeenschap ontwikkelen we ons zelf door kennis en vaardigheden te delen. Alleen zo kunnen onze studenten, professionals en afgestudeerden een betekenisvolle maatschappelijke bijdrage blijven leveren.

Wij opereren in het hart van de maatschappij. In zogeheten hybride leer- en onderzoekomgevingen werken student, docent, onderzoeker en werkveld grensoverschrijdend met elkaar samen; zowel onderwijs en onderzoek als leren en werken raken op die manier steeds meer met elkaar vervlochten. Onze voornaamste 'maatschappelijke waarde' is dan ook de ontwikkeling van talent en kennis. Fontys is een multidisciplinaire hogeschool in het zuiden van Nederland. Samen met én voor het (regionale) werkveld verzorgen wij hoogwaardig hoger beroepsonderwijs en voeren we innovatief praktijkgericht onderzoek uit. Op deze manier dragen we bij aan de ontwikkelkracht van een vitale, inclusieve en duurzame samenleving. Zie ook: [Fontys for society](#)

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 \(SDGs\)](#). 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 voor 2020-2023 een Duurzaamheidsagenda opgesteld voor 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:



Fontys vindt waardedenken/ketendenken belangrijk als het gaat om aanbestedingen waarbij de toeleveranciers van de contractspartij (waardeketen) ook gestimuleerd worden om het 9R model in te zetten. Daarmee dragen wij bij aan een circulaire economie.

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

3. De opdracht

3.1. Beschrijving van de opdracht

3.1.1. Aanleiding en doelstelling

Vanuit verschillende instituten en diensten binnen Fontys is er behoefte aan kwalitatief goede survey tooling ten behoeve van onderwijs, onderzoek en de bedrijfsvoering. Survey tooling wordt ingezet voor de uitvoering van enquêtes, onderzoek en evaluaties. Fontys is op zoek naar toekomstbestendige survey tooling voor onderwijs, onderzoek en bedrijfsvoering.

Contractvorming en contractbeheer met betrekking tot survey tooling is binnen Fontys belegd bij Dienst Onderwijs & Onderzoek (hierna: dienst O&O).

3.1.2. Visie op de toekomstige situatie

Op dit moment maakt Fontys gebruik van verschillende applicaties voor Surveytooling. Door het gebruik van diverse applicaties is een versnipperd landschap ontstaan. Dit leidt tot hoge beheerslasten, hoge (dubbele) kosten, er is soms maatwerk nodig etc. Fontys streeft ernaar in de toekomst gebruik te maken van maximaal twee oplossingen voor de gehele organisatie voor alle huidige toepassingsgebieden (en eventueel toekomstige nieuwe toepassingsgebieden) en voor alle verschillende doelgroepen, welke centraal beheerd wordt door de Dienst O&O.

Een van de belangrijkste strategische doelen voor de toekomst van het gebruik van survey tooling is om in co-creatie (ook met het werkveld) een onderzoek te kunnen opstellen voor zowel onderzoeks- als onderwijsdoeleinden. Onder co-creatie wordt verstaan: het tegelijkertijd werken aan dezelfde survey (maken van vragenlijsten, instellen en testen routeringen en resultaten analyseren) in de daarvoor bestemde tool, waarbij alle deelnemers invloed hebben op het proces en het resultaat van het proces. Het aspect co-creatie speelt een steeds grotere rol; zowel in de huidige praktijk als in onze visiedocumenten. Hierbij is het essentieel dat samenwerkingspartners bij co-creatie van vragenlijsten inzicht hebben in de routering binnen een vragenlijst, kunnen testen en kunnen aanpassen? Dit resulteert in het feit dat de aanbesteding opgedeeld zal worden in twee percelen, waarbij de mogelijkheid tot co-creatie één van de belangrijkste requirements van één van die percelen is.

Tevens wil Fontys met externe relaties op een veilige manier aan een specifieke survey kunnen werken en surveys kunnen uitvoeren zonder deze relaties toegang te geven op de gehele applicatie en zonder gebruik te maken van anonieme of handmatig aangemaakte accounts. Hiervoor is het van belang om per gebruiker autorisatie op verschillende onderdelen met verschillende rollen in te kunnen richten.

3.1.3. Toepassingsgebieden

Binnen Fontys wordt survey tooling ingezet met name op de volgende toepassingsgebieden:

1. **Diagnose-instrument t.b.v. onderwijsontwikkeling**

Fontys streeft ernaar de kwaliteit van haar onderwijsaanbod continu te verbeteren. Door kwaliteitsmedewerkers wordt binnen instituten de kwaliteitsbeleving op diverse thema's onderzocht. Bijvoorbeeld een korte vragenlijst om een inschatting te maken van de "flexibiliteit" van een opleiding (in hoeverre kunnen studenten hun eigen tempo bepalen, toetsmomenten kiezen, etc.). In deze vragenlijsten wordt met regelmaat met reksleutels gewerkt, longitudinaal onderzoek verricht en is behoefte aan uitgebreide grafische mogelijkheden.

2. **Uitvoeren van onderwijsopdrachten, bijvoorbeeld in stages en afstudeeropdrachten**

Studenten gebruiken regelmatig survey tools om onderzoek te doen. Bijvoorbeeld in het kader van hun stage of afstuderen. Hiertoe worden doelgroepen binnen en buiten Fontys (zowel

nationaal als internationaal) bevestigd. Van belang hierbij zijn onder andere rapportagemogelijkheden en mogelijkheden tot samenwerken bij het maken van vragenlijsten en het analyseren van resultaten.

3. **Onderwijsevaluaties, bijvoorbeeld bij het afsluiten van onderwijsperiodes**

Fontys streeft ernaar de kwaliteit van haar onderwijsaanbod continu te verbeteren. Studenten krijgen na afronding van een onderwijsperiode een vragenlijst waarin verschillende aspecten van het onderwijs worden geëvalueerd (bijvoorbeeld het evalueren van docenten, vakken/cursussen, stages). Van belang zijn hierbij onder andere het tonen van realtime resultaten, het tijd- en groepsgebonden kunnen uitnodigen van respondenten en het automatisch vullen van bekende gegevens uit verschillende bronsystemen (zoals het studenteninschrijfsysteem, personeelssysteem, etc.).

4. **Begeleiding van (potentiële) studenten, bijvoorbeeld met 'Student Start Thermometer' en exitgesprekken**

Dit betreft de begeleiding van onze (potentiële) studenten. Dit proces wordt op dit moment ondersteund door enquêtetools die een mogelijkheid hebben om op basis van scores flexibel resultaten terug te koppelen naar de (potentiële) studenten en tegelijkertijd data te generen van grote groepen respondenten (> 10.000).

5. **Evaluatie van onderwijs ten behoeve van accreditatie**

Fontys streeft ernaar de kwaliteit van haar onderwijsaanbod continu te verbeteren. Ten behoeve van de accreditatie worden vragenlijsten, in het kader van kwaliteitszorg, onder verschillende stakeholders (studenten, docenten, alumni, werkveld) uitgezet om diverse onderwerpen te evalueren (onderwijsuitvoering, begeleiding van stage/afstuderen, eindniveau studenten, aansluiting opleiding arbeidsmarkt, etc.). Van belang zijn hierbij onder andere uitgebreide antwoordmogelijkheden (bv volgordelijkheid, randomisering en het uploaden van afbeeldingen), longitudinaal onderzoek, benchmarking en het automatisch vullen van reeds bekende gegevens uit verschillende bronsystemen (zoals het studenten inschrijfsysteem, personeelssysteem, etc.).

6. **Onderzoek**

Binnen Fontys wordt praktijkgericht onderzoek gedaan waarbij onderzoekers uit lectoraten i.s.m. partners uit het werkveld en docenten/studenten werken aan praktijk kwesties. Via kwalitatieve en kwantitatieve onderzoeksmethodes wordt een antwoord gezocht op vragen die zich in de praktijk afspelen. Van belang zijn hierbij onder andere de mogelijkheid tot samenwerken bij het maken van vragenlijsten en analyseren van resultaten met interne en externe onderzoekspartners zonder Fontys account. Tevens is het automatisch vullen van bekende gegevens uit bronsystemen zoals gegevens van studenten, externe relaties en medewerkers van belang.

7. **Deelnemerwerving; het evalueren van wervingsactiviteiten zoals open dagen, lezingen en 'Studiekeuzecheck'. Een sneak preview van een studieweek ('Online proefstuderen').**

Om studenten te werven maakt Fontys gebruik van diverse activiteiten, zoals open dagen, lezingen en andere studiekeuze activiteiten. Deze worden regelmatig geëvalueerd met behulp van survey tooling. Zo wordt survey tooling ingezet als onderdeel van het studiekeuzeproces en als zelfevaluatietool bij het keuzeprocess van geïnteresseerden. Hierbij krijgen potentiële studenten een passend advies op basis van de door hun gegeven antwoorden. Daarnaast krijgen potentiële studenten een inkijkje in het onderwijs, in de vorm van aantrekkelijke proeftoetsen ('Online proefstuderen'). Hierbij maken potentiële studenten (zonder Fontysaccount) gebruik van filmpjes, testjes, en vragenlijsten waarbij zij een directe terugkoppeling ontvangen op basis van hun gegeven antwoorden. Hierbij is er de behoefte om vragen te kunnen stellen over de getoonde filmpjes.

8. Deelnemerwerving: het benaderen van afgestudeerden (alumni)

Fontys hecht waarde aan het beheren van haar netwerk van afgestudeerden, zowel voor evaluatie van het gevolgde onderwijs, het in beeld brengen van hun carrièrepad, het peilen van vervolginteresse en beheren van aanmeldingen voor “netwerken”. Van belang zijn hierbij onder andere uitgebreide antwoordmogelijkheden zoals dropdown menu en het opnemen van afbeeldingen en het automatisch vullen van bekende gegevens uit bronsystemen.

Uit bovenstaande blijkt dat diverse doelgroepen (al dan niet met een Fontysaccount) gebruik maken van survey tooling, te weten: studenten, medewerkers, onderzoekers, nationale en internationale potentiële studenten, toeleverend Onderwijs (bv decanen bij middelbare scholen en mbo's), alumni, opdrachtverleners (t.b.v. stages en afstuderen), zakelijke dienstverlening, onderwijsprojecten), onderzoekspartners, (alumni/bedrijven)netwerken en leveranciers. Tevens blijkt dat de verschillende doelgroepen survey tooling inzetten voor verschillende doeleinden en dat deze doeleinden verschillende, specifieke eisen stellen aan de ondersteunende tooling.

Fontys streeft naar een flexibele en open architectuur, waarbij functionaliteiten in componenten in de applicatie zijn opgenomen, waarbij de componenten:

- Naar wens kunnen worden uitgezet ten faveure van andere componenten die Fontys al heeft of mogelijk gaat aanschaffen om een 'Best of Breed' oplossing te kunnen realiseren;
- Afzonderlijk als services kunnen worden aangesproken.

3.1.4. Omvang en scope van opdracht

Fontys streeft ernaar met één of meer oplossingen te voorzien in survey tooling voor tenminste alle in 5.2. genoemde toepassingsgebieden, doelgroepen en processtappen.

Fontys wenst zo min mogelijk maatwerk en is op zoek naar een standaard oplossing. Mocht het in uitzonderlijke gevallen toch noodzakelijk zijn om aanpassingen binnen de oplossing door te voeren, dan moet dit op verzoek van de 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.

De opdracht omvat:

- Het leveren, inrichten en hosten (beschikbaar stellen en houden) van een SAAS-oplossing (inclusief updates, upgrades, e.d.) voor survey tooling conform de in Hoofdstuk 10 (Programma van Eisen) gestelde eisen.
- Het volledig ondersteunen van Fontys zowel bij de implementatie als gedurende de contractperiode bij het (verder) inrichten van de aangeboden oplossing(en).
- Het volledig ondersteunen van Fontys bij het koppelen van de aangeboden oplossing aan de reeds bij Fontys in gebruik zijnde systemen en/of componenten en toekomstige systemen/componenten.

Voor elke toepassing onderkennen we de **volgende stappen/processen**:

- Aanmaken surveys
- Afnemen surveys
- Analyseren surveys
- Archiveren surveys, rapportages en data
- Beheren surveytool

3.1.5. CPV-codering

Voor deze aanbesteding zijn de volgende CPV-codes van toepassing: 72260000-5 Diensten in verband met software.

3.2. Samenvoegen en percelen

De opdracht is opgedeeld in twee percelen:

1. Perceel 1 betreft Survey tooling overig (onderwijsevaluatie etc.) met generieke functionaliteiten.
2. Perceel 2 betreft Survey tooling t.b.v. Onderzoek en Diensten met specifieke functionaliteit.

3.3. Duur van de Overeenkomst

De ingangsdatum van de Overeenkomst staat gepland op 1 februari 2024 en heeft een initiële looptijd tot en met 31 juli 2028, met voor de Opdrachtgever viermaal een eenzijdige optie tot verlenging van telkens 1 (een) jaar. De uitoefening van een optie tot verlenging zal uiterlijk 3 (drie) maanden voor aflopen van de initiële contracttermijn dan wel verlengingstermijn schriftelijk door Opdrachtgever worden medegedeeld.

De implementatiefase loopt van 1 februari 2024 tot 31 juli 2024. De operationele fase van de Overeenkomst start per 1 augustus 2024.

De concept Overeenkomst, waarin tevens opgenomen een concept verwerkersovereenkomst, is als bijlage 1 toegevoegd. Wijzigingen die middels een Nota van Inlichtingen zijn gehonoreerd worden in de uiteindelijke Raamovereenkomst overgenomen.

De Algemene Inkoopvoorwaarden van Stichting Fontys (zie bijlage 3) zijn op de uitvoering van de Raamovereenkomst van toepassing.

3.4. Wachtkamer

In de Overeenkomst wordt een proefperiode van 12 maanden voorzien. Hiertoe zal per perceel een zogenaamde wachtkamerovereenkomst worden gesloten met de als tweede geëindigde Inschrijver voor dat perceel.

Indien op enig moment blijkt, dat Opdrachtnemer niet voldoet aan de kwaliteit zoals omschreven in dit aanbestedingsdocument, dan wel niet langer voldoet aan één van de selectiecriteria die als uitsluitingsgronden zijn opgenomen in dit Aanbestedingsdocument dan wel dat Opdrachtnemer niet langer voldoet aan één van de selectiecriteria die als minimumeis zijn opgenomen in dit Aanbestedingsdocument, is Opdrachtgever gerechtigd de Raamovereenkomst buiten rechte bij aangetekend schrijven te ontbinden. Indien dit binnen de proefperiode gebeurt, kan Opdrachtnemer zonder heraanbesteding overgaan tot gunning van de opdracht aan de partij die bij de aanbesteding als wachtkamer gecontracteerd is.

De strekking van de wachtkamerovereenkomst tussen Opdrachtgever en de als 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 heraanbesteding van de opdracht (voor het betreffende perceel).

Indien binnen één jaar na ingangsdatum van de Overeenkomst met Opdrachtnemer wordt beëindigd kan Opdrachtgever zonder heraanbesteding overgaan tot gunning van de opdracht aan de partij die bij de aanbesteding als wachtkamer gecontracteerd is. In bijlage 2 is de concept wachtkamerovereenkomst opgenomen.

3.5. Contractmanagement

Middels passend contractmanagement stuurt de Aanbestedende Dienst erop dat wat in de Inschrijving(en) wordt beloofd, ook door de Opdrachtnemer(s) wordt nagekomen. Het contractmanagement voor alle percelen ligt bij dienst O&O van Fontys. Doel van de Raamovereenkomst is een Fontys brede functionele en effectieve relatie op te bouwen op het gebied van survey tooling.

Bij het contractmanagement hoort georganiseerd contact en structurele inhoudelijke afstemming. Periodiek overleg, waarvan de frequentie na gunning in goed overleg wordt bepaald, zal plaatsvinden met een vast team vanuit Opdrachtgever en een vast team vanuit Opdrachtnemer. Daarnaast kan op beider verzoek desgewenst incidenteel overleg plaatsvinden.

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

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 Raamovereenkomst.

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 beoordelingscommissie bestaat uit materiedeskundigen uit de Dienst Marketing en Communicatie en een aantal instituten, een adviseur Juridische Zaken en een adviseur Inkoop. De beoordelingscommissie bestaat per perceel (exclusief inkoop en JZ) uit minimaal zes personen.

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, zijn alternatieven niet toegestaan.

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 Raamovereenkomst eindigt, is de Opdrachtnemer verplicht deze bestanden en producten op eerste verzoek kosteloos en per omgaande te retourneren aan Aanbestedende Dienst. Indien gewenst vernietigt de 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 verzocht 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 gedeponneerd 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 moet als één digitaal document aangeboden worden, met de bijlagen in alfabetische volgorde. 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 Raamovereenkomst. De desbetreffende Inschrijver is dan schadeplichtig. Alle kosten die gemaakt worden om tot een nieuwe aanbesteding c.q. Raamovereenkomst 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(en) gestand doen 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 Raamovereenkomst 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 opgedeeld in twee percelen. Inschrijven op een onderdeel van de aanbesteding is niet mogelijk.

Iedere Inschrijver, al dan niet onderdeel uitmakend van een Combinatie, mag maximaal per perceel één Inschrijving indienen. Inschrijvers mogen niet zelfstandig of in Combinatie een Inschrijving indienen én daarnaast bij één of meer Inschrijvingen als Onderaannemer worden ingezet, waarbij een beroep wordt gedaan op de draagkracht en/of bekwaamheid.

Wanneer een Inschrijver meer dan één keer, zelfstandig of als onderdeel van een Combinatie, een Inschrijving indient dan worden al deze Inschrijvingen terzijde gelegd.

Wanneer een Inschrijver één keer zelfstandig of één keer in Combinatie een Inschrijving indient én daarnaast bij één of meer Inschrijvingen als Onderaannemer wordt ingezet, waarbij een beroep wordt gedaan op de draagkracht en/of bekwaamheid, dan wordt de zelfstandige Inschrijving dan wel de Inschrijving als Combinatie terzijde gelegd.

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. Via TenderNed wordt een proces-verbaal van opening verstuurd waarin staat aangegeven welke 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 (hier: ma t/m vrij), 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. Hierbij geldt dat Inschrijver binnen vijf Werkdagen (hier: ma t/m vrij), na het verzoek van Aanbestedende Dienst, het 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 Raamovereenkomst komt tot stand ten tijde van de ontvangst van de schriftelijke opdrachtbevestiging van de 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:

1. Ieder Combinatielid, bij Inschrijving, het als bijlage A opgenomen Uniform Europees Aanbestedingsdocument ondertekenen en toevoegen.
2. 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.
3. 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 Raamovereenkomst.

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):

1. Derde(n), bij Inschrijving, het als bijlage A opgenomen Uniform Europees Aanbestedingsdocument ondertekenen en toevoegen.
2. 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.
3. 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 Raamovereenkomst 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 Raamovereenkomst komen uitsluitend Inschrijver(s) in aanmerking die, naar het oordeel van Aanbestedende Dienst, tijdig hebben aangetoond te voldoen aan de in dit hoofdstuk gestelde minimeisen 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 Raamovereenkomst 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 verklaart 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:

1. 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.
2. Een kopie van het uittreksel uit het beroeps- of handelsregister, die niet ouder is dan zes maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum van de Inschrijving.
3. Verklaring Belastingdienst (verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen) die niet ouder is dan zes maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum van de Inschrijving.
4. Een kopie van een geldig en toepasselijk NEN-ISO 9001-2000 certificaat;
5. Een kopie van een geldig en actueel verzekeringsbewijs.

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 Raamovereenkomst 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 minimaal € 1.250.000 per schadeveroorzakende gebeurtenis met een maximum van € 2.500.000 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.

Per kerncompetentie dient u een referentie aan te leveren waarmee u aantoont zelfstandig hieraan te kunnen voldoen. Indien u een referentie aanlevert die in Combinatie of met een Onderaannemer is uitgevoerd dan dient diezelfde Combinatie of Onderaannemer beschikbaar te zijn voor uitvoering van onderhavige Raamovereenkomst.

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

1. Kerncompetentie 1 Perceel: generieke survey tooling

- Inschrijver heeft bewezen ervaring met de levering, implementatie en het beheer van generieke survey tooling, inclusief koppelingen met derden, vergelijkbaar met perceel 1 in onderhavige aanbesteding.
- Inschrijver toont kerncompetentie 1 aan door middel van een referentieopdracht, die aan de volgende voorwaarden voldoet:
 - De survey tooling die Inschrijver in de referentieopdracht geleverd heeft, betreft een tool gericht op een brede gebruikersgroep (bijvoorbeeld medewerkers, studenten, et cetera) die door een beperkte complexiteit (generieke tool) zelfstandig met de tool kunnen werken.

- De referentieopdracht heeft een omvang van minimaal 500 gebruikers die vanuit de referent organisatie gebruik kunnen maken van de tool, en waarbij de referentieopdracht en contract betrekking heeft op implementatie, beheer en support.
- Inschrijver heeft minimaal voor een duur van 24 maanden op contractbasis beheer en support geleverd voor de aan Referent geleverde survey tooling.
- Referent kan een positieve tevredenheidsverklaring overleggen ten aanzien van een tijdige, vakkundige en oplevering van de survey tooling, alsmede het beheer en support voor minimaal 24 maanden.

2. Kerncompetentie 2 Perceel 2: Complexe, diagnostische survey tooling

- Inschrijver heeft bewezen ervaring met de levering, implementatie en het beheer van complexe, diagnostische survey tooling, inclusief koppelingen met derden, vergelijkbaar met perceel 2 in onderhavige aanbesteding.
- Inschrijver toont kerncompetentie 1 aan door middel van een referentieopdracht, die aan de volgende voorwaarden voldoet:
 - De survey tooling die Inschrijver in de referentieopdracht geleverd heeft, betreft een tool gericht op een specifiek gebruikersgroep vanuit een vakgebied gericht op onderzoek of evaluatie (bijvoorbeeld docenten, marketeers, onderzoekers). Referent organisaties kunnen bijvoorbeeld zijn onderwijsinstellingen, onderzoeksinstituten en marketingbureaus.
 - De referentieopdracht heeft een omvang van minimaal 25 gebruikers die vanuit de referent organisatie gebruik kunnen maken van de tool, en waarbij de referentieopdracht en contract betrekking heeft op implementatie, inrichting, beheer en support.
 - Inschrijver heeft minimaal voor een duur van 24 maanden op contractbasis beheer en support geleverd voor de aan Referent geleverde survey tooling.
 - Referent kan een positieve tevredenheidsverklaring overleggen ten aanzien van een tijdige, vakkundige en oplevering van de survey tooling, alsmede het beheer en support voor minimaal 24 maanden.

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, een en ander conform het Referentieformulier in bijlage B.

Te verstrekken gegevens:

Inschrijver overlegt bij Inschrijving de ingevulde en ondertekende referentieverklaring(en) bijgevoegd in Bijlage B.

De bij de referentie uitgevoerde opdracht moet naar aantoonbare tevredenheid van de referent zijn uitgevoerd. Bij Inschrijving óf uiterlijk binnen vijf Werkdagen (hier: ma t/m vrij) 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 de Opdrachtgever(s) van de door u ingediende referentie(s), dan wel inzage te verlangen in contractdocumenten betreffende de referentieopdracht(en).

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 dient te worden toegevoegd.

ISO-certificering

Inschrijver beschikt over een geldig en relevant ISO27001 certificaat, of gelijkwaardig.

Te verstrekken gegevens:

Inschrijver overlegt op verzoek daartoe een kopie van een geldig ISO27001-certificaat

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. Gunningscriteria

8.1. Gunningsmethodiek

De Inschrijvingen worden per perceel beoordeeld op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding (Beste PKV). In totaal kunnen maximaal 1000 punten behaald worden. Per (sub)gunningscriterium kan een maximum aantal punten vergaard worden.

Beoordelingscriterium	Maximaal te behalen punten perceel 1	Maximaal te behalen punten perceel 2
Inschrijfprijs		
Totale inschrijfprijs (som eenmalige kosten en jaarlijkse kosten over 8 jaar, conform Inschrijfstaat)	400 punten	400 punten
Kwalitatieve gunningscriteria (kwaliteitswensen)	600 punten	600 punten
Kwaliteitswens 1: Functionele wensen survey tooling	150 punten	150 punten
Kwaliteitswens 2: Ondersteunende dienstverlening	100 punten	100 punten
Kwaliteitswens 3: Duurzaamheid	75 punten	75 punten
Kwaliteitswens 4: Implementatieproces	125 punten	125 punten
Kwaliteitswens 5: Gebruiksvriendelijkheid - demonstratie	150 punten	150 punten
Totaal	1000 punten	1000 punten

8.2. Beoordeling Inschrijfprijs

8.2.1. Inschrijfprijs

De Inschrijfprijs betreft de totale prijs voor de aangeboden survey tooling, en wordt per perceel afzonderlijk aangeboden. Voor het aanbieden van de inschrijfprijzen maakt Inschrijver gebruik van het Inschrijfbiljet in Bijlage C.

De inschrijfprijs wordt per perceel aangeboden volgens de kostenposten opgenomen op het inschrijfbiljet, en onderstaand weergegeven:

1. Eenmalige kosten, waaronder:
 - a. Implementatiekosten inrichting survey tooling;
 - b. Initiële training functioneel beheerders Fontys ten behoeve van uitvoering eerstelijns-ondersteuning aan gebruikers en functioneel beheer van de survey tooling;
 - c. Initiële training van docenten ten behoeve van training aan studenten m.b.t. gebruik survey tooling;
 - d. Initiële training van onderzoekers ten behoeve van gebruik specialistische survey tooling.
2. Jaarlijkse kosten (berekend over de vaste looptijd van 8 jaar), waaronder:
 - a. Vaste, jaarlijkse licentiekosten, ongeacht de omvang van het gebruik, en afgestemd op de totale omvang van de gebruikers binnen de Fontys organisatie (zowel medewerkers als studenten);
 - b. Vaste jaarlijkse kosten voor tweedelijns-ondersteuning (ondersteuning geboden aan applicatiebeheerders van Fontys, maximaal 8 personen)

Alle met de aangeboden oplossing samenhangende kosten dienen te zijn inbegrepen in de bovengenoemde kostenposten. Deze dienen dus all-in te zijn, ofwel inclusief onder meer reis- en verblijfskosten, administratieve en kantoorkosten, algemene kosten, overhead, winst en risico.

Separate facturatie van kosten die onder bovenstaande kostenposten vallen, is niet mogelijk. Eventueel meerwerk van aanvullende producten of diensten, die niet in bovengenoemde kostenposten zijn opgenomen, is uitsluitend mogelijk na afstemming en goedkeuring van opdrachtgever.

De Inschrijving met de Laagste Inschrijfprijs krijgt de maximale score van 400,00 punten. Ongeldige Inschrijvingen worden daarbij buiten beschouwing gelaten. Inschrijvingen met een hogere inschrijvingsprijs scoren naar rato een lagere score. Scores worden afgerond op twee cijfers achter de komma. Negatieve scores worden niet uitgesloten (Indien de procentuele afwijking ten opzichte van de laagste geldige Inschrijvingsprijs hoger is dan 100%).

Fictief rekenvoorbeeld: beoordeling van een Inschrijving voor € 1.200

Laagste Inschrijvingsprijs (geldige Inschrijving): € 1.000

Procentuele afwijking: $(€ 1.200 - € 1.000) / € 1.000 * 100\% = 20\%$

Score te beoordelen Inschrijving: $400 \text{ punten} - 20\% = 320,00 \text{ punten}$

Bij prijsaanbieding zijn de volgende uitgangspunten van toepassing:

1. De opgegeven prijzen en /of tarieven zijn in Euro's en exclusief BTW gespecificeerd, met separate vermelding van de geldende btw-tarieven.
2. Alle met de aangeboden oplossing samenhangende kosten dienen te zijn inbegrepen in de bovengenoemde kostenposten. Deze dienen dus all-in te zijn, ofwel inclusief onder meer reis- en verblijfskosten, administratieve en kantoorkosten, algemene kosten, overhead, winst en risico.
3. Separate facturatie van kosten die onder bovenstaande kostenposten vallen, is niet mogelijk. Eventueel meerwerk van aanvullende producten of diensten, die niet in bovengenoemde kostenposten zijn opgenomen, is uitsluitend mogelijk na afstemming en goedkeuring van opdrachtgever.
4. De opgegeven prijzen en /of tarieven dienen reëel te zijn en mogen geen negatieve bedragen bevatten, tenzij die uitdrukkelijk is toegestaan in dit aanbestedingsdocument. Het is niet toegestaan prijzen te hanteren die de beoordelingssystematiek manipuleren waardoor toepassing van de beoordelingssystematiek onmogelijk wordt gemaakt.
5. Over de aangeboden prijzen en /of tarieven wordt door de Aanbestedende Dienst niet onderhandeld.

8.3. Beoordeling Kwaliteit

In de volgende paragrafen zijn de vijf kwaliteitswensen verder uitgewerkt. In elke paragraaf is een korte duiding van de wens en de gevraagde beantwoording opgenomen.

LET OP:

1. De beantwoording van de kwaliteitswensen moet per perceel afzonderlijk worden ingediend. **Een inschrijver die op meerdere percelen inschrijft, heeft dus de mogelijkheid de beantwoording per perceel te differentiëren.** Fontys adviseert de beantwoording te voorzien van een duidelijke titel of kenmerk waaruit het perceel blijkt. Ook de demonstratie wordt per perceel afzonderlijk uitgevoerd en beoordeeld. De vragen en/of use cases zullen daarom ook per perceel afzonderlijk opgesteld worden.
2. Aan de uitwerking van een wens is een maximaal aantal woorden verbonden. Indien er meer woorden gebruikt worden, wordt het meerdere boven het toegestane aantal woorden buiten beschouwing gelaten. Een titelblad, inhoudsopgave, kop en voettekst worden hierbij buiten beschouwing gelaten. Teksten in tabellen of afbeeldingen worden

wél meegenomen. Het is niet toegestaan de beantwoording aan te vullen met bijlagen (tenzij expliciet gevraagd) of in de beantwoording te verwijzen naar andere bronnen, bijvoorbeeld via een link. Deze worden buiten de beoordeling gehouden.

- 3. De antwoorden zoals die in het kader van de kwalitatieve 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.**

8.3.1. Subcriterium Wens 1: Functionaliteit survey tooling

Fontys heeft de wens survey tooling aan te schaffen met zo uitgebreid mogelijke functionaliteit. In de bijlage bij het aanbestedingsdocument is een functioneel programma van eisen en wensen opgenomen. Aangeboden survey tooling dient minimaal aan alle eisen te voldoen. Hoe meer de aangeboden survey tooling aan het programma van wensen voldoet, hoe beter.

Inschrijver vult Bijlage D2 - Programma van wensen in en geeft per wens aan of Inschrijver wel of niet aan de wens voldoet. De mate waarin Inschrijver aan het geheel van wensen voldoet wordt beoordeeld aan de hand van de scoremethodiek B of C, beschreven in paragraaf 8.4.

8.3.2. Subcriterium Wens 2: Ondersteunende dienstverlening

Fontys heeft de wens een opdrachtnemer te contracteren met een kwalitatief hoogstaande, ondersteunende dienstverlening. Onder kwalitatief hoogstaand verstaat Fontys

1. Een snelle en effectieve oplossing van issues (vragen, klachten, storingen, etc) en duurzame preventie van herhaling van (soort)gelijke issues .
2. Een hoge mate van klantgerichtheid en ontzorging van Fontys bij de levering van de benodigde ondersteuning

Van Inschrijvers wordt gevraagd in maximaal 1.500 woorden minimaal de maatregelen te beschrijven die inschrijver treft, of reeds heeft getroffen, ten aanzien van:

1. Adequate procedures voor een snelle en effectieve afhandeling van issues;
2. Ontzorging van betrokken medewerkers, waaronder applicatiebeheerder(s) van Fontys, gelet op onder meer beperking van benodigde inzet en input van Fontys medewerkers bij de afhandeling van issues;
3. Klantgerichtheid van medewerkers van Inschrijver, gelet op communicatie, houding en gedrag.

8.3.3. Subcriterium Wens 3: Duurzaamheid

Fontys heeft de wens een Opdrachtnemer te contracteren die aandacht heeft voor duurzaamheid binnen de opdracht. Hoe meer maatregelen Inschrijver in de organisatie en in de aangeboden dienstverlening heeft inbegrepen, hoe beter.

Van Inschrijvers wordt gevraagd in maximaal 1.500 woorden minimaal de maatregelen te beschrijven die inschrijver treft, of reeds heeft getroffen, ten aanzien van:

1. Energiezuinigheid van faciliteiten van inschrijver, waaronder de kantooromgeving, gebruikte externe locaties zoals datacenters, ed;
2. Beperking van uitstoot van schadelijke gassen, onder meer gelet op beperking van vervoersbewegingen van medewerkers;
3. Circulariteit binnen de opdracht; gelet op de benutting van herbruikbare informatie of functionaliteit binnen de aangeboden oplossing, zowel tijdens gebruik als bij einde gebruik en overdracht aan opdrachtgever.

8.3.4. Subcriterium Wens 3: Implementatieproces

Fontys heeft de wens een Opdrachtnemer te contracteren die in staat is op een adequate en tijdige wijze de aangeboden oplossing te implementeren binnen Fontys. Onder een adequate en tijdige implementatie verstaat Fontys het volgende:

1. Een helder en effectief implementatieplan, met duidelijke verdeling van taken en verantwoordelijkheden.
2. Een implementatieproces dat binnen de uiterste termijnen een compleet voor Fontys ingerichte en gebruiksgereede oplossing oplevert en met voldoende ruimte in de tijd om lopende surveys in bestaande oplossingen over te zetten naar de nieuwe oplossing;
3. Een heldere en effectieve communicatie tussen betrokkenen;
4. Een adequaat risicomanagement om een tijdige en juiste oplevering van de aangeboden oplossing te borgen.

Van Inschrijvers wordt gevraagd in maximaal 4.000 woorden minimaal de volgende aspecten te omschrijven:

1. Een concept implementatieplan, waarin minimaal beschreven is:
 - a. De projectorganisatie
 - b. De fasen en stappen binnen het implementatieproces
 - c. De planning, inclusief mijlpalen en opleverdata (planning mag separaat op maximaal 1 A3)
 - d. Een communicatieparagraaf, met beschrijving van overlegstructuur op strategisch, tactisch en operationeel niveau,
2. Maatregelen die Inschrijver binnen het implementatieplan heeft getroffen om:
 - a. Voldoende ruimte en flexibiliteit in de planning voor het opvangen van onverwachte ontwikkelingen of vertragingen
 - b. Optimalisatie van betrokkenheid van stakeholders binnen Fontys, gelet op het beoogde, brede gebruik binnen alle instituten en diensten van Fontys.

8.3.5. Subcriterium Wens 5: Gebruiksvriendelijkheid - demonstratie

Fontys heeft de wens een Opdrachtnemer te contracteren die een oplossing biedt met een hoge mate van gebruiksvriendelijkheid. Onder gebruiksvriendelijkheid verstaat Fontys in ieder geval:

1. Een logische structuur met overzichtelijke functionaliteit
2. Een snel en intuïtief gebruik
3. Beschikbaarheid van adequate helpfuncties voor zelfstandig gebruik.

Gebruiksvriendelijkheid wordt door Fontys beoordeeld aan de hand van een demonstratie van een aantal usecases. De usecases voor perceel 1 en 2 zijn weergegeven in bijlage D3. De demonstratie vormt een verplicht onderdeel van de inschrijving. De usecases worden beoordeeld op de mate van gebruiksvriendelijk zijn, aan de hand van de scoremethodiek C, beschreven in paragraaf 8.4 en bijlage D3.

8.4. Beoordelingskader

De subcriteria ten aanzien van Kwaliteit worden door de beoordelingscommissie beoordeeld door middel van het – per subcriterium – in consensus toekennen van een score. Voor de kwalitatieve gunningscriteria worden de volgende beoordelingsmethodieken gehanteerd:

Beoordelingsmethodiek A – SMART beoordeling schaal tot 100%

De score betreft een percentage van het te verdienen maximale puntenaantal, zoals weergegeven in onderstaande tabel. Tussenvallende scores worden niet vergeven.

Richtlijn	Score (percentage van maximaal te behalen puntenaantal)
Uitmuntend: uit de door de Inschrijver verstrekte informatie blijkt dat op uitstekende wijze aan de beoordelingscriteria wordt voldaan.	100%
Zeer goed: Uitmuntend: uit de door de Inschrijver verstrekte informatie blijkt dat op zeer goede wijze aan de beoordelingscriteria wordt voldaan.	90%
Goed: uit de door de Inschrijver verstrekte informatie blijkt dat grotendeels aan de beoordelingscriteria wordt voldaan.	80%
Ruim voldoende: uit de door de Inschrijver verstrekte informatie blijkt dat in ruim voldoende mate aan de beoordelingscriteria wordt voldaan.	70%
Voldoende: uit de door de Inschrijver verstrekte informatie blijkt dat in voldoende mate aan de beoordelingscriteria wordt voldaan.	60%
Matig: uit de door de Inschrijver verstrekte informatie blijkt dat op matige wijze aan de beoordelingscriteria wordt voldaan.	40%
Onvoldoende: uit de door de Inschrijver verstrekte informatie blijkt dat op onvoldoende wijze aan de beoordelingscriteria wordt voldaan.	20%
Slechts: uit de door de Inschrijver verstrekte informatie blijkt dat in onvoldoende mate of niet aan de beoordelingscriteria wordt voldaan, dan wel is er te beperkte of geen informatie verstrekt om te kunnen beoordelen.	UITSLUITING

Per Inschrijver wordt bepaald in welke mate aan onderstaande gunningscriteria wordt voldaan. Dit gebeurt op basis van de volgende beoordelingscriteria:

- Volledig: de mate waarin het gevraagde volledig is beschreven.
- Transparant: de mate waarin hetgeen gevraagd wordt eenduidig en concreet (beschreven) is;
- Relevant: de mate waarin de inschrijver de beantwoording heeft toegespitst heeft op de beoogde wensen en doelstellingen van de aanbestedende dienst, en onderscheidende meerwaarde biedt aan de aanbestedende dienst;
- Realistisch: de mate waarin hetgeen gevraagd wordt gegarandeerd wordt, en de haalbaarheid voldoende steekhoudend onderbouwd is en aangetoond met relevante referenties of *best practices* uit de praktijk. Referenties waarnaar verwezen worden kunnen door Opdrachtgever rechtstreeks benaderd worden ter verificatie.

Beoordelingsmethodiek A is van toepassing op de alle kwalitatieve gunningscriteria 1 tot en met 5, met uitzondering van de wensen in Programma van wensen waarbij aangegeven is dat beoordelingsmethodiek B of C is weergegeven.

Beoordelingsmethodiek B – Binair (wel/niet)

Met beoordelingsmethodiek B worden de wensen beoordeeld aan de hand van een binaire schaal, ofwel een schaal met twee waarden. Worden de wensen met “JA” beantwoord, dan krijgt Inschrijver de maximale score van 100% van de te verdienen punten. Een antwoord “NEE” of “DEELS” antwoord levert 0% van de te verdienen punten op. Er zijn hier geen andere scoringsalternatieven. Ofwel maximale punten, ofwel 0 punten. Inschrijver voldoet aan de gewenste functionaliteit of niet. Er zijn geen gradaties in de interpretatie en er wordt absoluut gescoord op basis van een JA (= maximaal aantal punten) of NEE/DEELS (= 0 punten) antwoord.

Beoordelingsmethodiek C - beoordeling schaal tot 100%

Met beoordelingsmethodiek C worden wensen als volgt beoordeeld:

- De aangeboden oplossing beantwoordt zeer goed/volledig aan de gewenste functionaliteit: 100% van de maximale punten.
- De aangeboden oplossing beantwoordt niet aan de gewenste functionaliteit: 0% van de maximale punten, oftewel een score van 0 punten.
- De aangeboden oplossing voldoet deels aan de gewenste functionaliteit. De beantwoording wordt gescoord tussen de 0 en 100% op basis van een relatieve beoordeling naar rato.

8.5. Eindscore

8.5.1. Minimaal te behalen kwaliteitsniveau

Voor de kwalitatieve gunningscriteria (kwaliteitswensen) geldt een minimaal totaal aantal punten dat behaald moet worden: 300 punten.

Let op: in geval dat de beantwoording van een kwalitatieve gunningscriteria leiden tot een totaalscore lager dan 300 punten (50% van de 600 punten maximaal) wordt de Inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

8.5.2. Bepaling totaalscore en EMVI

De optelling van de behaalde punten op de kwalitatieve (sub)gunningscriteria (kwaliteitswensen) en de puntenscore voor de inschrijfprijs levert de totale eindscore op van de Inschrijving. De (geldige) inschrijving met de hoogste eindscore betreft de economisch meest voordelige inschrijving (EMVI) met de beste prijs-kwaliteitverhouding.

In het geval van gelijke eindscores, is de totaalscore voor de kwalitatieve (sub)gunningscriterium van doorslaggevend belang. De opdracht wordt dan gegund aan de inschrijver met de hoogste totaalscore voor de kwalitatieve (sub)gunningscriterium. 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.

8.5.3. Verificatie / Proof of Concept

De Inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving kan worden 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 1^e, 2^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.

9. Bijlagen

Achtergrondinformatie voor de Inschrijver	
Bijlage 1	Concept Overeenkomst, inclusief Verwerkersovereenkomst
Bijlage 2	Concept Wachtkamerovereenkomst
Bijlage 3	Algemene Inkoopvoorwaarden Stichting Fontys
Bijlage 4	Project Start Architectuur document
Bijlage 5	Verslag marktconsultatie

Invullen en bijvoegen in TenderNed bij Inschrijving	
Bijlage A	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
Bijlage B	Referentieformulieren
Bijlage C	Inschrijfbiljet
Bijlage D1	Functioneel programma van eisen
Bijlage D2	Functioneel programma van wensen
Bijlage D3	Demonstratie usecases