

Beschrijvend document

**Europese aanbesteding volgens de
openbare procedure**

Zaaksysteem voor diplomawaardering

Stichting Nuffic

TenderNed-kenmerk: TN437225

Versie: V1.0

CPV-code: 72000000-5 IT-diensten: adviezen,
softwareontwikkeling, internet en ondersteuning
48000000-8 Software en informatiesystemen

3 november 2023

INHOUDSOPGAVE

Bijlagen en definities	5
1. Algemeen	9
1.1 Aanbestedende Dienst	9
1.1.1 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)	10
1.1.2 Sociale voorwaarden	10
1.2 De Opdracht	11
1.2.1 Huidige situatie	11
1.2.3 Doelstellingen en toekomstvisie	18
1.2.5 Extra informatie ontwerp en Geheimhoudingsverklaring	23
1.2.6 Dienstverleningsovereenkomst, Raamovereenkomst en verwerkersovereenkomst	23
1.2.7 Opdrachtwaarde en keuze procedure	24
1.2.8 Indeling in percelen	25
1.3 Contactpersoon	25
1.4 Planning	26
2. Aanbestedingsvoorwaarden	27
2.1 Algemene voorwaarden	27
2.2 Contact en stellen van vragen	28
2.3 Voorwaarden aan de Inschrijving	29
2.4 Na Inschrijving: Verificatie, vragen en bezwaar	30
3. Inschrijvingsprocedure	31
3.1 Digitaal aanbesteden	31
3.2 Online inlichtingenbijeenkomst	32
3.3 Inlichtingen	33
3.4 Klachtenloket	33
3.5 Wijze van indienen Inschrijving	34
3.6 Inschrijven in samenwerking met andere ondernemingen	35
3.7 Opening van Inschrijvingen	37
3.8 Voorwaarden	37
4. Eisen aan de Inschrijver	38
4.1 Uitsluiting en geschiktheid	38
4.1.1 Geschiktheidseisen	39

5.	Beoordelings- en gunningsprocedure	42
5.1	Eisen en wensen	42
5.2	Beoordelingsprocedure	42
5.2.1	Voldoen aan de gestelde eisen	42
5.2.2	Beoordeling op basis van de (sub)Gunningscriteria	42
5.3	Gunningsprocedure	46
5.4	Gunning van Opdrachten in het kader van de Raamovereenkomst	46

BIJLAGEN

***Bijlagen die bij inschrijving ingevuld/beantwoord moeten worden**

Nr.	Naam	Omschrijving
1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)*	Het document waarin Inschrijver informatie invult over de wijze van indiening en verklaart of al dan niet uitsluitingsgronden van toepassing zijn
2	Referentieopdracht*	Sjabloon voor geschiktheidseis - referenties
3	Programma van Eisen	Het document waarin alle minimale eisen staan
4	Rapportage-eisen details	Gedetailleerde uitwerking van benodigde sturingsinformatie.
5	Programma van Wensen	Alle kwalitatieve subgunningscriteria
6	Demonstratie – toelichting en script	Bijlage aan Programma van Wensen.
7	Prijzenblad*	Het document waarin u uw prijs invult
8	MVO-beleid	Beleid van Nuffic met de daarin afgesproken MVO-principes.
9	Sociale voorwaarden Nuffic*	Middels deze voorwaarden geeft Nuffic invulling aan de sociale component van duurzaam inkopen.
10	Geheimhoudingsverklaring*	Deze bijlage dient Inschrijver te ondertekenen voor het ontvangen van bijlage 4 en 17 t/m 23. Meer hierover staat beschreven in paragraaf 1.2.5.
11	Concept Raamovereenkomst	-
12	Concept Dienstverleningsovereenkomst	-
13	Concept Verwerkersovereenkomst	-
14	ARBIT 2022	De algemene voorwaarden voor deze Opdracht
15	Business glossary	Een toelichting bij veelgebruikte begrippen uit het diplomawaarderingsproces.
16	Technisch overview	Visualisatie over de huidige en toekomstige technische situatie.
17	Technisch overview aanvulling	Tekstuele toelichting bij de huidige en toekomstige technische situatie.
18	Product vision board	-
19	Flows	De diplomawaarderingsprocessen (to-be situatie) uitgewerkt in flowdiagrammen.
20	Schermen	Functioneel ontwerp (visueel en tekstuele toelichting)
21	Templates	Een toelichting bij elk aanvraagtype, detailinvulling van benodigde aanvraagformulieren en invoervelden.

		Meegestuurd om inzicht te bieden in de complexiteit m.b.t. de eisen voor de verschillende aanvraagtypes.
22	Technische documentatie bestaande applicaties	Datamodellen en API-specificaties huidige applicaties ter informatie.
23	Verslag marktconsultatie	Het verslag waarin de resultaten van de marktconsultatie staan beschreven.
24	Wachtkamerovereenkomst	-

Definities

In dit Aanbestedingsdocument hebben de woorden die met een hoofdletter worden geschreven, zowel in enkelvoud als in meervoud, de hieronder vermelde betekenis of hebben de betekenis die daaraan is toegekend in de Aanbestedingswet 2012.

Aanbestedende Dienst

Stichting Nuffic

Aanbestedingsdocument

Alle documenten, die tezamen met de bijbehorende Bijlagen het bestek vormen voor Inschrijving op onderhavige aanbesteding.

Aanbestedingswet 2012

Wet van 1 juli 2016.

Aankondiging

De Aankondiging van de aanbestedingsprocedure op www.tenderned.nl.

Addendum

Toevoeging op de Overeenkomst of Raamovereenkomst.

Beschrijvend document

Onderhavig document waarin is vastgelegd wat de inhoud is van de gevraagde producten en/of Diensten, welke eisen worden gesteld aan de Inschrijver, de Inschrijving en de inhoud van de te leveren producten en/of te verrichten Diensten.

Bijlage(n)

De Bijlagen 1 tot en met 24 als onderdelen van dit Aanbestedingsdocument.

Contract

In onderhavige aanbesteding synoniem aan 'Overeenkomst'.

Contractant

De Inschrijver(s) met wie de Overeenkomst of Raamovereenkomst wordt gesloten.

Derden

Personen, niet in dienst bij Opdrachtnemer, die Opdrachtnemer voor de uitvoering van de Diensten van deze Overeenkomst of Raamovereenkomst inzet.

Dienst

De door Opdrachtnemer op basis van deze Overeenkomst ten behoeve van Aanbestedende Dienst te verrichten werkzaamheden gericht op de levering van dienstverlening.

Dienstverleningsovereenkomst of Overeenkomst

De overeenkomst waarin de voorwaarden zijn vastgelegd op basis waarvan de dienstverlening moet worden verricht en waarin zijn vastgelegd de rechten en de plichten van Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De begrippen Overeenkomst en Dienstverleningsovereenkomst worden door elkaar gebruikt, maar hebben beiden betrekken op hetzelfde document.

Gegadigde

De natuurlijke persoon of rechtspersoon die geïnteresseerd is om een Inschrijving in te dienen.

Gunningscriteria

Criteria aan de hand waarvan Opdrachtgever bepaalt welke Inschrijver voor gunning in aanmerking komt.

Hoofdaannemer

De Inschrijver die voor de uitvoering van de Opdracht een of meerdere Onderaannemers wenst in te schakelen en die, als de Opdracht aan hem wordt gegund, de enige contractuele partij van de Opdrachtgever zal zijn.

Inschrijver

De natuurlijke persoon of rechtspersoon die een Inschrijving doet. Het kan gaan om:
de Inschrijver die zelfstandig inschrijft;
de Combinatie van Inschrijvers;
de Hoofdaannemer en/of Onderaannemer(s).

Inschrijving

Een door Inschrijver ingediende offerte, inclusief prijzenblad en overige Bijlagen, op basis van de door de Aanbestedende Dienst gepubliceerde onderhavige Aanbestedingsdocumenten.

Leveringen

De aankoop, leasing, huur of huurkoop met of zonder koopoptie van producten, daaronder begrepen zowel zaken als vermogensrecht. Leveringen kunnen ook de nodige werkzaamheden voor het aanbrengen en installeren omvatten.

Nadere Overeenkomst

De Nadere Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, welke de daadwerkelijke dienstverlening m.b.t. die (deel)Opdracht vastlegt, op basis van de Raamovereenkomst.

Nota van Inlichtingen

Het document dat nadere informatie bevat over de aanbestedingsprocedure en/of Aanbestedingsdocument en waarin Opdrachtgever de vragen van de Inschrijvers geanonimiseerd weergeeft én beantwoordt.

Onderaannemer

Alle Derden, die Diensten aan de Opdrachtnemer leveren in verband met de uitvoering van de Overeenkomst of Raamovereenkomst.

Opdracht

De Opdracht op basis van de af te sluiten Dienstverleningsovereenkomst betreffende de realisatie van een zaaksysteem voor Diplomawaardering zoals beschreven in onderhavig Aanbestedingsdocument en de af te sluiten Raamovereenkomst betreffende de (door)ontwikkeling en onderhoud van het zaaksysteem voor Diplomawaardering zoals beschreven in onderhavig Aanbestedingsdocument.

Opdrachtgever

De Aanbestedende Dienst.

Opdrachtnemer

De Inschrijver die de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding heeft gedaan en met wie de Overeenkomst en Raamovereenkomst wordt gesloten.

Raamovereenkomst

Het document waarin de voorwaarden zijn vastgelegd op basis waarvan de dienstverlening moet worden verricht en waarin zijn vastgelegd de rechten en de plichten van Opdrachtgever en Opdrachtnemer, waarbij geen afnameplicht bestaat voor Opdrachtgever.

Overmacht

Een niet-toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen uit hoofde van deze Overeenkomst en/of Raamovereenkomst als bedoeld in artikel 6:75 Burgerlijk Wetboek.

Personeel

De door de Opdrachtnemer voor de uitvoering van deze Overeenkomst of Raamovereenkomst in te zetten personeelsleden of specifieke personeelsleden in onderaanneming die onder zijn verantwoordelijkheid zullen werken.

Proces-verbaal van Gunning

De Aanbestedende Dienst stelt over haar gunning een Proces-verbaal (akte) op. Dit Proces-verbaal kan de namen en motivering van afgewezen Inschrijvingen, motivering voor keuze

winnaar, omstandigheden bij toepassing bijzonder procedure of reden van eventueel niet-gunnen omvatten.

Proces-verbaal van Opening

De akte waarmee een inkoopfunctionaris van Opdrachtgever verslag uitbrengt over wat deze in de uitoefening van zijn/haar functie tijdens de opening van de Inschrijvingen, heeft verricht.

Programma van Eisen

De specificatie (technische - en functionele eisen) van de gevraagde levering en bijbehorende dienstverlening naar aard, omvang, uitvoering, kwaliteit en levertijden, welke deel uitmaakt van dit Aanbestedingsdocument.

TenderNed

www.tenderned.nl is het online marktplaats voor aanbestedingen van de Nederlandse overheid. Deze aanbesteding verloopt via TenderNed.

Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Het document waarmee de Inschrijver verklaart dat de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen op hem van toepassing zijn.

1. Algemeen

Dit Beschrijvend document betreft de openbare Europese aanbesteding voor het zaaksysteem Diplomawaardering voor Stichting Nuffic (hierna te noemen Nuffic), met kenmerk TN437225.

In dit Beschrijvend document wordt een beschrijving van de Opdracht en de Aanbestedende Dienst (Hoofdstuk 1), de aanbestedingsvoorwaarden (Hoofdstuk 2), informatie over de Inschrijvingsprocedure (Hoofdstuk 3), de uitsluitingsgronden en de geschiktheidseisen (Hoofdstuk 4) en Gunningscriteria (Hoofdstuk 5) gegeven. Als laatste komt de toelichting op de beoordelingsprocedure (Hoofdstuk 6) aan bod.

Deze aanbesteding verloopt elektronisch via TenderNed. Meer informatie over TenderNed is beschikbaar via www.tenderned.nl.

1.1 Aanbestedende Dienst

Nuffic is de Nederlandse organisatie voor internationalisering in onderwijs. Van primair en voortgezet onderwijs tot beroepsgericht, hoger onderwijs en onderzoek. Vanuit ons hoofdkantoor in Den Haag en kantoren wereldwijd werken wij aan onze missie: internationale ervaring voor iedere leerling en student. Dit doen we altijd samen met onze nationale en internationale samenwerkingspartners. Samen zetten we ons in voor de ontwikkeling van onze leerlingen en studenten, en voor de groei van docenten, professionals en organisaties. Hiermee zetten we Nederland als toonaangevend kennisland op de kaart.

Het team Onderwijsvergelijking faciliteert internationale mobiliteit voor studenten en werkenden door internationale onderwijssystemen met elkaar te vergelijken. Als geen ander weten wij welk verschil een diploma kan maken in een mensenleven. De onderwijsvergelijkers stellen onder andere adviezen en beschrijvingen op over de waarde van internationale diploma's. Dit doen we op verzoek van onderwijsinstellingen, ministeries, werkgevers en particulieren. Ook geven we voorlichting over Nederlandse en buitenlandse onderwijssystemen door o.a. onze beschrijvingen van onderwijssystemen. Daarnaast nemen we deel aan internationale projecten, geven deskundig advies en bieden trainingen aan. Want onze kennis delen we graag met anderen.

Voor nadere informatie over Nuffic, zie www.nuffic.nl.

Naast de bovengenoemde dienstverlening vormt het team Onderwijsvergelijking van Nuffic samen met de afdeling Diplomawaardering en Onderwijsvergelijking van de Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB) de structuur voor Internationale diplomawaardering (IDW). Dat doen we in opdracht van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap en het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Binnen de IDW-structuur is SBB het expertisecentrum voor buitenlandse diploma's op het niveau van voorbereidend en middelbaar beroepsonderwijs (vmbo en mbo), Nuffic is het expertisecentrum voor buitenlandse diploma's op het niveau van algemeen vormend onderwijs (havo en vwo) en hoger onderwijs (hoger beroepsonderwijs en wetenschappelijk onderwijs). Het Informatiecentrum Diplomawaardering (IcDW) is het gezamenlijke digitale loket van SBB en Nuffic, gevestigd bij SBB. Het IcDW zorgt voor de

administratieve behandeling van aanvragen voor diplomawaardering.

Binnen deze structuur adviseert IDW door middel van digitale diplomawaarderingen de onderwijssector, overheid, particulieren en het bedrijfsleven over de waardering van buitenlandse diploma's. Met deze dienstverlening stelt IDW de partijen in staat kwalitatief de juiste mensen in te laten stromen in het Nederlands onderwijs of op de arbeidsmarkt, of overheidsorganisaties te adviseren over het onderwijsniveau dat nieuwkomers hebben genoten (o.a. statushouders).

Voor nadere informatie over de IDW-structuur, zie www.idw.nl

1.1.1 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)

In Bijlage 8 is het MVO beleid van Nuffic toegevoegd waarin alle MVO-principes zijn aangegeven. Daarnaast wil Nuffic de markt voor duurzame producten stimuleren door het goede voorbeeld te geven en zelf duurzame producten in te kopen. Door als organisatie duurzaam in te kopen, krijgt de markt voor duurzame producten een stevige impuls.

Middels het indienen van een Inschrijving conformeert Inschrijver zich aan het MVO-beleid van Nuffic.

1.1.2 Sociale voorwaarden

Nuffic heeft een werkwijze vastgesteld voor het toepassen van sociale voorwaarden bij onderhavige aanbesteding. Deze houdt rekening met de beïnvloedingsmogelijkheden die Opdrachtnemer heeft in zijn toevokerketen en met het beperken van de administratieve last bij een Inschrijving.

Arbeidsnormen en mensenrechten

Met de Sociale Voorwaarden Nuffic wil Aanbestedende Dienst Nuffic invulling geven aan de sociale component van duurzaam inkopen. De sociale voorwaarden zijn gebaseerd op de fundamentele arbeidsvoorwaarden van de Internationale Arbeidsorganisatie (ILO) – zoals effectieve afschaffing van kinderarbeid, vrijheid van vakvereniging – en de algemene mensenrechten.

Procedure Sociale Voorwaarden Nuffic op hoofdlijnen

1. Nuffic wil duurzaam inkopen. Daartoe worden de Sociale Voorwaarden Nuffic (Bijlage 9) onderdeel van de (concept) Dienstverleningsovereenkomst en (concept) Raamovereenkomst. Door het indienen van een Inschrijving verklaart Inschrijver automatisch de sociale voorwaarden van Nuffic van toepassing en verklaart Inschrijver daar invulling aan te geven. De sociale voorwaarden Nuffic worden als bijzondere uitvoeringsvoorwaarden opgenomen in de Dienstverleningsovereenkomst alsook Raamovereenkomst;
2. De Inschrijver die gegund krijgt, bepaalt zelf in welk regime deze valt;
3. Bij ondertekening van de Dienstverleningsovereenkomst en Raamovereenkomst ondertekent de gegunde Inschrijver de sociale voorwaarden. Op dit document geeft de gegunde

Inschrijver aan welk regime voor hem van toepassing is. Afhankelijk van het aangegeven regime en de situatie verstrekt de gegunde Inschrijver aanvullende documenten;

4. Afhankelijk van het regime dat van toepassing is, onderneemt Opdrachtnemer vervolgacties.

Regimekeuze belangrijk

Het begrip regime is in het kader van de sociale voorwaarden belangrijk. Het regime waar Inschrijver onder valt, bepaalt namelijk welke inspanning Opdrachtgever van de Opdrachtnemer gaat verwachten. Er zijn twee regimes, die samenhangen met schendingen van de normen in de keten. Welk regime op Opdrachtnemer van toepassing is, hangt af van de situatie in de keten van Opdrachtnemer. Inschrijver dient daarom zelf aan te geven welk regime voor hem van toepassing zal zijn in zijn inschrijving. Inschrijver dient hier voor Inschrijving al naar te kijken, zodat zo nodig tijdig maatregelen getroffen kunnen worden en eventuele verwachte kosten in de Inschrijving meegenomen kunnen worden. Inschrijver dient hier dus in het Prijzenblad al rekening mee te houden en deze kosten te verdisconteren.

1.2 De Opdracht

Nuffic zoekt via deze aanbesteding een samenwerkingspartner die, ter vervanging van de huidige applicaties een gebruikersvriendelijke, klantvriendelijke, toekomstbestendige applicatie (zaaksysteem) implementeert die de digitale diplomawaarderingsprocessen faciliteert. Op basis van marktonderzoek verwacht Nuffic dat een zaaksysteem hiervoor geschikt is en de pijnpunten in de huidige situatie kan oplossen. Nuffic is daarom op zoek naar een bestaande SaaS-oplossing (zaaksysteem) die aansluit op haar eisen en wensen. Daarbij staat Nuffic ervoor open wanneer aanpassingen benodigd zijn aan de bestaande oplossing om optimaal te kunnen voldoen aan Nuffics eisen en wensen. Nuffic is op zoek naar een langdurige samenwerkingspartner die Nuffic ontzorgt en begeleidt bij het volledige implementatietraject tot en met ingebruikname van de nieuwe applicatie en de nazorg en het beheer erna.

Nuffic heeft geen voorkeur voor een bepaalde leverancier, dienstverlener of aannemer, noch voor bepaalde merken, types, fabricaten, herkomst e.d. Mocht in dit Beschrijvend Document een eis of een wens betrekking (lijken te) hebben op een bepaald fabricaat, een bepaalde herkomst of een bijzondere werkwijze, een merk, een octrooi of een type, een bepaalde oorsprong of productie, waardoor bepaalde ondernemingen of bepaalde producten worden bevoordeeld of geëlimineerd, dan dient hierbij gelezen te worden 'of gelijkwaardig'.

In onderstaande paragrafen geven wij een beschrijving van de huidige situatie. Daarnaast beschrijven we het doel van de aanbesteding en lichten we toe dat er twee Overeenkomsten worden gesloten, namelijk een Dienstverleningsovereenkomst en een Raamovereenkomst (zie voor verdere toelichting 1.2.6).

1.2.1 Huidige situatie

Onderwijsvergelijking

Het team Onderwijsvergelijking (hierna: OV) van Nuffic adviseert door middel van -digitale- diplomawaarderings de onderwijssector, de overheid, particulieren en het bedrijfsleven over de waarde, de authenticiteit en erkenning van buitenlandse diploma's. De dienstverlening van OV

stelt partijen in staat een juiste erkenningsbeslissing te nemen en daarmee kwalitatief de juiste mensen in te laten stromen in het Nederlands hoger onderwijs of toe te laten tot een beschermd beroep. Daarnaast adviseert OV over het onderwijsniveau dat nieuwkomers genoten hebben (o.a. statushouders) en over opleidingen die in aanmerking komen voor meeneembaarheid studiefinanciering. Nuffic maakt waarderingen voor diploma's uit het voortgezet onderwijs en het hoger onderwijs.

Onze dienstverlening

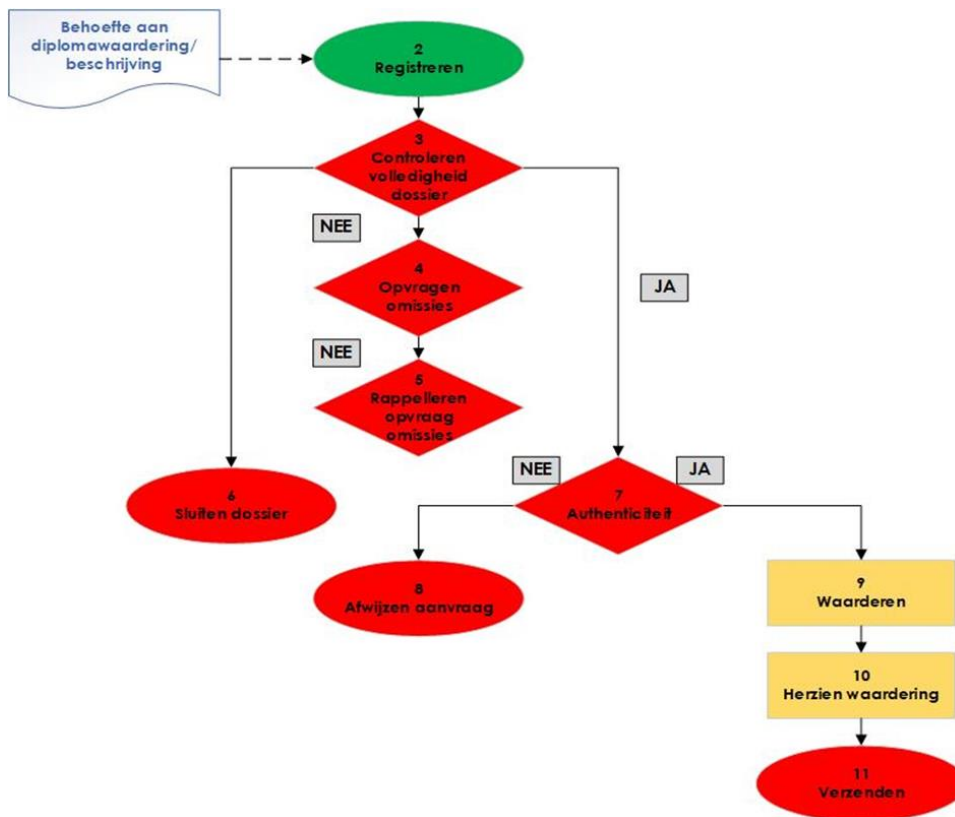
Diplomawaardering is een kerntaak van Nuffic. Het aantal te verwerken waarderingsaanvragen was in 2022 ca. 49.000. Sinds 2019 is het aantal aanvragen met 22% gestegen. Naar verwachting stabiliseert het aantal aanvragen vanuit het hogeronderwijsveld de komende jaren, maar wordt er een jaarlijkse stijging van 5 –10% verwacht van de ONA- en IDW-adviezen en de aanvragen vanuit ministeries m.b.t. beroepserkenning.

Team Onderwijsvergelijking van Nuffic levert de volgende diensten:

1. Advies over de waarde, authenticiteit en erkenning van buitenlandse diploma's;
2. Advies over opleidingen die in aanmerking komen voor meeneembaarheid studiefinanciering;
3. Advies over beroepserkenning (het mogen werken in een in Nederland beschermd beroep);
4. Verstrekken van diplomabeschrijvingen (vergelijking van een Nederlands diploma met een diploma in het buitenland);
5. Verstrekken van AC-verklaringen (informatie over de toepassing van de Europese richtlijn beroepserkenning op een Nederlands diploma);
6. Rapportage over de dienstverlening.

Dienstverleningsproces

De onderstaande figuur geeft het basisdienstverleningsproces (zeer) versimpeld en op hoofdlijnen weer. Zie bijlage 19 voor gedetailleerde procesflows.



Figuur 1 Dienstverleningsproces op hoofdlijnen

Klanten en opdrachtgevers

Op hoofdlijnen bedient Nuffic de volgende categorieën klanten en opdrachtgevers:

- hogeronderwijsinstellingen;
- de overheid (OCW, DUO, SZW, CIBG);
- particulieren (o.a. inburgeraars en betalende klanten);
- het bedrijfsleven.

Voor een deel van haar dienstverlening werkt Nuffic samen met Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (hierna: SBB), binnen een samenwerkingsverband aangeduid met "internationale diplomawaarderingsstructuur" (hierna: IDW).

IDW bedient:

- particulieren (o.a. inburgeraars en betalende klanten);
- het bedrijfsleven.

Binnen de IDW-structuur verzorgt Nuffic de dienstverlening voor opleidingen op het niveau van algemeen vormend en hoger onderwijs en SBB voor het niveau van (voorbereidend) middelbaar

beroepsonderwijs. Het IcdW (centrum voor Internationale diplomawaardering, gehuisvest bij SBB) verzorgt voor de gehele IDW-dienstverlening de administratieve verwerking van aanvragen.

In totaal worden ruim 20 verschillende adviessoorten afgegeven. In bijlage 21 Templates_Type aanvragen per gebruiker vindt u een gedetailleerd overzicht van alle klantgroepen en bijbehorende soorten aanvragen die zij mogen indienen.

Pijnpunten huidige situatie

In de huidige situatie wordt de dienstverlening uitgevoerd via drie (3) op zichzelf staande maatwerksystemen. Daarnaast wordt gebruikgemaakt van Outlook, Sharepoint, Word, Excel en PowerBI voor communicatie, het verzamelen en bewaren van informatie en documenten, voor het verkrijgen van inzicht, bijvoorbeeld in de status van klachten en rapportage.

Dit is een kostbare en niet-toekomstbestendige situatie. De mogelijkheden die de bestaande applicaties bieden en het feit dat verschillende applicaties worden gebruikt leidt ertoe dat het diplomawaarderingsproces niet optimaal wordt ondersteund en minder efficiënt is dan gewenst.

Nuffic heeft de belangrijkste pijnpunten geformuleerd die zij wil oplossen:

1. Het verkrijgen van inzicht in de werkvoorraad is voor behandelaars handmatig en inefficiënt ingericht.

Behandelaars raadplegen momenteel handmatig drie (3) applicaties om de eigen werkvoorraad per dag in kaart te brengen en aanvragen te prioriteren. Dat kost veel tijd en wordt niet altijd consistent volgens dezelfde prioritering gedaan; er is geen team-brede controle op de prioritering door de verschillende teamleden en het vastgestelde first-in-first-out principe. Hierdoor blijven sommige dossiers liggen terwijl andere onbedoeld voorrang krijgen. Een deel van de beschikbare tijd per advies gaat op aan het prioriteren, waardoor er per dag minder adviezen kunnen worden afgehandeld. Daarnaast wordt er niet optimaal gebruikgemaakt van de beschikbare capaciteit voor advisering.

2. Inzicht in de status van aanvragen voor aanvragers is te beperkt.

Klanten kunnen onvoldoende het ingediende dossier volgen. Het IcdW (klantcontactcentrum bij SBB) en het klantcontactcentrum van Nuffic ontvangen daardoor relatief veel vragen over de status van een dossier, zeker in tijden van een groot aantal aanvragen voor diplomawaarderingen instroom en langere doorlooptijden.

3. Zoeken, vinden en hergebruiken van (informatie uit) eerder uitgebrachte waarderingen is te beperkt, handmatig en inefficiënt ingericht.

Gezien de grote aantallen aanvragen en het belang van een consistente dienstverlening is de informatie m.b.t. eerdere aanvragen zeer belangrijk. Eerder afgegeven waarderingen worden in de huidige situatie niet automatisch gekoppeld aan een nieuwe aanvraag met dezelfde kenmerken (diplomahouder en/of genoten opleiding) en moeten handmatig worden opgezocht in verschillende databases die niet altijd het gewenste resultaat teruggeven.

Hierdoor doet een behandelaar veel dubbel werk, wat in combinatie met de verhoogde adviezenlast voor een hogere werkdruk zorgt.

4. Er worden veel incomplete aanvragen ingediend waardoor veel tijd wordt besteed aan het ophalen van informatie bij aanvragers

Aanvragen worden regelmatig incompleet ingediend (er ontbreken documenten en/of informatie). Handmatig moet door een behandelaar worden gecheckt of het dossier inderdaad voldoende compleet is om te behandelen. Dit neemt weg van de beschikbare tijd per waardering en het (meerdere malen) opvragen van aanvullende informatie leidt tot frustratie bij klanten.

5. Het klachtenbehandelingsproces is inefficiënt omdat het te veel tijd kost om alle benodigde informatie m.b.t. een afgehandelde aanvraag te reconstrueren.

Wanneer een aanvrager een klacht indient over een behandelde aanvraag is het voor de klachtbehandelaar niet goed inzichtelijk welke collega wat en wanneer heeft gedaan tijdens de behandeling van de aanvraag. Dit levert extra uitzoekwerk op, wat tijd wegneemt van de eigenlijke behandeling van de klacht.

6. Samenwerking via de applicatie tussen Nuffic en SBB m.b.t aanvragen verloopt inefficiënt;

Via de huidige applicaties wordt de samenwerking tussen SBB en Nuffic niet optimaal gefaciliteerd. Het is niet of beperkt mogelijk elkaars dossiers in te zien voor bijvoorbeeld expertisevragen (vragen over een diploma waar geen dossier aan ten grondslag ligt), waardoor dossiers heen en weer worden gestuurd en het beantwoorden van vragen onnodig lang duurt.

7. (Management)rapportages zijn niet gebruiksvriendelijk en niet gemakkelijk aanpasbaar aan nieuwe behoeften.

Rapportages worden gebruikt voor interne en externe verantwoording, deze functionaliteit is binnen de applicaties momenteel niet altijd stabiel waardoor het risico bestaat verkeerde cijfers te rapporteren. De management- en sturingsinformatie is niet in real-time beschikbaar. Daarnaast wordt er gebruikgemaakt van PowerBI om operationele en strategische sturingsinformatie op te halen.

8. Het naleven van het bewaartermijnenbeleid wordt onvoldoende ondersteund door techniek.

Het diplomawaarderingsproces verwerkt persoonsgegevens van aanvragers. Om te kunnen voldoen aan geldende wet- en regelgeving (AVG, BIO) en het bewaartermijnenbeleid moeten in de huidige situatie handmatige opschoonacties plaatsvinden om aanvragen te anonimiseren.

In het verleden is een groot deel van het archief volledig geschoond. Dit is geen wenselijke

situatie, het verwijderen van referentiemateriaal leidt tot langere waarderingstijden en komt de consistentie niet ten goede.

9. Mogelijkheden voor koppeling met systemen van ketenpartners zijn beperkt;

Er wordt weinig gebruikgemaakt van geautomatiseerde data-uitwisseling. OV maakt gebruik van externe informatiebronnen om een advies af te geven. Zo wordt accreditatie van een instelling of opleiding en de meest actuele stand van zaken m.b.t het buitenlandse onderwijssysteem getoetst. Dit gebeurt nu handmatig online door de onderwijsvergelijker. Dat kost veel tijd.

10. Inflexibele en moeilijk aanpasbare applicaties.

OV bedient diverse doelgroepen waaronder particulieren, bedrijven, ministeries en onderwijsinstellingen. Momenteel zijn de applicaties middels doelgroep-specifieke adviestypes ingedeeld. Adviestypes zijn onderhevig aan verandering en daarom moet ook het concept 'adviestype': beter modulair in te richten, samen te voegen en op te bouwen zijn zodat een adviestype makkelijk is aan te passen aan nieuwe wensen of eisen.

Technische eisen en informatie

Huidige situatie

Bij Nuffic worden momenteel drie (3) maatwerkapplicaties gebruikt in het diplomawaarderings- en adviseringsproces. Hieronder volgt een korte beschrijving van de huidige maatwerkapplicaties en waartoe zij worden gebruikt. In bijlage 22 vindt u een visueel overzicht en meer gedetailleerde beschrijving van de huidige en toekomstige gewenste technische situatie, inclusief informatie m.b.t. de data.

Nuffic maakt gebruik van de applicaties:

1. **EVA** voor advisering aan/over:

- **(Hoger)onderwijsinstellingen**
 - vragen tailor-made adviezen aan en;
 - maken gebruik van de zgn. advieswizard waarmee zij, zonder tussenkomst van OV, een advies kunnen generen (zgn. wizard- of self-serviceadviezen).
- **Overheidsorganisaties**
 - voor adviezen i.h.k.v. beroepserkenning (het mogen werken in een in Nederland beschermd beroep).
- **Betalende klanten**
 - waarbij de uitwisseling van data over aanvragen met meerdere klanten gebeurt via een API.
 - **Uitgaande mobiliteit:** diplomabeschrijvingen (een vergelijking van het Nederlandse diploma met een diploma in het land van vestiging) en; AC-verklaringen (informatie over de toepassing van de Europese richtlijn voor beroepserkenning op een Nederlands diploma).

De applicatie EVA wordt ook gebruikt voor de **registratie van expertisevragen** en **authenticiteitsonderzoeken** van diploma's.

2. **MARS** voor advisering aan:

- **DUO**
 - o aanvragen voor meeneembaarheid studiefinanciering. Hiervoor wordt gebruikgemaakt van een API- koppeling met het systeem van DUO voor het indienen van aanvragen en terugsturen van de waardering.

IDW (Nuffic en SBB) maakt gezamenlijk gebruik van de volgende applicatie om waarderingen uit te brengen:

3. **COMPASS** voor advisering aan:

- inburgeraars
- particulieren
- betalende organisaties.

Particulieren en organisaties betalen zelf (via de applicatie) voor de eigen aanvraag (t.b.v. instroom arbeidsmarkt, in aanmerking komen belastingregeling, etc.), inburgeraars komen in aanmerking voor één gratis diplomawaardering (toestemming nodig van DUO).

Informatiebeveiliging, privacy en digitale toegankelijkheid

Informatie is een van de belangrijkste bezittingen van Nuffic. Omdat Nuffic opdrachten voor overheidsorganisaties uitvoert, heeft zij een compliance-verplichting aan wet- en regelgeving. Nuffic kent enkele kaders met betrekking tot informatiebeveiliging waaraan informatiesystemen moeten voldoen. Dat zijn:

1. Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO)
2. Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

Nuffic heeft relevante eisen van de BIO en de AVG geselecteerd. Deze eisen zijn voor het nieuwe zaaksysteem van toepassing en in het programma van eisen opgenomen. Leveranciers dienen tijdens de implementatie, voor livegang, bewijslast aan te leveren die aantoont dat wordt voldaan aan de gestelde eisen.

Naast de relevante eisen m.b.t. informatiebeveiliging en privacy heeft Nuffic in het kader van het Besluit digitale toegankelijkheid overheid in het Programma van Eisen een eis opgenomen m.b.t digitale toegankelijkheid.

1.2.3 Doelstellingen en toekomstvisie

Doelstellingen

De nieuwe applicatie moet bijdragen aan het bereiken van de onderstaande doelstellingen. Zie ook Bijlage 18 voor Nuffics product vision board.

1. Verbetering van de dienstverlening richting klanten;
2. Verlagen van de werkdruk van onderwijsvergelijkers;
3. Vergroten van het werkplezier van onderwijsvergelijkers.

Bovenstaande doelstellingen wil Nuffic bereiken door het oplossen van de eerder genoemde pijnpunten via (1) een integratie van processen in een gebruikersvriendelijk systeem dat voldoet aan geldende wetgeving, (2) waarbij de dienst diplomawaardering centraal staat, (3) de onderwijsvergelijker vanuit één online interface de verschillende doelgroepen efficiënt en snel kan bedienen en (4) het aanvraagproces voor klanten zo eenvoudig en inzichtelijk mogelijk is.

Toekomstvisie

Het volledige waarderingsproces is via de nieuwe applicatie efficiënt ingericht en zoveel mogelijk geautomatiseerd. De dienstverlening aan de verschillende klanten is hierdoor geoptimaliseerd en de interne werkdruk verlaagd. Onderwijsvergelijkers kunnen zich meer richten op projecten en expertiseopbouw. De dienst onderwijsvergelijking kan gemakkelijk aansluiten op digitale internationale ontwikkelingen en flexibel omgaan met nieuwe wensen en ambities. De te realiseren applicatie dient bij te dragen aan de versterking van Nuffics positie als expertisecentrum en ketenpartner van nationale en internationale organisaties. Een up-to-date en wendbaar digitaal diplomawaarderingslandschap is nodig om te zorgen dat Nuffic kan (blijven) deelnemen aan samenwerkingsinitiatieven en -verbanden op het vlak van digitale diplomawaardering waarbij data-uitwisseling tussen ketenpartners aan de basis ligt.

Functioneel ontwerp

Begin 2023 is door digitaal ontwerp bureau Hike One in nauwe samenwerking met Nuffic en SBB een functioneel ontwerp gemaakt voor de gewenste toekomstige applicatie. De resultaten van het ontwerptraject worden beschikbaar gesteld conform de procedure zoals omschreven in paragraaf 1.2.5.

Waar nu drie (3) maatwerkapplicaties worden gebruikt voor diplomawaardering en -advisering, wil Nuffic één applicatie (zaaksysteem) laten realiseren die het digitaal uitbrengen van waarderungen en advies verbetert, vergemakkelijkt en kosten worden gereduceerd. Het opgeleverde ontwerp (schermen, procesflows en templates) vormt een solide basis om het voorgaande te realiseren. Het ontwerp lost de hierboven beschreven pijnpunten 1 t/m 6 op en vormt de basis voor het realiseren van Nuffics doelstellingen.

In de ontwerpdocumentatie (flows, schermen) komen begrippen terug die we hier ter verduidelijking toelichten: 1) de term “Aprezi” is gedurende het ontwerptraject gebruikt als werktitel voor de nieuwe applicatie en; 2) de termen “Nuffic-certificaat” en “NCAS” hebben betrekking op een dienst die gedurende het ontwerptraject in scope was van de opdracht, maar inmiddels niet meer wordt aangeboden door Nuffic en buiten scope is van de huidige opdracht.

Marktconsultatie en bestaande oplossingen

Naar aanleiding van het ontwerptraject en marktonderzoek heeft Nuffic geconcludeerd dat er oplossingen op de markt zijn die in grote mate de pijnpunten in de huidige situatie kunnen oplossen. Met name zaaksystemen lijken aan te sluiten op de diplomawaarderingsprocessen en functionele eisen. Nuffic wenst geen volledig nieuwe applicatie te laten ontwikkelen, maar wil gebruikmaken van een bestaande oplossing. Echter, voorop staat het oplossen van de pijnpunten op basis van Nuffics functionele eisen, flows en templates, en het bereiken van Nuffics doelstellingen. Nuffic staat er daarom voor open wanneer bepaalde geëiste functionaliteiten nog niet beschikbaar zijn en ontwikkeld/toegevoegd moeten worden omwille van het oplossen van de pijnpunten en bereiken van de doelstellingen.

Het marktconsultatieverslag is opgenomen als bijlage 23.

Scope

Nuffic zoekt via deze aanbesteding een samenwerkingspartner die een gebruikersvriendelijk, klantvriendelijk, toekomstbestendig zaakstelsysteem implementeert en Nuffic ontzorgt en begeleidt bij het volledige traject tot en met ingebruikname van de nieuwe applicatie en het beheer en nazorg daarna.

Meer specifiek is het volgende in scope van de opdracht:

1. implementatie van een zaakstelsysteem ter vervanging van de huidige applicaties EVA, Compass en MARS;
2. realisatie van alle benodigde koppelingen (bijv. met systemen van aanvraagpartijen) inclusief coördinatie en samenwerking met ketenpartners;
3. realisatie van rapportages met stuurgegevens. Indien deze niet (volledig) worden geleverd binnen de applicatie, is de realisatie van een koppeling met PowerBI en creatie van dashboards nodig;
4. planning en uitvoering van datamigratie (documenten, data en metadata m.b.t. lopende en afgehandelde aanvragen), inclusief coördinatie en samenwerking met huidige applicatieleveranciers;
5. opstellen en uitvoeren van implementatie- en transitieplan voor de overstap van de oude applicaties naar het zaakstelsysteem;

6. ontwikkelen van trainingsmateriaal en bieden van training aan alle betrokken gebruikers en functioneel beheerders;
7. organiseren en uitvoeren van benodigde tests (systeem-, regressie-, keten-, en functionele tests), het ondersteunen van Nuffic bij gebruikersacceptatietests;
8. nazorg en afhandeling van eventuele restpunten na ingebruikname van de nieuwe applicatie;
9. hosting, technisch en applicatiebeheer, onderhoud, support en doorontwikkeling van de applicatie en verstrekken van bijbehorende technische documentatie en documentatie en instructies voor gebruikers;
10. op aanvraag consultancy verlenen of uitvoerende werkzaamheden verrichten na de inrichting en ingebruikname van het zaakstelsel;
11. ontzorging en begeleiding van Nuffic tijdens de gehele looptijd van de overeenkomsten.

Buiten de scope van deze opdracht vallen:

1. Beheer, onderhoud, doorontwikkeling en uitfasering van de bestaande applicaties die momenteel door Nuffic worden ingezet voor de uitvoering van de dienstverlening.
2. Functioneel beheer van de nieuwe applicatie, dit is belegd bij Nuffic.

Verwachte resultaten

De belangrijkste beoogde resultaten van dit project betreffen:

1. het digitale waarderingsproces vindt plaats via één integraal, toekomstbestendig en gebruiksvriendelijk zaakstelsel;
2. de benodigde bestaande data is gemigreerd naar het nieuwe stelsel;
3. rapportage over het diplomawaarderingsproces vindt plaats binnen de applicatie of via PowerBI;
4. de pijnpunten zijn bij ingebruikname opgelost of kunnen door gebruik van het stelsel worden opgelost;
5. gemaakte waarderingen worden optimaal hergebruikt;
6. het proces van self-serviceaanvragen door hogeronderwijsinstellingen is geoptimaliseerd;

7. de applicatie kan verder worden geoptimaliseerd, is gestandaardiseerd en kan worden geïntegreerd met bestaande of nieuw te definiëren processen of applicaties.

Verwachtingen over de samenwerking

Nuffic zoekt een partij die zich verdiept in de werkprocessen van OV en deze begrijpt. Nuffic is in termen van ICT-volwassenheid een startende organisatie en hecht veel belang aan een intensieve samenwerking met de gekozen inschrijver, waarbij de focus van de inschrijver ligt op het ontzorgen van Nuffic en een goede projectbeheersing. Nuffic is op zoek naar een partij die, naast de benodigde technische expertise, het project op een passende wijze inricht, Nuffic begeleidt en ondersteunt en het project (mede) bestuurt zodat de projectscope op tijd, tegen de juiste kwaliteit en binnen budget wordt opgeleverd. Een naadloze overgang van de diplomawaarderingsactiviteiten naar de nieuwe applicatie is hierbij een voorwaarde, zodat de continuïteit van de dienstverlening richting klanten en opdrachtgevers geborgd is.

Hieronder beschrijven wij kort specifieke onderlinge verantwoordelijkheden voor wat betreft de opdracht.

Verantwoordelijkheden Nuffic:

1. Opdrachtverstrekking en functioneel beheer van het zaaksysteem.
2. Verstrekking van opdrachten aan en beheren van contracten met bestaande dienstverleners en leveranciers van Nuffic die noodzakelijk zijn voor het realiseren van de dienstverlening m.b.t. het zaaksysteem.
3. Bepaling van functionele specificaties en eisen t.a.v. het zaaksysteem.
4. Bepaling kwalitatieve specificaties en eisen t.a.v. het zaaksysteem (performance, beveiliging, beschikbaarheid).
5. Acceptatie van het ingerichte zaaksysteem en aanpassingen daarin op basis van resultaten van gebruikersacceptatietesten (functionaliteit, performance).

Verantwoordelijkheden te selecteren opdrachtnemer:

6. Zie Scope.
7. Afstemming met externe ketenpartners en diensten omtrent de specificatie en inrichting van de technische koppelingen die noodzakelijk zijn voor de uitwisseling van gegevens tussen het zaaksysteem en de externe partijen en de implementatie daarvan.
8. Afstemming met Nuffics Functioneel beheerder, de interne Nuffic ICT-afdeling en SBB omtrent ontsluiting voor gebruikers (autorisatie en authenticatie).
9. Afstemming met de leveranciers van de huidige applicaties omtrent datamigratie.

Rollen en beschikbaarheid Nuffic:

Hieronder schetsen wij de belangrijkste rollen die vanuit Nuffic beschikbaar zullen worden gesteld voor het implementatietraject. Wij geven daarbij de maximale beschikbaarheid per week aan en gedurende welke dagen/periode geen beschikbaarheid is vanuit Nuffic. Tevens geven wij een korte toelichting op de verschillende rollen die wij aan de zijde van Nuffic hebben voorzien.

1. De projectleider van Opdrachtnemer werkt tijdens de implementatie nauw samen met en rapporteert aan de projectleider van Nuffic. Gezamenlijk wordt gerapporteerd aan de projectstuurgroep.
2. De business lead/product owner (teamleider bij Nuffic) heeft de inhoudelijke beslissingsbevoegdheid m.b.t. functionele specificaties en werkprocessen.
3. Nuffics functioneel beheerder heeft een ondersteunende rol in de afstemming met ketenpartners, leveranciers en de interne Nuffic ICT-afdeling, en voert acceptatietests uit.
4. Key users: leveren expertisekennis m.b.t. processen en de inrichting ervan, voeren acceptatietests uit.

Rol	Maximale beschikbaarheid per week	Toelichting
Projectleider	20 u/week	Op vrijdagen niet beschikbaar
Business lead/product owner	16u/week	Op vrijdagen niet beschikbaar
Functioneel beheerder	16u/week	
Technisch adviseur	8u/week	
Key user 1 t/m 3	16u/week p.p.	Op vrijdagen niet beschikbaar
Key user 4 t/m 7	4u/week p.p.	Op vrijdagen niet beschikbaar

Tabel 1 Rollen en beschikbaarheid Nuffic

Piekperiode en beschikbaarheid tijdens vakanties

De piekperiode in de afhandeling van diplomawaarderingen ligt in het voorjaar, van februari tot ongeveer juni. In de zomervakantie (juli/augustus) is er eveneens verminderde beschikbaarheid.

Ten slotte geven wij mee dat Nuffics projectdeelnemers nauw betrokken zijn geweest bij het voorgaande traject met Hike One, de leverancier die het functioneel ontwerp heeft gemaakt. Hike One is gedurende de implementatie van het zaakstelsel voor een beperkt aantal uur beschikbaar voor kennisdeling en samenwerking met de inschrijver m.b.t. de opgeleverde ontwerpproducten.

1.2.5 Extra informatie ontwerp en Geheimhoudingsverklaring

Bepaalde informatie wensen we niet openbaar te publiceren, namelijk bijlage 4 en 15 t/m 22. U kunt deze informatie via de berichtenmodule van TenderNed opvragen middels het ondertekenen van de Geheimhoudingsverklaring. Dit betreffen bijlage 4 en 16 t/m 22.

Zie voor de geheimhoudingsverklaring bijlage 10 – Geheimhoudingsverklaring. Na ontvangst zult u via de berichtenmodule de benodigde informatie ontvangen.

Wij verzoeken u **uiterlijk op 13 november 2023** een rechtsgeldig ondertekende geheimhoudingsverklaring naar ons toe te sturen zodat u nog voldoende tijd heeft om de informatie te bestuderen en indien nodig vragen te stellen.

1.2.6 Dienstverleningsovereenkomst, Raamovereenkomst, verwerkersovereenkomst en wachtkamerovereenkomst

Nuffic wil twee overeenkomsten afsluiten voor Zaaksysteem Diplomawaardering, waarvan één Dienstverleningsovereenkomst voor de ontwikkeling van de applicatie en één Raamovereenkomst voor beheer, onderhoud en doorontwikkeling van deze nieuwe applicatie.

Nuffic is van plan om beide overeenkomsten aan één Inschrijver te gunnen. De Opdracht wordt gegund aan de Inschrijver met de economisch meest voordelige Inschrijving op basis van de beste prijs/kwaliteitverhouding. In hoofdstuk 5 zijn de verschillende Gunningscriteria en hun weging gegeven.

De Dienstverleningsovereenkomst gaat naar verwachting in op 1 april 2024 en heeft een looptijd van maximaal 24 maanden. De werkelijke looptijd van de Dienstverleningsovereenkomst is afhankelijk van de inschrijving van de winnende inschrijver. De concept Dienstverleningsovereenkomst is opgenomen als bijlage 12.

De Raamovereenkomst gaat in bij livegang, uiterlijk op 1 april 2026. Deze heeft een initiële looptijd van 4 jaar met de mogelijkheid voor Nuffic om de Raamovereenkomst onder gelijkwaardige voorwaarden te verlengen met maximaal 2 jaar en vervolgens met 2x maximaal 12 maanden. De maximale duur van de Raamovereenkomst betreft dan ook 8 jaar. Voor concrete de invulling wordt verwezen naar de concept Raamovereenkomst (bijlage 11).

Er is gekozen voor een langere looptijd dan 4 jaar voor de Raamovereenkomst, omdat de Opdracht zoals geschetst in hoofdstuk 1.2 een dermate hoge investering met zich meebrengt - zowel financieel als organisatorisch - dat een looptijd van 8 jaar noodzakelijk wordt geacht.

Dienstverleningsovereenkomst

Na ingangsdatum van de Dienstverleningsovereenkomst wenst Nuffic zo snel mogelijk te starten met de samenwerking zoals beschreven paragraaf 1.2.3.

Raamovereenkomst

Na ingangsdatum van de Raamovereenkomst wenst Nuffic het beheer, onderhoud en doorontwikkeling van de nieuwe applicatie direct in te zetten.

Verwerkersovereenkomst

Naast het bovenstaande wordt een verwerkersovereenkomst afgesloten met de winnende inschrijver. Deze overeenkomst is onderdeel van zowel de Dienstverlenings- als de Raamovereenkomst en wordt in samenwerking met Nuffic ingevuld vóór ondertekening van de Dienstverleningsovereenkomst.

Wachtkamerovereenkomst

Met de Inschrijver die op de tweede plaats in de rangorde eindigt sluit Nuffic een Wachtkamerovereenkomst (zie Bijlage 24). Deze Wachtkamerovereenkomst loopt gedurende de eerste 12 maanden van de Dienstverleningsovereenkomst. Nuffic is dan gerechtigd om zonder aanbestedingsprocedure de wachtkamercontractant te contracteren voor de gehele opdracht (de Dienstverleningsovereenkomst en Raamovereenkomst). De wachtkamercontractant conformeert zich aan dezelfde voorwaarden als de Opdrachtnemer en doet zijn Inschrijving gedurende 12 maanden na ingangsdatum Dienstverleningsovereenkomst gestand.

1.2.7 Opdrachtwaarde en keuze procedure

Dienstverleningsovereenkomst

De waarde voor de Dienstverleningsovereenkomst is geschat op basis van eerdere ervaringen en input vanuit de marktconsultatie, namelijk: € 257.00,00 ex btw. Dit bedrag wordt gezien als richtbedrag voor het uitvoeren van de Dienstverleningsovereenkomst.

De werkelijke waarde is echter afhankelijk van de mate waarin ontwikkelkosten gemaakt moeten worden om aan het Programma van Eisen te kunnen voldoen.

Raamovereenkomst

De Raamovereenkomst heeft bij een contractperiode van maximaal 8 jaar een maximale waarde van € 716.00,00 exclusief BTW. De geschatte afname per jaar is 50 licenties inclusief SLA, beheer, onderhoud en support en 200 uur aan consultancydiensten (zoals doorontwikkeling en advies).

Voor de Raamovereenkomst is na afloop van de initiële looptijd indexatie conform artikel 5.2 van de Raamovereenkomst mogelijk. Hiervoor wordt het CBS-prijsindexcijfer Zakelijke en ICT-dienstverlening; omzetontwikkeling, index 2015=100 aangehouden, met een maximum van 5%. Dat betekent dat indien het CBS jaargemiddelde van het voorgaande jaar op 6% zit, een indexatie van 5% wordt aangehouden.

Gekozen is voor een Europese aanbesteding volgens de openbare procedure. Bij deze procedure kunnen alle Gegadigden het Beschrijvend document met eventuele Bijlagen downloaden en een Inschrijving doen. De Aanbestedingsdocumenten worden beschikbaar gesteld via TenderNed.

Er is om de volgende redenen gekozen voor het volgen van een openbare procedure:

1. Op basis van de kennis van de markt is de verwachting dat er een beperkt aantal geïnteresseerden zal inschrijven waarmee de administratieve lasten van de gekozen procedure voor de Inschrijvers beperkt blijft of zelfs minder is dan bij een niet-openbare procedure.

2. Daarnaast leidt dit tot een kortere doorlooptijd van de aanbesteding en tot minder administratieve lasten voor Nuffic en de Inschrijvers.

1.2.8 Indeling in percelen

De aanbesteding is niet opgedeeld in percelen. De redenen hiervoor zijn:

1. De opdracht wordt geclusterd in de markt gezet omdat de opdracht een logisch, onlosmakelijk en samenhangend geheel vormt waarbij de diverse onderdelen van de opdracht los van elkaar geen zelfstandige functie hebben.
2. Het geclusterd in de markt zetten van de opdracht komt de beheersbaarheid van de (uitvoering van de) opdracht ten goede.
3. De markt kenmerkt zich als een markt met ondernemers die allemaal de complete dienstverlening kunnen aanbieden. Hiermee wordt de mededinging en het MKB dan ook niet onnodig beperkt.
4. Nuffic besteedt een geïntegreerd pakket aan waarbij de verantwoordelijkheid bij één partij is belegd voor zowel de softwarelicenties, implementatie alsook de ondersteuning. Het eventueel verdelen van de Opdracht in percelen is hierdoor inefficiënt, risicovol, kostenverhogend en vertragend. Daarnaast is het inschrijven in samenwerkingsverband toegestaan om op die manier te kunnen voldoen aan de gestelde eisen voor een Opdracht. Zie paragraaf 3.6 voor meer toelichting.
5. Ook maakt het splitsen van de Opdracht de Opdracht minder aantrekkelijk voor Inschrijvers. De kans bestaat dat, bij opsplitsing in percelen, Nuffic voor bepaalde percelen geen Inschrijvingen zal ontvangen.

1.3 Contactpersoon

Vanuit Nuffic zal tijdens de aanbesteding één contactpersoon optreden, te weten:

Naam: Farah Sediqi

Functie: Inkoopadviseur

E-mail: via de [berichtenmodule](#) op TenderNed

Bij afwezigheid treedt Sanne Linders op als vervanger. U dient uw correspondentie uitsluitend via de contactpersoon of diens vervanger te laten verlopen via de berichtenfunctie (stel een vraag aan Nuffic over deze aanbesteding) binnen TenderNed.

Gedurende de looptijd van de aanbesteding is het **niet** toegestaan andere functionarissen van Nuffic dan de genoemde contactpersoon of diens vervanger in het kader van de aanbesteding te benaderen. Elke beïnvloeding (inclusief alle handelingen die zo uitgelegd kunnen worden), op

welke manier dan ook, van bij de aanbesteding betrokken medewerk(st)ers van Nuffic kan leiden tot uitsluiting van deelname.

Nuffic wenst het contact met Inschrijver te laten verlopen via één contactpersoon en één plaatsvervanger van deze contactpersoon van de organisatie. De gegevens van de contactpersoon en zijn plaatsvervanger dienen te zijn vermeld op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Beide personen zijn contactpersonen tijdens de aanbestedingsprocedure en hoeven niet op het uittreksel van de Kamer van Koophandel te staan vermeld als gevolmachtigde. De stukken dienen wel ondertekend te worden door een gevolmachtigde.

1.4 Planning

Onderstaand is de planning van de aanbesteding opgenomen. De cursief weergegeven data zijn definitief en derhalve fatale data behoudens een andersluidend schriftelijk bericht van de Aanbestedende Dienst. De andere data zijn indicatief en niet bindend.

Activiteit	Datum
Publicatie Aankondiging Opdracht (via TenderNed)	Vrijdag 3 november november 2023
Online Inlichtingenbijeenkomst (aanmelden via TenderNed)	Maandag 13 november 2023 van 10:00 – 11:30 uur (aanmelden uiterlijk vrijdag 10 november 12:00 uur)
Uiterlijke datum sturen ondertekende geheimhoudingsverklaring	Maandag 13 november 2023
Uiterste datum voor het stellen van vragen eerste vragenronde	Vrijdag 17 november 2023 10:00 uur
Streefdatum beschikbaar stellen Nota van Inlichtingen eerste vragenronde	Donderdag 30 november 2023
Uiterste datum voor het stellen van vragen tweede vragenronde	Maandag 11 december 2023
Streefdatum beschikbaar stellen Nota van Inlichtingen tweede vragenronde	Maandag 18 december 2023
Uiterste datum voor het indienen van Inschrijvingen	Woensdag 17 januari 2024 10:00 uur
Demo's	5, 6, 7 februari 2024
Eventuele verificatiegesprek(ken)	Maandag 12 februari
Verzenden voornemen tot gunning	Maandag 4 maart 2024
Einde bezwaartermijn	Maandag 25 maart 2024
Ingangsdatum Dienstverleningsovereenkomst	Maandag 1 april 2024
Ingangsdatum Raamovereenkomst	Afhankelijk van winnende inschrijving, uiterlijk binnen 2 jaar na ingangsdatum Dienstverleningsovereenkomst

2. Aanbestedingsvoorwaarden

Op deze aanbesteding zijn, behoudens afwijking hiervan in het Beschrijvend document, de volgende aanbestedingsvoorwaarden van toepassing.

2.1 Algemene voorwaarden

1. U mag dit Beschrijvend document en de gegevens, die in het kader van deze aanbesteding ter beschikking worden gesteld, uitsluitend gebruiken voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt.
2. In verband met intellectuele eigendomsrechten is het niet toegestaan het Beschrijvend document voor een ander doel dan waarvoor deze is verstrekt te gebruiken of te verveelvoudigen.
3. Indien op grond van dit Beschrijvend document door één Inschrijver meerdere Inschrijvingen per perceel worden ingediend, wordt geen van deze Inschrijvingen in behandeling genomen, tenzij sprake is van varianten, waarvoor expliciet is aangegeven dat deze zijn toegestaan.
4. Van één concern mogen slechts meerdere ondernemingen inschrijven op de aanbesteding (zelfstandig, in samenwerkingsverband of als Onderaannemer), indien zij, op verzoek van Nuffic, kunnen aantonen dat zij ieder de Inschrijving onafhankelijk van de andere Inschrijvers van hetzelfde concern hebben opgesteld en de vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen. De onafhankelijkheid binnen een concernverband kan worden aangetoond middels een ondertekende verklaring waaruit blijkt dat de Inschrijvingen onafhankelijk van elkaar zijn opgesteld en waarbij de vertrouwelijkheid in acht is genomen. Beide Inschrijvers dienen in dit geval een verklaring bij te voegen bij de Inschrijving. Indien Nuffic vermoedt dat de Inschrijvingen niet onafhankelijk van elkaar zijn opgesteld, behoudt Nuffic het recht hier verder onderzoek naar te doen.
5. Algemene verkoopvoorwaarden van de Inschrijver, branchevoorwaarden of andere voorwaarden worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
6. Alle informatie die voor deze aanbesteding van belang is, wordt schriftelijk verstrekt. Aan mondelinge mededelingen kunnen geen rechten worden ontleend.
7. Nuffic behoudt zich het recht voor om tot het moment van ondertekening van zowel de Dienstverleningsovereenkomst alsook de Raamovereenkomst de gehele of een gedeelte van de aanbestedingsprocedure tijdelijk of definitief te stoppen. Tevens heeft Nuffic geen verplichting tot gunning. Als Nuffic besluit af te zien van gunning stelt hij de Inschrijvers hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte met vermelding van de reden van zijn besluit. Door het doen van een Inschrijving verklaart Inschrijver zich akkoord met het voorbehoud

en het daaromtrent gestelde.

8. Indien zich wijzigingen in de bedrijfsvoering van de Inschrijver voordoen of dreigen voor te doen, die van invloed kunnen zijn op de voortgang en afhandeling van de aanbesteding, dient Inschrijver dit zo spoedig mogelijk kenbaar te maken aan de genoemde contactpersoon van Nuffic.
9. Voor het geval Inschrijver gedurende de aanbestedingsprocedure de voor de aanbesteding relevante bedrijfsactiviteiten staakt, behoudt Nuffic zich het recht voor de Inschrijving om die reden terzijde te leggen en niet verder te beoordelen.
10. Inschrijver heeft in bovenstaande situaties geen recht op vergoeding van enigerlei kosten, schade of anderszins.
11. Middels het indienen van een Inschrijving geeft Inschrijver Nuffic toestemming voor het verwerken van de persoonsgegevens zoals opgenomen in de Inschrijving ten behoeve van deze aanbesteding.
12. Nuffic zal alle documenten, gegevens en andere informatie, die Inschrijver in het kader van de aanbesteding indient, vertrouwelijk behandelen.
13. De door Inschrijver verstrekte informatie wordt na afloop niet geretourneerd.
14. Een eventuele Opdracht zal gebaseerd zijn op de contractuele bepalingen, die als Bijlagen deel uitmaken van dit Beschrijvend document.
15. Middels het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver zonder voorbehoud akkoord met de contractuele bepalingen, die als Bijlagen bij het Beschrijvend document gevoegd zijn te weten; Bijlage 11 Concept Raamovereenkomst, Bijlage 12 Concept Dienstverleningsovereenkomst, Bijlage 13 Concept Verwerkersovereenkomst en Bijlage 14 ARBIT-2022.

2.2 Contact en stellen van vragen

1. Het is niet toegestaan medewerkers van Nuffic tijdens de procedure rechtstreeks te benaderen met betrekking tot deze aanbesteding, anders dan verwoord in dit document.
2. Vragen dienen uiterlijk op de datum en het tijdstip als aangegeven in paragraaf 1.4 Planning bij "*Uiterste datum voor het stellen van vragen eerste/tweede vragenronde*" te zijn ontvangen via de vragenmodule in TenderNed.
3. Telefonische vragen zullen niet worden beantwoord.

4. Nota's van Inlichtingen maken integraal onderdeel uit van dit Beschrijvend document.
5. Nuffic gaat ervan uit dat met betrekking tot de onderdelen waarover geen vragen zijn gesteld geen onduidelijkheden zijn.
6. In geval van tegenstrijdigheden tussen de Nota van Inlichtingen en het Beschrijvend document prevaleert het bepaalde in de Nota van Inlichtingen. Indien er meer Nota's van Inlichtingen zijn, prevaleert, in geval van tegenstrijdigheden tussen de Nota's van Inlichtingen, het bepaalde in de meest recente Nota van Inlichtingen.
7. Het Beschrijvend document, inclusief Bijlagen, is met zorg samengesteld. Mocht u desondanks onvolkomenheden, procedurefouten of tegenstrijdigheden tegenkomen, dan dient u deze zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk op de datum en het tijdstip als aangegeven in paragraaf 1.4 Planning bij "*Uiterste datum voor het indienen van Inschrijvingen*" via de berichtenmodule in TenderNed te melden bij Nuffic met opgave van de eventuele consequenties en/of correctievoorstellen.
8. Na het verstrijken van deze termijn kunnen Inschrijvers geen bezwaar meer maken tegen eventuele onvolkomenheden, procedurefouten of tegenstrijdigheden in dit Beschrijvend document. Derhalve verwerken de Inschrijvers hun recht om na onderhavige aanbesteding alsnog bezwaar te maken tegen (de gevolgen van) eventuele schendingen van het (aanbestedings-)recht, voor zover daarvan sprake zou zijn in het Beschrijvend document, en worden de Inschrijvers geacht onverkort en onvoorwaardelijk met de inhoud van het Beschrijvend document te hebben ingestemd. Opdrachtgever is op geen enkele wijze aansprakelijk voor de gevolgen van eventuele onvolkomenheden, procedurefouten of tegenstrijdigheden in dit Beschrijvend document.
9. Indien naderhand onvolkomenheden of tegenstrijdigheden in dit Beschrijvend document worden geconstateerd en deze niet door de Inschrijver zijn gemeld, zal dit in het voordeel van Nuffic worden toegepast.

2.3 Voorwaarden aan de Inschrijving

1. Het doen van een Inschrijving houdt in dat Inschrijver met de bepalingen in dit Beschrijvend document onvoorwaardelijk instemt;
2. Inschrijver dient, om vergissingen te voorkomen, de Inschrijving geheel in overeenstemming met dit Beschrijvend document en bijbehorende documenten aan te leveren.
3. Het risico van het ontbreken van informatie of antwoorden, bijvoorbeeld door onjuiste of onvolledige overname van overzichten, gegevens en verklaringen, berust bij Inschrijver en kan leiden tot negatieve gevolgen voor de waardering van de gestelde criteria of uitsluiting.

4. De Inschrijving dient een geldigheidsduur te hebben van 90 kalenderdagen gerekend vanaf de sluitingsdatum van de Inschrijvingstermijn. Indien er een kort geding tegen de gunningbeslissing aanhangig is gemaakt, wordt de termijn van gestanddoening verlengd zodat deze eindigt 10 werkdagen nadat vonnis is gewezen in kort geding.
5. Inschrijvingen die niet via het aanbestedingsplatform TenderNed worden ingediend, worden niet geaccepteerd.
6. Het risico van te late verzending ligt bij de Inschrijver.
7. Inschrijvingen, die niet aan de voorwaarden zoals beschreven in dit hoofdstuk voldoen, worden niet beoordeeld. Indien dit laatste het geval mocht zijn, dan wordt Inschrijver hierover schriftelijk geïnformeerd, onder vermelding van de reden.
8. De Inschrijving evenals alle verklaringen die als bijlage deel uitmaken van de Inschrijving dienen door een daartoe rechtsgeldig bevoegd persoon te zijn ondertekend.
9. De Inschrijving dient voor Nuffic geheel kosteloos te zijn.
10. De Inschrijving dient gesteld te zijn in de Nederlandse taal. Correspondentie, contacten en contractering zullen eveneens in de Nederlandse taal geschieden.
11. Alle gehanteerde tarieven genoemd in de Inschrijving zijn in euro's, exclusief BTW. In de Inschrijving dienen de van toepassing zijnde btw-tarieven te worden vermeldt.
12. Het indienen van varianten of alternatieven is niet toegestaan, behoudens wanneer in de Aankondiging van de Opdracht is aangegeven dat dit wel is toegestaan. In dat geval is in de aanbestedingstukken opgenomen aan welke eisen deze varianten dienen te voldoen en hoe zij moeten worden ingediend. Tevens zal, wanneer varianten zijn toegestaan, in de aanbestedingstukken worden aangegeven of ook een Inschrijving die geen variant is moet worden ingediend.

2.4 Na Inschrijving: Verificatie, vragen en bezwaar

1. Door de voorlopige gunningsbeslissing komt geen Overeenkomst tot stand als bedoeld in artikel 6:217 BW.
2. De door Nuffic gevraagde bewijsmiddelen dienen, gerekend vanaf de verzenddatum van het verzoek, binnen zeven (7) kalenderdagen te worden overlegd.
3. De bezwaartermijn van 20 kalenderdagen betreft een vervaltermijn. Het aanhangig maken van een kort geding na de bezwaartermijn van 20 kalenderdagen leidt tot niet ontvankelijkheid van de vordering.

4. Indien Nuffic het noodzakelijk acht, zal zij de (voorlopig) gegunde Inschrijver oproepen ingevolge artikel 118 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering om in deze kortgedingprocedure tussen te komen als een derde partij, op straffe van verval van recht om nog op te mogen komen tegen een eventueel gewijzigd gunningvoornemen. Nuffic acht zich niet aansprakelijk voor het nadeel dat de (voorlopig) gegunde Inschrijver eventueel kan ondervinden als gevolg van de uitkomst van de kortgedingprocedure.

3. Inschrijvingsprocedure

In dit hoofdstuk is de Inschrijvingsprocedure beschreven. Inschrijvingen dienen conform de aanwijzingen in dit hoofdstuk gedaan te worden.

3.1 Digitaal aanbesteden

Deze aanbesteding zal geheel digitaal en online plaatsvinden via het aanbestedingsplatform TenderNed (www.tenderned.nl). Een uitgebreide instructie vindt u op www.tenderned.nl.

Dit houdt in dat:

1. documenten alleen via TenderNed beschikbaar worden gesteld om te downloaden;
2. documenten alleen via TenderNed kunnen worden aangeboden en geüpload door de Inschrijver;
3. alle communicatie verloopt via TenderNed t.a.v. Farah Sediqi en Sanne Linders.

Alle losse bestanden die gezamenlijk de Inschrijving vormen dienen in TenderNed geüpload te worden onder 'Documenten'. Er dienen dus geen documenten onder 'Eisen' of 'Criteria' te worden geplaatst. Ook dienen in het kader van de beantwoording van Gunningcriteria, geen teksten op het TenderNed platform zelf ingevuld te worden.

De Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het juist en tijdig indienen van de digitale Inschrijving. Bij vragen of onduidelijkheden over de werking van TenderNed kan er contact opgenomen worden met de Servicedesk van TenderNed, bereikbaar op werkdagen van 08.30 tot 16.30 uur via 0800 - 836 33 76 of via servicedesk@TenderNed.nl.

Nuffic is niet verantwoordelijk voor storingen van het aanbestedingsplatform TenderNed. Wanneer Inschrijver door een storing niet tijdig een Inschrijving in kan dienen wordt inschrijver verzocht de storing te melden bij Nuffic via aanbesteding@nuffic.nl.

1. Vermeld in de e-mail uw contactgegevens;
2. Verstuur de e-mail met urgentie;
3. Zet het kenmerk en de naam van de aanbesteding in het onderwerp.

Nuffic verzoekt Inschrijver te proberen de Inschrijving in te dienen via TenderNed tot de inschrijvingstermijn sluit. Stuur in een separate e-mail de Inschrijving naar aanbesteding@nuffic.nl.

1. Vermeld in de e-mail uw contactgegevens;
2. Beveilig de documenten met een wachtwoord;
3. Verstuur de e-mail met urgentie;
4. Zet het kenmerk en de naam van de aanbesteding in het onderwerp.

De Inschrijver dient na de sluitingstermijn voor het indienen van een Inschrijving binnen 30 minuten het wachtwoord naar aanbesteding@nuffic.nl te sturen waarmee de documenten van de Inschrijving zijn beveiligd.

1. Vermeld in de e-mail uw contactgegevens;
2. Verstuur de e-mail met urgentie;
3. Zet het kenmerk en de naam van de aanbesteding in het onderwerp.

Let op: alle bovenstaande stappen, met uitzondering van het versturen van het wachtwoord, dienen voor het verstrijken van de inschrijvingstermijn te hebben plaatsgevonden.

Conform artikel 2.109 Aanbestedingswet 2012 kan Nuffic, in het geval van een storing op het aanbestedingsplatform TenderNed, de inschrijftermijn verlengen, mits Nuffic nog geen kennis heeft genomen van de inhoud van ingediende Inschrijvingen. Nuffic is niet verplicht om in het geval van een storing op het aanbestedingsplatform TenderNed de inschrijftermijn te verlengen.

Bovenstaande procedure in het geval van een storing op het aanbestedingsplatform is geschreven met het oog op het indienen van een Inschrijving. De procedure geldt echter ook voor alle andere correspondentie via TenderNed, bijvoorbeeld het indienen van vragen ten behoeve van de Nota van Inlichtingen.

3.2 Online inlichtingenbijeenkomst

Nuffic wil geïnteresseerde partijen mondeling een toelichting geven op hetgeen in dit document is uitgewerkt. De bedoeling is niet om nieuwe informatie te verstrekken, maar het proces van de aanbesteding, de doelstelling van de opdracht en de eisen en wensen toe te lichten. Mocht er alsnog nieuwe informatie worden gecommuniceerd, dan zal Nuffic dit in de vorm van een verslag openbaar delen via TenderNed. De online inlichtingenbijeenkomst zal plaatsvinden op maandag **13 november 2023** om 10:00 uur (tot uiterlijk 11:30 uur).

Let op: U dient zich uiterlijk op **vrijdag 10 november 12:00 uur** via de berichtenmodule van TenderNed aan te melden voor de inlichtingenbijeenkomst. Bij aanmelding dient u tevens de namen en e-mailadressen van de personen die namens uw organisatie zullen deelnemen door te geven. U ontvangt via e-mail een uitnodiging en u mag met maximaal twee (2) personen digitaal aanwezig zijn. Verdere communicatie verloopt via TenderNed.

U kunt vragen stellen tijdens de inlichtingenbijeenkomst. Van de gegeven antwoorden zal een verslag worden opgesteld welke zal worden gedeeld met de eerste Nota van Inlichtingen. Het kan zijn dat wij een vraag niet kunnen beantwoorden en u verzoeken de vraag schriftelijk via het reguliere proces te sturen (Nota van Inlichtingen).

3.3 Inlichtingen

Inhoudelijke vragen over de aanbesteding kunnen uitsluitend via TenderNed aan de in paragraaf 1.3 genoemde contactpersoon worden gesteld. De vragen voor beide rondes kunnen via de Vraag & Antwoord module van TenderNed worden gesteld.

Volgens planning zijn er in deze aanbesteding twee (2) vragenrondes.

In de eerste vragenronde is er de gelegenheid vragen te stellen over dit Beschrijvend document en de Bijlagen. De voorkeur heeft dat u meteen bij de eerste vragenronde zo veel als mogelijk vragen te stellen, zodat de tweede vragenronde zo veel mogelijk beperkt wordt tot extra verduidelijkingen en/of vragen over de gegeven antwoorden van de eerste vragenronde.

Nuffic verzoekt u de vragen zo spoedig mogelijk in te dienen. Als Nuffic de vragen ontvangt buiten de termijn, dan kan Nuffic deze terzijde leggen.

Mocht blijken dat het aantal vragen naar aanleiding van dit Beschrijvend document te omvangrijk is voor beantwoording binnen de aangegeven termijn, dan kan Nuffic ervoor kiezen de vragen uit de eerste vragenronde op een later moment te beantwoorden.

Na de termijn zal Nuffic een eerste Nota van Inlichtingen beschikbaar stellen via TenderNed, met daarin alle geanonimiseerde vragen en antwoorden. Na het beschikbaar stellen van de eerste Nota van Inlichtingen krijgt u de gelegenheid om wederom vragen te stellen (tweede vragenronde). De antwoorden op deze vragen zullen uiterlijk tien (10) kalenderdagen voor datum van ontvangst van de Inschrijvingen middels een Nota van Inlichtingen aan alle Inschrijvers beschikbaar worden gesteld.

De gehanteerde data vindt u in de planning.

3.4 Klachtenloket

Nuffic heeft een klachtenmeldpunt ingesteld voor eventuele klachten over deze aanbesteding. In een dergelijk geval handelt Nuffic in lijn met de Aanbestedingswet 2012 en volgt het 'Advies klachtenafhandeling bij aanbesteden'.

Indien een Inschrijver derhalve een klacht heeft over onderhavige aanbestedingsprocedure, dan zijn de volgende acties mogelijk:

4. de Inschrijver kan zijn klacht kenbaar maken via het klachtenmeldpunt aanbestedingen van Nuffic, via het mailadres aanbestedingsklacht@nuffic.nl, o.v.v. het TenderNed kenmerk van de

(desbetreffende) aanbesteding met de vermelding dat het om een klacht gaat. Nuffic zal dan de klacht in behandeling nemen conform het 'Advies klachtenafhandeling bij aanbesteden'.

5. Indien de Inschrijver het niet eens is met de door Nuffic verstrekte uitspraak op de ingediende klacht, kan deze zich wenden tot de door de Minister van Economische Zaken ingestelde Commissie van Aanbestedingsexperts (zie art. 4.27 Aanbestedingswet 2012). Als bij deze Commissie van Aanbestedingsexperts een klacht m.b.t. onderhavige aanbestedingsprocedure wordt ingediend, wordt klager verzocht hiervan een afschrift te zenden aan de onder paragraaf 1.3 genoemde contactpersoon van Nuffic.
6. In het geval dat Inschrijver, met betrekking tot onderhavige aanbesteding, een klacht over het gedrag van een ondernemer in de aanbesteding heeft, dan kan Opdrachtgever die aan de orde stellen bij desbetreffende ondernemer. Ondernemer bevestigt dan per omgaande ontvangst van de klacht, bestudeert de klacht met spoed en laat Opdrachtgever gemotiveerd weten wat haar reactie is op de klacht.

Een ingediende klacht heeft geen opschortende werking voor de aanbestedingsprocedure. Een uitspraak van de Commissie van Aanbestedingsexperts is niet bindend.

Wij willen u er op wijzen dat de procedure voor deze klachtenregeling niet is bedoeld voor het verkrijgen van eventueel benodigde verduidelijkingen over deze aanbestedingstukken. Hiervoor kunt u gebruik maken van de mogelijkheid tot het stellen van vragen als aangegeven in paragraaf 3.3 van dit Beschrijvend document.

3.5 Wijze van indienen Inschrijving

Inschrijvingen dienen met volledige inachtneming van onderstaande voorschriften te zijn opgemaakt en te worden ingediend.

Door een inschrijving in te dienen gaat u akkoord met alle gestelde eisen genoemd in dit Beschrijvend document inclusief bijlagen.

De Inschrijvingstermijn sluit op de datum en het tijdstip als aangegeven in de paragraaf Planning bij "Uiterste datum voor het indienen van Inschrijvingen". Inschrijvingen die worden ingediend nadat de Inschrijvingstermijn is gesloten, worden niet in behandeling genomen. Het niet op tijd indienen van de Inschrijving is geheel voor risico van de Inschrijver.

Alle modellen die ingevuld moeten worden, zijn separaat te vinden op TenderNed. Alleen digitale Inschrijvingen via TenderNed worden door Nuffic in behandeling genomen. Documenten die rechtsgeldig dienen te worden ondertekend, dienen voorzien te zijn van een 'natte handtekening' en te worden ingescand. Het niet bijvoegen van de genoemde bijlagen kan er toe leiden dat uw Inschrijving niet voor gunning in aanmerking komt.

Als onderdeel van de Inschrijving dient u de volgende documenten te uploaden:

Bijlage 1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (rechtsgeldig ondertekend)
Bijlage 2	Referentieopdracht (rechtsgeldig ondertekend)
Bijlage 7	Prijzenblad (rechtsgeldig ondertekend)
Bijlage 9	Sociale voorwaarden (rechtsgeldig ondertekend)
Bijlage 10	Geheimhoudingsverklaring Nuffic (rechtsgeldig ondertekend)
n.v.t.	Beantwoording van de kwalitatieve criteria

Na sluiting van de termijn voor het indienen van de Inschrijvingen worden de Inschrijvingen uit de digitale kluis gedownload en start de beoordelingsprocedure. De Inschrijvingen worden door de beoordelingscommissie vertrouwelijk behandeld.

Let op!

De Aanbestedende Dienst raadt u aan om ruim voor de deadline voor het indienen van een Inschrijving te verifiëren dat uw onderneming inderdaad juist is geregistreerd op www.TenderNed.nl en dat er een persoon bevoegd is om namens uw organisatie een Inschrijving digitaal in te dienen. Indien dit namelijk niet het geval is dient u zich eerst te registreren als onderneming op www.TenderNed.nl, dit proces kan meerdere dagen duren.

3.6 Inschrijven in samenwerking met andere ondernemingen

Om als Inschrijver (beter) te kunnen voldoen aan de in dit document gestelde kwalificatie-eisen, kan Inschrijver een Inschrijving indienen in samenwerking met andere ondernemingen. Inschrijven in samenwerking met andere ondernemingen kan op drie (3) manieren:

1. Als samenwerkingsverband;
2. ofwel als Hoofdaannemer/Onderaannemer constructie;
3. ofwel met een beroep op gegevens van Derden.

Inschrijven als samenwerkingsverband

Indien een Inschrijving wordt ingediend door een samenwerkingsverband, dient ieder lid van het samenwerkingsverband een verklaring te ondertekenen en desgevraagd te overleggen ingevolge welke alle tot dat samenwerkingsverband behorende ondernemingen gezamenlijke en hoofdelijke aansprakelijkheid aanvaarden voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de Inschrijving, alsmede de eventuele uitvoering van de Overeenkomst of Raamovereenkomst. Tevens dient aangegeven te worden wie de leiding van het samenwerkingsverband heeft en als verantwoordelijk gemachtigde jegens Nuffic mag optreden.

Indien een Inschrijving wordt ingediend door een samenwerkingsverband dienen alle gevraagde documenten, inclusief het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, door de deelnemers aan het samenwerkingsverband afzonderlijk ingediend te worden onder vermelding van de organisatie

waarvan deze afkomstig zijn. In Deel A wordt per kwalificatiecriterium vermeld hoe het criterium voor een samenwerkingsverband wordt beoordeeld.

Inschrijven als Hoofdaannemer met Onderaannemer(s) of samenwerkingsverband met Onderaannemers.

In deze constructie is de Hoofdaannemer de Inschrijver. Als deze Inschrijver voor (een) geschiktheidseis(en) een beroep doet op (een) Onderaannemer(s), dient in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument per eis ingevuld te worden de naam van de Onderaannemer op wie een beroep wordt gedaan en in welke mate die Onderaannemer aan de eis voldoet. De Inschrijver is bij deze constructie volledig aansprakelijk voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de Inschrijving alsmede de eventuele uitvoering van het Contract. De Inschrijver is ook aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen van de door hem ingeschakelde Onderaannemer(s).

Indien de Inschrijver gebruikmaakt van gegevens van een of meer Onderaannemer(s) om zich te kwalificeren voor de Opdracht of de Overeenkomst/Raamovereenkomst, dienen alle gevraagde documenten, desgevraagd, door de Inschrijver ingediend te worden onder vermelding van de organisatie waarvan deze afkomstig zijn. Tevens dient de Inschrijver aan te tonen dat hij bij de uitvoering van de Overeenkomst of Raamovereenkomst ook werkelijk gebruik kan maken van de betreffende Onderaannemer(s).

Inschrijven met gegevens van Derden

Om als onderneming of samenwerkingsverband (beter) te kunnen voldoen aan de in dit document gestelde kwalificatie-eisen kan Inschrijver zich beroepen op de financiële en economische draagkracht en technische bekwaamheid van andere natuurlijke personen of rechtspersonen. Een voorwaarde is dat de Inschrijver aantoonst dat de Inschrijver werkelijk kan beschikken over de middelen van die natuurlijke personen of rechtspersonen. Dit kan Inschrijver bijvoorbeeld doen door een holdingverklaring of een borgtocht bij te voegen of een overeenkomst met of een verklaring van de betreffende natuurlijke persoon of rechtspersoon toe te voegen, waarin deze toezegt bereid te zijn medewerking te verlenen aan het uitvoeren van de Opdracht. Betreffende overeenkomst of verklaring dient desgevraagd te worden overlegd.

Er kan voor het aantonen van geschiktheidseisen alleen een beroep worden gedaan op een andere natuurlijke persoon of rechtspersoon als op deze natuurlijke persoon of rechtspersoon geen uitsluitingsgronden, zoals genoemd in deel A, van toepassing zijn. Als op de betreffende natuurlijke persoon of rechtspersoon een uitsluitingsgrond als bedoeld in artikel 2.86 Aanbestedingswet van toepassing is, draagt Inschrijver zorg voor onmiddellijke vervanging. Als op de betreffende natuurlijke persoon of rechtspersoon een uitsluitingsgrond als bedoeld in artikel 2.87 Aanbestedingswet van toepassing is, kan Nuffic onmiddellijke vervanging vragen.

Als Inschrijver voor het aantonen van de financiële en economische draagkracht een beroep doet op een andere natuurlijke persoon of rechtspersoon kan deze, naast Inschrijver, hoofdelijk aansprakelijk worden gesteld voor de uitvoering van de Opdracht. Wanneer deze hoofdelijke aansprakelijkheid is vereist, wordt dit expliciet aangegeven in de aanbestedingstukken. Als Inschrijver voor het aantonen van de relevante beroepservaring een beroep doet op een andere natuurlijke persoon of rechtspersoon, dient deze natuurlijke persoon of rechtspersoon de Werken of

Diensten waarvoor die bekwaamheid is vereist, te verrichten.

3.7 Opening van Inschrijvingen

De opening van de Inschrijvingen vindt plaats binnen het aanbestedingsplatform TenderNed. Het 'proces verbaal van opening' wordt beschikbaar gesteld via het aanbestedingsplatform TenderNed.

3.8 Voorwaarden

Op deze aanbesteding zijn de ARBIT-2022 voorwaarden van toepassing en te vinden in Bijlage 14.

Bij een eventueel geschil is de rechtbank Den Haag bevoegd.

4. Eisen aan de Inschrijver

In dit hoofdstuk is beschreven welke gegevens de Inschrijver bij zijn Inschrijving moet verstrekken en aan welke criteria zijn onderneming, al dan niet in samenwerking met anderen, moet voldoen om in aanmerking te komen voor gunning.

Nuffic behoudt zich het recht voor bij kleine omissies in de door inschrijver aan te leveren en aangeleverde documenten navraag te doen, zulks uitsluitend ter beoordeling van de Nuffic. Onder kleine omissies wordt in geen geval verstaan omissies die bij wet gesanctioneerd zijn met uitsluiting, of die bij herstel leiden tot een inhoudelijk nieuwe inschrijving en die niet binnen drie (3) werkdagen door inschrijver hersteld kunnen worden.

4.1 Uitsluiting en geschiktheid

Inschrijver dient stellig, zonder voorbehoud en onvoorwaardelijk het Uniform Europees Aanbestedingsdocument volledig en juist in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen (zie Bijlage 1).

Inschrijver aan wie Nuffic voornemens is te gunnen dient een Uittreksel uit het Handelsregister en een Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) te overleggen. De GVA mag op het moment van sluiting van de inschrijftermijn niet ouder zijn dan twee (2) jaar. Buitenlandse ondernemingen moeten een vergelijkbare verklaring uit het land van herkomst overleggen. In het geval een dergelijke verklaring niet in het betrokken land wordt afgegeven, kan deze worden vervangen door een verklaring onder ede – of in een land waar niet in een eed is voorzien, door een plechtige verklaring – die door Inschrijver is afgelegd ten overstaan van een notaris. U kunt de GVA aanvragen via de website www.justis.nl. Let op: het verkrijgen van een GVA kan 8 weken in beslag nemen.

Wanneer met betrekking tot het Uniform Europees Aanbestedingsdocument bewijsmiddelen worden opgevraagd, voor zover in de aanbestedingsstukken niet afwijkend of aanvullend is bepaald, als bedoeld in de Aanbestedingswet 2012 artikelen 2.86, 2.89 en 2.91 tot en met 2.98, dienen deze bewijsmiddelen binnen zeven (7) kalenderdagen na verzending van het verzoek hiertoe te worden ingediend. Zo nodig kan Nuffic vragen de overgelegde verklaringen en bescheiden nader toe te lichten en aan te vullen.

Nuffic zal bij voorlopige gunning de volgende documenten opvragen bij de voorlopig gegunde Inschrijver:

1. Uittreksel uit het Handelsregister (niet ouder dan zes (6) maanden op het moment van sluiting van de inschrijftermijn);
2. Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) (niet ouder dan twee (2) jaar op het moment van sluiting van de inschrijftermijn);
3. Verklaring Belastingdienst inzake betalingsgedrag loonbelasting en sociale verzekeringspremies (niet ouder dan zes (6) maanden op het moment van sluiting van de

inschrijftermijn);

4. Kopie polisblad of een gecertificeerde verklaring van de verzekeraar (indien u een concernpolis overlegt dient duidelijk te zijn dat u meeverzekerd bent);
5. Geldige ISO 27001/2-certificering of een ISAE 3000 (of vergelijkbare) verklaring.

In het Programma van Eisen is opgenomen dat Inschrijver dient de werken conform de volgende kwaliteitsnormen:

- ISO 9001
- ISO 25010.

Voor de twee bovenstaande kwaliteitsnormen is het niet vereist bij Inschrijving of voorlopige gunning een certificaat te overleggen, maar wel dat de opdracht conform deze kwaliteitsnormen wordt uitgevoerd. Indien Inschrijver een certificering voor deze kwaliteitsnormen bezit, dan mag het bij Inschrijving of na voorlopige gunning worden gestuurd. Dit heeft verder geen invloed op de gunning.

Inschrijver wordt geschikt geacht indien geen van de in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument genoemde uitsluitingsgronden van toepassing zijn én Inschrijver tevens voldoet aan alle geschiktheidseisen.

Inschrijver wordt geschikt geacht indien geen van de in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument genoemde uitsluitingsgronden van toepassing zijn én Inschrijver tevens voldoet aan alle geschiktheidseisen.

4.1.1 Geschiktheidseisen

In de onderstaande paragrafen wordt uitgelegd aan welke eisen Inschrijver moet voldoen om als geschikt aangemerkt te kunnen worden.

Financieel en economische draagkracht

1. Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om de continuïteit van zijn bedrijfsvoering gedurende de contractperiode, inclusief eventuele verlengingen, te waarborgen;
2. Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om de Opdracht, en in voorkomend geval de verlenging daarvan, conform de gestelde eisen in deze aanbesteding uit te voeren;
3. Aan Inschrijver zijn geen claims bekend en voor zover hem bekend, zijn gedurende de periode van de uitvoering van de Raamovereenkomst geen investeringen noodzakelijk die de financieel economische draagkracht van zijn onderneming of de continuïteit van zijn bedrijfsvoering in gevaar kunnen brengen;

4. De laatste aan Inschrijver afgegeven accountantsverklaring met betrekking tot de jaarrekening (of in voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring) bevat geen zogenoemde continuïteitsparagraaf;
5. Inschrijver heeft zich passend verzekerd tegen beroepsrisico's.

Technische- en beroepsbekwaamheid

Inschrijver beschikt over onderstaande kerncompetenties. Inschrijver mag net zoveel referenties overleggen als nodig om aan de eisen als gesteld in de kerncompetentie te voldoen en dient per referentie het format in te vullen.

Kerncompetentie 1:

Inschrijver heeft naar tevredenheid van de klant een zaaksysteem als SaaS-oplossing geïmplementeerd waarbij de implementatie o.a. bestond uit het begeleiden van de transitie van een bestaande omgeving naar een SaaS-omgeving waarbij een migratie van data en koppeling met systemen van derden nodig was. Bij de inrichting van de applicatie en de migratie van data is aantoonbaar rekening gehouden met

- o de AVG;
- o de eisen als gesteld in ISO 27001/2.

Kerncompetentie 2:

Inschrijver heeft in beheer voorzien gedurende een aaneengesloten periode van minimaal 1 jaar (12 maanden). Het beheer kan nog doorlopen, maar dient minimaal 1 jaar (12 maanden) aaneengesloten te vallen in de afgelopen 3 jaar.

De referenties voldoen aan de volgende eisen:

- De referenties zijn conform het format (bijlage 2) opgesteld en aangeleverd.
- De referentie bevat een duidelijke beschrijving van de uitgevoerde opdracht.
- De referentie is niet ouder dan drie (3) jaar, gerekend vanaf de sluitingsdatum van de inschrijftermijn van onderhavige aanbesteding.
- Er mogen alleen geheel afgeronde opdrachten als referentie worden opgegeven of, indien gebruikgemaakt wordt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van het lopende contract worden opgegeven en kan niet worden volstaan worden met een prognose van de resultaten.
- Een referentie kan betrekking hebben op meer competenties. Indien verschillende uitgevraagde competenties blijken uit één uitgevoerd project, mag dezelfde referentieopdracht meer dan éénmaal worden gebruikt.

Eisen aan onderaanneming

1. Omschrijving van dat gedeelte van de Opdracht dat Inschrijver eventueel in onderaanneming wil geven. Als Inschrijver een deel van de Opdracht in onderaanneming wil geven, dient Inschrijver dit te beschrijven en bij zijn Inschrijving een Uniform Europees Aanbestedingsdocument van de betreffende Onderaannemer toe te voegen, waarin

wordt gesteld dat geen van de in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument genoemde uitsluitingsgronden van toepassing is op de betreffende Onderaannemer. Als onderaannemer gelden ook derden ten behoeve van het afnemen van tools/licenties die Opdrachtnemer niet zelf kan leveren. Dit Uniform Europees Aanbestedingsdocument dient rechtsgeldig te worden ondertekend door de betreffende Onderaannemer.

Beroepsbevoegdheid

2. Inschrijver is ingeschreven in het beroeps- of handelsregister in de lidstaat waar hij gevestigd is. Inschrijver vermeldt het inschrijfnummer van het betreffende register in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

In een later stadium van de aanbesteding zal de winnende Inschrijver(s) worden verzocht de geschiktheid van zijn onderneming binnen 10 dagen met bewijsmiddelen aan te tonen. In dit verzoek wordt opgenomen welke bewijsmiddelen dienen te worden overlegd.

5. Beoordelings- en gunningsprocedure

In dit hoofdstuk worden de beoordelings- en gunningsprocedure beschreven. De mogelijkheden om naar aanleiding van de gunningsbeslissing vragen te stellen of bezwaar in te dienen zijn opgenomen in hoofdstuk 2 Aanbestedingsvoorwaarden.

5.1 Eisen en wensen

Inschrijver dient alle in dit Beschrijvend document (inclusief de Bijlagen) vermelde vragen volledig te beantwoorden, zowel algemeen als specifiek. Als Inschrijver besluit een vraag niet te (kunnen) beantwoorden, moet Inschrijver dit expliciet en met redenen vermelden. Verder dient Inschrijver aan de hand van de vragen een prijsopgave te doen en het eisen- en wensenpakket te beantwoorden. Daar waar Inschrijver in zijn Inschrijving heeft aangegeven op welke wijze hij aan een kwalitatief (sub)Gunningscriterium (wens) voldoet, dienen de kosten daarvan te zijn inbegrepen in de door Inschrijver ingediende prijs op het prijzenblad.

De eisen zijn opgenomen in Bijlage 3 Programma van Eisen en de gunningscriteria zijn opgenomen in Bijlage 5 Programma van Wensen.

5.2 Beoordelingsprocedure

Na sluiting van de Inschrijvingstermijn wordt allereerst van iedere Inschrijver beoordeeld of een van de uitsluitingsgronden van toepassing is en vervolgens of de Inschrijver voldoet aan de geschiktheidseisen. Als de Inschrijver voor de Opdracht waarop de aanbesteding betrekking heeft, niet geschikt wordt bevonden, komt hij niet voor gunning in aanmerking en wordt zijn Inschrijving niet verder beoordeeld.

Vervolgens worden de Inschrijvingen van de geschikt bevonden Inschrijvers inhoudelijk beoordeeld. Eerst wordt het voldoen aan de eisen (knock-outcriteria) gecontroleerd. Inschrijvingen die niet aan de eisen voldoen, worden niet verder in behandeling genomen.

Daarna worden de Inschrijvingen die aan de eisen voldoen geëvalueerd aan de hand van de (sub)Gunningscriteria zoals hieronder vermeld.

Gunning vindt plaats aan de Inschrijver die voldoet aan de in dit Beschrijvend document gestelde eisen én de economisch meest voordelige Inschrijving heeft gedaan op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

5.2.1 Voldoen aan de gestelde eisen

Nadrukkelijk wordt gesteld dat de Inschrijving en (eventueel) daaruit voortvloeiende Diensten moeten voldoen aan de gestelde eisen zoals opgenomen in dit Beschrijvend document inclusief Bijlagen. Het niet voldoen aan een eis betekent dat Inschrijver op basis van zijn Inschrijving niet in aanmerking komt voor gunning (knock-out criterium).

5.2.2 Beoordeling op basis van de (sub)Gunningscriteria

De beoordeling van de Inschrijvingen vindt plaats op basis van de (sub)Gunningscriteria volgens de gewogen factormethode P+K. Er zijn maximaal 1000 punten te behalen, 300 punten op het Gunningscriterium Prijs en 700 punten op Kwaliteit.

Beoordeling gunningscriteria

In deze Europese aanbesteding zijn de volgende gunningscriteria opgenomen.

Sub-gunningscriteria	Te behalen punten
SG1: Plan van aanpak implementatie	150
SG2: Passendheid oplossing + demonstratie* (knock-out)	275
SG3: Plan van aanpak samenwerking en klanttevredenheid	150
SG4 : Servicelevels en support	125
Totaal kwaliteit	700
Minimaal te behalen punten op Kwaliteit (knock-out 50%)	350
Totaal prijs	300
Totaal prijs + kwaliteit	1000

* Voorwaarde demonstratie: U heeft nog kans om de opdracht te winnen (punten achterstand t.o.v. de voorgenomen winnaar)

SG2 Passendheid oplossing	Te behalen punten
2.1 Aanvragen	30
2.2 Controleren	30
2.3 Waarderen	30
2.4 Werkvoorraad (knock-out)	55
2.5 Alle aanvragen (archief)	45
2.6 Hergebruik (knock-out)	55
2.7 Klachtbehandeling	30
Totaal SG2 Passendheid oplossing	275
Minimaal te behalen punten SG2 (knock-out 40%)	110

Voor de beschrijving van de gunningscriteria, de daarbij behorende weegfactor en de te beoordelen aspecten per subgunningscriterium verwijst Nuffic u naar het bijgevoegde document Programma van Wensen (bijlage 5).

Verzoek beantwoording:

Wij verzoeken u de volgorde van de verschillende onderdelen in de subgunningscriteria aan te houden bij uw beantwoording.

Kock-outs op Kwaliteit

Alle knock-outs worden na afloop van de Demonstratie beoordeeld, aangezien de Demonstratie nog invloed kan hebben op de scores.

1. U dient voor onderdeel 2.5 en onderdeel 2.7 minimaal een **Voldoende** te scoren. Komt u na de beoordeling van de Demonstratie op een lagere score, dan wordt u uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. Uw prijs wordt dan ook niet beoordeeld.
2. U dient minimaal **40%** van het maximaal te behalen punten op SG2 te behalen, dit komt neer op minimaal **110 punten**. Komt u na de beoordeling van de Demonstratie op een lagere score, dan wordt u uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. Uw prijs wordt dan ook niet beoordeeld.

3. U moet **tenminste 50%** van het in totaal maximaal te behalen aantal punten scoren op de kwalitatieve Subgunningscriteria tezamen.

Heeft u minder dan 50% van het in totaal maximaal te behalen aantal punten op de kwalitatieve Subgunningscriteria? Dan is uw Inschrijving ongeldig en sluiten we u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding. Uw prijs wordt dan ook niet beoordeeld. Met andere woorden: u dient minimaal $50\% \times 700 \text{ punten} = \mathbf{350 \text{ punten}}$ te scoren om in aanmerking te komen voor gunning.

Bij een gunningscriterium kan Nuffic een maximum aantal pagina's stellen aan het door u te verstrekken antwoord/gegevens. Indien u dit maximum overschrijdt, zal Nuffic het deel van het antwoord/gegevens na het gestelde maximum niet meenemen in de beoordeling.

Hetgeen u uitwerkt in de wensen valt binnen scope en binnen de door u opgegeven prijs in uw prijzenblad.

Prijs

Alle vermelde prijzen en tarieven dienen gesteld te zijn in euro's, exclusief BTW. De door u aangeboden prijzen en tarieven dienen inclusief overige belastingen en/of heffingen te zijn.

De uitwerking van de kwalitatieve wensen is inclusief de prijzen genoemd in het door u ingevulde Prijzenblad.

Voor het gunningscriterium Prijs kunt u maximaal 300 punten krijgen. Dit is onderverdeeld in:

1. Prijs Dienstverleningsovereenkomst (**maximaal 100 punten**);
2. Prijs Raamovereenkomst (**maximaal 200 punten**)

Dienstverleningsovereenkomst (tab 1)

Score op het onderdeel prijs Dienstverleningsovereenkomst wordt als volgt berekend:

$$\mathbf{100 \times (\text{prijs inschrijving met laagste prijs} / \text{prijs Inschrijver}) = \text{aantal punten}}$$

Raamovereenkomst (tab 2)

Score op het onderdeel prijs Raamovereenkomst wordt als volgt berekend:

$$\mathbf{200 \times (\text{prijs inschrijving met laagste prijs} / \text{prijs Inschrijver}) = \text{aantal punten}}$$

Met prijs inschrijving wordt de vergelijkingsprijs uit het prijzenblad bedoeld.

De score op prijs betreft de optelling van de scores op de 1. Dienstverleningsovereenkomst en 2. Raamovereenkomst.

In het prijzenblad is expliciet aangegeven wat meetelt in de beoordeling en wat ter informatie dient te worden ingevuld en niet meetelt in de totaalprijs (weging 0).

Let op: Voor beide overeenkomsten dient u een specificatie te voegen aan uw inschrijving.

Knock-out op Gunningscriterium Prijs:

Voor het invullen van tabblad 2, Raamovereenkomst geldt een plafondprijs van **€82.280** ex btw per jaar. Dit bedrag staat los van de afname en geldt louter als een plafond voor de vergelijkingsprijs.

Indexatie

Voor de Raamovereenkomst bent u gehouden aan de prijzen genoemd in de specificatie (zoals uurtarief en prijs per licentie), aangezien de afname niet vast staat. U dient voor consultancy uren dus met één (blended) uurtarief te werken.

Beoordelingsteam

De ingediende stukken behorende bij de gunningscriteria worden door minimaal vier inhoudelijk deskundigen beoordeeld.

Elke beoordelingsteamlid beoordeelt de Inschrijvingen eerst zelfstandig en kent zonder overleg met andere teamleden op basis van de beoordelingssystematiek - welke hieronder is weergegeven - per (sub)Gunningscriterium cijfers toe aan de Inschrijvingen. Vervolgens worden in een plenair overleg van het beoordelingsteam de argumenten die hebben geleid tot de individuele waardering besproken. Daarna komt het beoordelingsteam tot een unaniem oordeel (consensusbeoordeling). Dit is het oordeel voor het verdere verloop van de gunningprocedure.

Demo

De score op prijs zal pas nadat het beoordelingsteam tot een unaniem oordeel is gekomen bekend worden gemaakt aan de leden van het beoordelingsteam, zodat de objectiviteit wordt gewaarborgd. Om die reden zal een inkoopadviseur werkzaam voor Nuffic, die geen lid is van het beoordelingsteam, vaststellen welke Inschrijvers in aanmerking komen voor de demo.

De demo zal in eerste instantie worden gepland op de data in paragraaf 1.4. Er wordt vanuit gegaan dat de Inschrijver op deze data in de mogelijkheid is deze te kunnen geven. In de uitnodiging zal de exacte datum, tijd en plaats worden genoemd. Mocht de geplande data onvoldoende zijn om alle demo's te organiseren zal gezocht worden naar aanvullend data in dezelfde periode.

De uiteindelijke score is de optelsom van de gewogen score

De eindscores van het beoordelingsteam worden per gunningscriterium afgezet tegen het maximale aantal punten (score (=percentage) x maximaal te behalen punten) van dat criterium en dit resulteert in een gewogen score. Deze gewogen score is het aantal punten dat een Inschrijver ontvangt voor dat (Sub-)gunningscriterium. Om te komen tot de totaalscore van de inschrijvers worden alle gewogen scores van alle sub-gunningscriteria opgeteld.

Allereerst worden de Subgunningscriteria onder kwaliteit beoordeeld en worden op basis van die beoordeling punten toegekend. Vervolgens wordt voor de prijscomponent uitgegaan van de totale inschrijfprijzen (=vergelijkingsprijzen) zoals opgenomen in de Bijlage 7 - Prijzenblad.

In het geval dat Inschrijvingen een gelijk aantal punten hebben, geldt dat het Subgunningscriteria kwaliteit met het hoogste aantal te behalen punten de doorslag geeft. De Inschrijving met het hoogste aantal punten op dat Subgunningscriteria zal als de economisch meest voordelige Inschrijving gelden. Indien de Inschrijvingen ook op dat Subgunningscriteria gelijk scoren, zal het daaropvolgende Subgunningscriteria met het hoogst aantal te behalen punten de doorslag

geven. Wanneer er sprake is van Subgunningscriteria met hetzelfde maximaal te behalen punten geldt de volgorde waarin de Subgunningscriteria kwaliteit zijn benoemd in dit Beschrijvend document. Wanneer het voorgaande geen doorslag geeft, zal de inschrijving met de laagste prijs als economisch meest voordelige inschrijving gelden. Wanneer uiteindelijk dit alles geen doorslag geeft, wordt middels een loting bepaald welke Inschrijving als economisch meest voordelige Inschrijving zal gelden.

5.3 Gunningsprocedure

Alle Inschrijvers ontvangen schriftelijk bericht over de voorlopige gunningsbeslissing. Dit bericht houdt geen aanvaarding in van het aanbod van de Inschrijver zoals bedoeld in artikel 6:217 eerste lid BW. Er komt door dit verstuurd dan wel ontvangen bericht geen Dienstverleningsovereenkomst en (of) Raamovereenkomst tot stand.

De Inschrijvers van wie de Inschrijving is afgewezen, ontvangen in hetzelfde bericht de motivering van de afwijzing. In dit bericht wordt de naam van de Inschrijver die de economisch meest voordelige Inschrijving heeft gedaan, vermeld alsmede de kenmerk(en) en voorde(e)l(en) van de winnende Inschrijving ten opzichte van de eigen afgewezen Inschrijving.

Na evaluatie van de Inschrijvingen en voorafgaand aan de gunningsbeslissing kan de best scorende Inschrijver(s) in de gelegenheid worden gesteld in een verificatiegesprek de Inschrijving toe te lichten. Mocht aan de hand van het verificatiegesprek blijken dat de toelichting niet in overeenstemming is met ingediende Inschrijving, dan kan dit tot aanpassing van de score van het betreffende gunningscriterium leiden. Indien uit het verificatiegesprek blijkt dat niet aan één of meer eisen wordt voldaan, kan dit leiden tot het alsnog afwijzen van de Inschrijving.

Vanaf de datum van verzending van de voorlopige gunningsbeslissing wordt, alvorens de Overeenkomst wordt gesloten, een wachttijd van 20 kalenderdagen in acht genomen.

Gedurende deze wachttijd is er gelegenheid tot het stellen van vragen over de gunningsbeslissing en om uw bezwaren ten aanzien van deze voorlopige gunningsbeslissing kenbaar te maken door betekening van een dagvaarding aan Nuffic en het zenden van een kopie van deze dagvaarding aan de contactpersoon van Nuffic. Nuffic verzoekt Inschrijver zijn vragen zo vroeg mogelijk te stellen, bij voorkeur binnen zeven (7) kalenderdagen na de datum van de voorlopige mededeling van gunningsbeslissing, zodat deze ruim voor het einde van de termijn van 20 kalenderdagen kunnen worden beantwoord. Indien na het verstrijken van deze termijn van 20 kalenderdagen geen bezwaren zijn ingediend en geen kort geding aanhangig is gemaakt, zal Nuffic overgaan tot definitieve gunning.

5.4 Gunning van Opdrachten in het kader van de Raamovereenkomst

Voor iedere (nadere) Opdracht ontvangt Opdrachtgever een verzoek tot indienen van een nadere Offerte. De bepalingen en voorwaarden in dit Beschrijvend document zijn van toepassing op de uitnodiging tot Inschrijving voor (nadere) Opdrachten in het kader van de Raamovereenkomst. Op basis van de door Opdrachtgever ingediende Offerte wordt er opdrachtbevestiging gemaakt.