

Beschrijvend document Deel A

**Europese aanbesteding volgens de
openbare procedure een Customer Support System
ten behoeve van Zuyd Hogeschool**

Referentie nr.: Zuyd.2024.14.CSS
Status: Versie 1.0
Uitgevoerd door: Zuyd Hogeschool
In opdracht van: ICT en Facilitair Bedrijf

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	4
1.1	Algemeen	4
1.1.1	Keuze procedure.....	4
1.2	Beschrijving van Zuyd	4
1.3	Beschrijving en doel van de aanbesteding	6
1.3.1	Doel aanbesteding	6
1.3.2	Scope aanbesteding	7
1.3.3	Randvoorwaarden	8
1.3.4	Perceelindeling	9
1.3.5	Overeenkomst	9
1.3.6	Wachtkamerovereenkomst.....	9
1.3.7	Huidige situatie.....	10
1.3.8	Gewenste situatie	10
1.4	Contractpartij, contact en klachtenafhandeling	11
1.4.1	Contractpartij	11
1.4.2	Contact.....	11
1.4.3	Klachtenafhandeling	11
1.5	Planning	12
2.	INSCHRIJVINGSPROCEDURE	13
2.1	Inlichtingen.....	13
2.2	Wijze van aanbieden inschrijving	13
2.3	Voorwaarden	14
3.	EISEN AAN DE ONDERNEMING	15
3.1	Geschiktheidseisen.....	15
3.1.1	Uitsluitingsgronden	15
3.1.2	Financiële en economische draagkracht.....	16
3.1.3	Kerncompetentie en ervaring	16
3.1.4	Eisen aan maatregelen die inschrijver treft om de kwaliteit en informatieveiligheid te waarborgen:	17
3.1.5	Conflicterende belangen	17
3.1.6	Ondertekening UEA.....	17
4.	CONTRACTMANAGEMENT, EISENPAKKET EN OVERZICHT BIJLAGEN	18
4.1	Contractmanagement	18
4.2	Programma van Eisen	18
4.3	Bijlagen	18
5.	BEOORDELINGS- EN GUNNINGSPROCEDURE	19
5.1	Beoordelingsprocedure	19
5.1.1	Voldoen aan de gestelde eisen en procedurevoorschriften	19
5.1.2	Beoordelingsmethodiek.....	19
5.2	Gunningcriterium Kwaliteit.....	21
5.2.1	Toelichting op het subgunningcriteria kwaliteit.....	21
5.3	Gunningcriterium Prijs	28

5.4	Beoordeling.....	29
5.5	Gunningsprocedure	30

1. Inleiding

1.1 Algemeen

Dit beschrijvend document betreft de openbare aanbesteding conform de Aanbestedingswet 2012 (d.d. 1 juli 2016), voor de levering van een Customer Support System voor Zuyd Hogeschool, hierna te noemen Zuyd, met referentienummer Zuyd.2024.14.CSS.

Dit document bevat een beschrijving van Zuyd en van de aanbesteding (hoofdstuk 1), alle informatie die u nodig heeft voor het indienen van een inschrijving, zoals de inschrijvingsprocedure (hoofdstuk 2), de eisen aan de onderneming (hoofdstuk 3), het eisenpakket (hoofdstuk 4) en de beoordeling van de inschrijvingen (hoofdstuk 5). In

Beschrijvend document Deel B treft u aan de Aanbestedingsvoorwaarden van Zuyd die van toepassing zijn op deze aanbesteding. De aanbesteding wordt elektronisch uitgevoerd via TenderNed. Zie voor meer informatie hierover www.tenderned.nl, hier is tevens de eGids (online handleiding) te vinden.

1.1.1 Keuze procedure

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

- De totale opdrachtwaarde ligt boven de Europese aanbestedingsdrempel.
- Het aantal te verwachten inschrijvers ligt nabij het minimum aantal te selecteren inschrijvers dat is toegestaan bij het toepassen van de niet openbare procedure.
- Het toepassen van een andere procedure leidt naar verwachting eerder tot hogere dan lagere lasten voor de inschrijvers en Zuyd.

1.2 Beschrijving van Zuyd

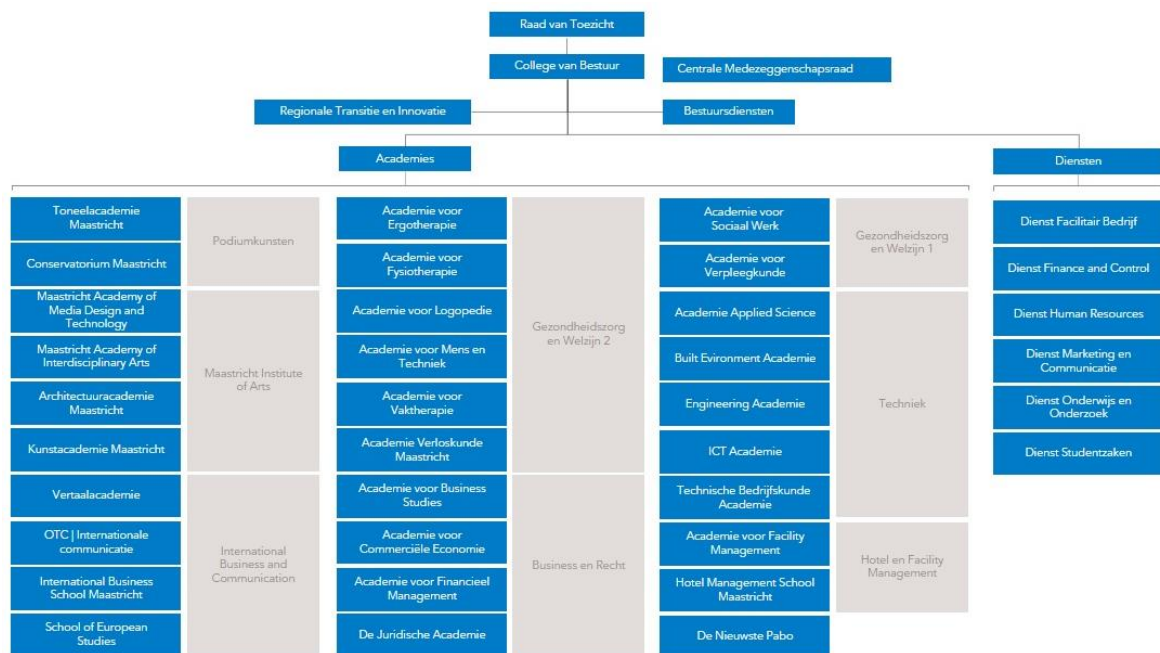
Bij Zuyd geloven we dat iedereen uniek is, met eigen talenten. Daarom geven we iedereen de kans deze te ontwikkelen, te omarmen én in te zetten voor een betere toekomst.

Elke dag werken we gepassioneerd aan ons onderwijs, onderzoek en ondersteuning. Daardoor staat Zuyd in de top van de grote Nederlandse hogescholen. We bieden een plek waar talent tot bloei komt. En we verbinden al die unieke studenten met elkaar, het werkveld en de regio. Dat is passie voor ontwikkeling. Wij zijn Zuyd. Wij zijn hecht, oprecht en vol vertrouwen.

De organisatie

De verbinding tussen onderwijs, onderzoek en praktijk organiseren wij in academies. Hier ontwikkelen onze studenten zich tot professionals met actuele en relevante kennis en vaardigheden. In een academie werken kleine teams van docenten en een teamleider, die samen verantwoordelijk zijn voor het behalen van resultaat. Er zijn 30 academies.

Zeven diensten ondersteunen het onderwijs binnen Zuyd: Studentzaken, Onderwijs en Onderzoek, Human Resources, Finance and Control, Marketing en Communicatie, Facilitair Bedrijf, en Bestuursdiensten, elk onder leiding van een directeur.



Passie voor ontwikkeling: Het begint met jou

In de periode 2024-2028 bouwen we voort op ons motto 'Passie voor ontwikkeling'. Onze visie op eigentijds hoger beroepsonderwijs en de betekenis van praktijkgericht onderzoek is onveranderd. Iedere student verdient de kans om zich te ontwikkelen tot een professional die de wereld verandert. Voor zichzelf, voor het werkveld en voor de regio. Wij geloven dat iedereen uniek is, met eigen talenten. En juist door jezelf te zijn, verander je de wereld. Elke dag werken we hier gepassioneerd aan ons onderwijs, onderzoek en onze ondersteuning. Daardoor staat Zuyd in de top van de grote Nederlandse hogescholen. Wij bieden een plek waar talent tot bloei komt. En verbinden al die unieke talenten met elkaar, het werkveld en de regio. Dat is passie voor ontwikkeling.

Ga voor meer informatie naar www.zuyd.nl/over-zuyd.

Duurzaamheid binnen Zuyd Hogeschool

Bij Zuyd voelen we ons verantwoordelijk voor een duurzame wereld. Voor onszelf, onze studenten en toekomstige generaties. Door vandaag aan onze ecologische voetafdruk te werken, en studenten en professionals van morgen op te leiden met duurzame competenties.

Hiervoor maken we de volgende afspraken:

We nemen duurzaamheid op in onderwijs, onderzoek en ondersteuning

(Bij Zuyd leer je vandaag hoe je de wereld van morgen verandert. Onze zorg voor duurzaamheid is daarom merkbaar in onderwijsprogramma's en -projecten, in onze living labs en in Brightlands Limburg. We zorgen ervoor dat collega's daarin met raad en daad worden begeleid. Zo geven we onze studenten mee wat nodig is om bij te dragen aan het realiseren van de Sustainable Development Goals. Op een manier die past bij het werkveld waarvoor ze worden opgeleid.)

We verduurzamen de bedrijfsvoering van Zuyd

(We focussen op het verduurzamen van onze gebouwen. We bekijken de inkoop van kantoormeubelen en materiaal voor het onderwijs en onderzoek kritisch. We gaan spaarzaam om met energie en scheiden ons afval. En besteden aandacht aan duurzame manieren om te reizen en ons te verplaatsen naar werk, lessen, campussen, stage of naar onze living labs. Plannen voor toekomstige

huisvesting, renovatie of nieuwbouw worden afgestemd op duurzaam materiaal- en energieverbruik en een duurzame functionele inrichting. Een prettige en gezonde leer- en werkomgeving voor studenten en collega's wordt daarbij meegenomen).

We hebben aandacht voor duurzame inzetbaarheid, vitaliteit en preventie

(Met een passend aanbod van professionaliseringsmogelijkheden en loopbaankansen houden we onze collega's gemotiveerd en geïnteresseerd. Zo blijft werken bij Zuyd ook op de lange termijn inspirerend. We bewaken de werkdruk door te investeren in een gezonde belasting en een fijne werksfeer, waar iedereen zich veilig en gewaardeerd voelt.)

1.3 Beschrijving en doel van de aanbesteding

1.3.1 Doel aanbesteding

De inkoopdoelstelling van de aanbesteding is gericht op het verkrijgen van een toekomstbestendige oplossing voor customer support, dat naadloos aansluit bij de operationele en strategische behoeften van Zuyd. Dit systeem moet bijdragen aan de optimalisatie van onze bedrijfsprocessen, verbetering van de gebruikservaring en verhoging van de algehele efficiëntie en productiviteit.

Subdoelstellingen zijn:

1. Geavanceerde functionaliteit en innovatie
 - a. Technologische modernisering, zoals Software as a Service en gestandaardiseerde integratiemogelijkheden met andere applicaties en data
2. Gebruiksvriendelijkheid
 - a. Intuïtieve gebruikersinterface die tevens voldoet aan actuele standaarden voor toegankelijkheid
 - b. Standaardisatie van processen
3. Betrouwbaarheid en prestatie
 - a. Hoge beschikbaarheid
 - b. Schaalbaarheid
4. Kostenefficiëntie
 - a. Transparante kostenstructuur (duidelijke licentiekosten, implementatiekosten en onderhoudskosten) om onverwachte uitgaven te voorkomen of te minimaliseren
 - b. Lange termijn kosten-batenanalyse
5. Ondersteuning en service
 - a. Voldoen aan de security- en architectuureisen van Zuyd
 - b. Beschikken over een afgestemde en vastgelegde SLA
 - c. Regelmatige updates en onderhoud door de leverancier
 - d. Gepersonaliseerde rapportagemogelijkheden
6. Toekomstbestendigheid
 - a. Innovatieve capaciteiten
 - b. Duidelijke roadmap en visie voor ontwikkeling
 - c. Flexibiliteit en modulariteit of uitbreidbaarheid
7. Implementatie
 - a. Een duidelijke aanpak voor implementatie en betrokkenheid van de leverancier hierbij
8. Gebruikersbetrokkenheid en acceptatie
 - a. Gebruikerstraining en ondersteuning
 - b. Feedbackmechanismen

Voorgaande inkoopdoelstelling draagt bij aan de volgende organisatiedoelen van Zuyd:

- Maatschappelijke verantwoordelijkheid en duurzaamheid
- Medewerkers- en studententevredenheid verhogen
- Lean & efficiënte werkwijze

1.3.2 Scope aanbesteding

Het Customer Support System moet voorzien in specifieke functionaliteit zoals incident management, inventarisbeheer en asset management, gebruikersondersteuning, kennisbeheer, rapportagefunctionaliteit en mogelijkheden voor integratie met bestaande systemen binnen de hogeschool.

De aanbesteding omvat ook de inrichting van het systeem op basis van onze eisen en wensen, training van beheerders en gebruikers en onderhoudscontracten die nodig zijn voor een succesvolle implementatie en operationele ondersteuning.

Binnen de scope van deze aanbesteding vallen ten minste de volgende onderdelen:

- Self Service Portal
- Producten en Diensten Catalogus
- Incident en Problem Management
- Inventarisbeheer en Asset Management
- Reserveringen van ruimtes, werkplekken en middelen
- Change en Release Management
- Kennisbeheer
- Rapportage en analyse
- Ruimtebeheer
- Evenementen
- Sleutelbeheer
- Life Cycle Management
- Bezoekersmanagement
- Werkorderbeheer, periodieke taken en werkroosters
- Service Level Management
- License Management

Deze onderdelen worden onder andere gebruikt om:

- Gebruikers toegang te geven tot actuele informatie gericht op ondersteuning;
- Een gebruiksvriendelijk ingang beschikbaar te maken om klachten kenbaar te maken, wensen door te geven, informatie op te vragen of storingen te melden;
- Ruimtes en middelen te beheren en te reserveren, zoals overleg ruimtes, werkplekken, IT en AV middelen en vervoersmiddelen;
- Faciliteiten aan te vragen;
- Autorisaties aan te vragen.

Functionaliteit die niet direct wordt afgenomen bij het ingaan van de overeenkomst, maar die in de toekomst wel toegevoegd moet kunnen worden zijn onder andere:

- Vastgoedbeheer;
- Meerjarenonderhoudsplanung;
- Wet- en regelgeving inclusief daaruit volgende periodieke taken of werkorders;
- Energiebeheer.

Deze functionaliteit moet in de toekomst toegevoegd kunnen worden door middel van extra modules binnen de verkregen oplossing of door het koppelen van andere applicaties (van leverancier of derde partij).

Out of scope

De aanbesteding omvat niet het aanpassen van reeds door Zuyd gebruikte systemen om een koppeling te realiseren met het nieuwe Customer Support System.

1.3.3 Randvoorwaarden

De aangeboden oplossing dient te voldoen aan de volgende randvoorwaarden en eisen:

- Functionele eisen:
 - Ticketbeheer: het systeem moet in staat zijn om tickets efficiënt te registreren, prioriteren, toewijzen, oplossen en monitoren.
 - Deze tickets worden gebruikt om klachten te registreren, wensen of informatieverzoeken vast te leggen en storingsmeldingen te melden.
 - Gebruikersondersteuning: mogelijkheid bieden voor gebruikers om supportaanvragen in te dienen via verschillende kanalen.
 - Rapportagefunctionaliteit: uitgebreide rapportagemogelijkheden voor het monitoren van prestaties, trends in incidenten en responstijden.
- Technische eisen:
 - Integratiecapaciteit: het systeem moet kunnen integreren met bestaande IT-systemen binnen Zuyd, onder andere voor authenticatie en autorisatie.
 - Schaalbaarheid: mogelijkheid om op te schalen met de groeiende behoeften van de hogeschool zonder significante infrastructuurwijzigingen.
 - Beveiliging: robuuste beveiligingsmaatregelen om gegevens te beschermen, inclusief encryptie van gevoelige informatie en naleving van privacywetgeving binnen onderwijsinstellingen.
- Gebruiksvriendelijkheid:
 - Intuïtieve interface: gebruikersvriendelijke interface die eenvoudig te navigeren is voor zowel supportmedewerkers als eindgebruikers.
 - Mobiele toegang: ondersteuning bieden voor mobiele apparaten, zodat gebruikers altijd en overal toegang hebben tot supportfunctionaliteiten.
- Kwaliteitsniveau en prestatiecriteria:
 - Responstijden: vastgelegde minimale responstijden voor het oplossen van incidenten en serviceverzoeken.
 - Beschikbaarheid: een hoog beschikbaarheidsniveau van het systeem, met aangekondigde en minimale geplande en aangekondigde downtime voor onderhoud.
- Service Level Agreement (SLA):
 - SLA-eisen: duidelijke SLA voor ondersteuning, inclusief reactietijden, beschikbaarheid van support, en escalatieprocedures.
- Compliance en regulering:
 - Naleving van wet- en regelgeving: de oplossing voldoet aan relevante wet- en regelgeving op het gebied van privacy (bijv. GDPR), gegevensbescherming en IT-beveiliging.
- Training en ondersteuning:
 - Gebruikerstraining: Voorzien in train the trainer voor key-users (circa 30 personen) en documentatie voor supportmedewerkers en eindgebruikers om een optimale adoptie van het systeem te garanderen.
 - Ondersteuning: biedt een effectief mechanisme voor voortdurende ondersteuning en feedback van de leverancier na de implementatie.

1.3.4 Perceelindeling

De aanbesteding bestaat uit één (1) perceel en is niet opgedeeld in meerdere percelen. Aan deze keuze liggen de volgende overwegingen c.q. redenen ten grondslag:

- In het kader van deze diensten is sprake van logisch samenhangende, onlosmakelijk met elkaar verbonden onderdelen van dienstverlening;
- Aanbesteding vindt plaats om schaalvoordelen te behalen, alsmede maximale standaardisatie (uniforme autoregelingen en beheerprocessen), efficiëntie en effectiviteit;

1.3.5 Overeenkomst

De overeenkomst heeft een initiële looptijd van vier (4) jaar, met de optie om de overeenkomst daarna telkens stilzwijgend te verlengen voor een periode van twee (2) jaar.

Toelichting looptijd en verlengingsopties:

- Gezien de complexiteit alsmede de investeringen (zowel financieel als tijd) welke gemoeid zijn met de aanschaf, implementatie en exploitatie van de oplossing, is Zuyd van mening dat bovenstaande looptijd(en) doelmatig en passend is.

1.3.6 Wachtkamerovereenkomst

Na gunning wordt met de economisch meest voordelige Inschrijving een overeenkomst afgesloten. De nummer 2 in rangorde neemt plaats in de "wachtkamer" zonder dat daar een financiële vergoeding vanuit de aanbestedende dienst tegenover staat. Hiertoe wordt een zogenaamde "wachtkamerovereenkomst" afgesloten (zie bijlage 5.E).

In de praktijk werkt het als volgt: In het geval dat de gegadigde met de economisch meest voordelige inschrijving niet in staat is de gevraagde dienstverlening overeenkomstig de aanbestedingsstukken, de overeenkomst en de uitgebrachte offerte te leveren dan wel niet (deugdelijk) nakomt, krijgt deze na ingebrekestelling nog maximaal 2 weken de tijd om de opdracht alsnog conform de gestelde eisen uit te voeren. Indien de uitvoering hierna nog steeds niet voldoet kan de opdrachtgever de overeenkomst beëindigen.

In dat geval wordt tot en met 1 december 2025 gebruik gemaakt van de met de een-na-hoogst geëindigde gegadigde gesloten wachtkamerovereenkomst. Het benutten van de wachtkamerovereenkomst kan ook worden toegepast wanneer het contract om andere redenen tussentijds wordt ontbonden.

Door in te schrijven op de aanbesteding verklaren gegadigden in te stemmen met bovengenoemde constructie en dat ze binnen een termijn van 1 maand na een schriftelijke kennisgeving van de opdrachtgever de uitvoering van de opdracht volledig kunnen overnemen tot datum expiratie

1.3.7 Huidige situatie

Op dit moment maakt Zuyd gebruik van Planon (SaaS). In de huidige inrichting zijn de volgende processen en werkstromen ondergebracht

- Incident management
- Change management
- Self Service – formulier en portaal
- Reserveringenbeheer van middelen en ruimtes
- Sleutelbeheer
- Mail2Ticket
- Feedbackmodule
- Workspace Engagement APP
- B&O personen interface
- Mobile Field Services

Het Self Service Portaal van Planon wordt gebruikt als de centrale hub waar medewerkers en studenten toegang hebben voor het reserveren van middelen en ruimtes en het aanmaken van tickets voor klachten, wensen, verzoeken voor informatie of voor het melden van een storing.

1.3.8 Gewenste situatie

In de gewenste situatie gebruikt Zuyd één Customer Support System voor dienstverlening, waarin zowel facilitaire als ICT processen ondergebracht kunnen worden en de dienstverlening richting gebruikers zo eenduidig en gebruiksvriendelijk als mogelijk plaatsvindt. Daarbij moeten ook andere afdeling en diensten gebruik kunnen maken van het systeem voor het bieden van ondersteuning richting gebruikers (studenten en medewerkers).

Hier zijn enkele kenmerken van een gewenste situatie:

1. **Geïntegreerde functionaliteiten:** het systeem moet functies combineren zoals incident management, change management, asset management en service request management voor zowel facilitaire als IT doeleinden. Dit zorgt voor een uniforme gebruikerservaring en efficiënte werkstromen.
2. **Best practice:** De inrichting van het systeem gebeurt op basis van best practice (van leverancier en Zuyd), zodat de implementatie soepel kan verlopen en afwijkingen zoveel mogelijk worden vermeden. Er is geen sprake van maatwerk.
3. **Flexibiliteit en configuratie:** Het systeem moet configureerbaar door onze eigen (functioneel) beheerders om aan te passen aan specifieke behoeften van zowel facilitair management als IT-services. Hierdoor kunnen gebruikers processen optimaliseren zonder afhankelijk te zijn van maatwerk.
4. **ITIL-Compliance:** het systeem moet voldoen aan ITIL (IT Infrastructure Library) best practices, zoals incident-, problem- en change-managementprocessen. Dit helpt bij het standaardiseren en verbeteren van IT-servicelevering en ondersteuning. Zuyd moet hierbij zelf kunnen kiezen welke versie van ITIL ze willen toepassen en dit ook in de toekomst kunnen aanpassen.
5. **Real-time Rapportage en Analytics:** het bieden van uitgebreide rapportage- en analysemogelijkheden voor zowel facilitaire als IT-processen is essentieel. Dit stelt management in staat om operationele prestaties te monitoren, trends te identificeren en proactief beslissingen te nemen.
6. **Mobiele Toegang en Self Service Portals:** het systeem moet toegang bieden voor gebruikers via zowel desktop als mobiele apparaten om gemakkelijk serviceverzoeken in te dienen, statussen te controleren en informatie te raadplegen. Self-service portals kunnen de efficiëntie verhogen en de werklust verminderen.

7. **Integratie met andere systemen:** het systeem moet naadloos kunnen integreren via Enterprise Service Bus met andere bedrijfssystemen.
8. **Schaalbaarheid en toekomstbestendigheid:** het systeem moet schaalbaar zijn om te kunnen groeien met de organisatie en technologische ontwikkelingen op lange termijn ondersteunen, zoals innovaties in facilitair en IT-beheer en AI.
9. **Beheer en onderhoud:** Het CSS wordt door de Leverancier als SaaS-systeem beheerd, Zuyd voert hiervoor zelf geen technisch- en -applicatiebeheer uit. Indien er sprake is van een multi-tenant systeem (meerdere klanten van de Leverancier gebruiken hetzelfde basissysteem), mag werklast van andere systemen op dezelfde server nooit ten koste gaan van de functionaliteit en servicelevels van het systeem van Zuyd. Updates worden zoveel mogelijk in overleg met Zuyd uitgevoerd. Zuyd heeft d.m.v. een webinterface 24/7 toegang tot het systeem. Leverancier garandeert het systeem te blijven onderhouden en ontwikkelen met in de markt gebruikelijke vernieuwingen.
10. **Hosting:** Hosting van de voorgestelde oplossing gebeurt in de infrastructuur van de Opdrachtnemer (SaaS), alsmede het technisch- en -applicatiebeheer. Functioneel beheer wordt uitgevoerd door Zuyd. Leverancier zorgt ervoor dat het systeem optimaal wordt beheerd door te zorgen voor een beheerorganisatie waar taken en bevoegdheden duidelijk zijn gedefinieerd en belegd. Leverancier is verantwoordelijk voor een passende infrastructuur. Hieronder worden onder meer bereikbaarheid en performance van de applicatie verstaan, een gegarandeerde back-up en restore functionaliteit en de aanwezigheid van een calamiteitenplan. Tevens is de Leverancier verantwoordelijk voor beveiliging van de applicatie en de servers.
11. **Support:** Leverancier zorgt voor een helpdesk en supportorganisatie die beantwoordt aan de in de eisen en gestelde minimumvoorwaarden.

In deze ideale situatie biedt het Customer Support Systeem een geïntegreerde, efficiënte en gebruiksvriendelijke oplossing die de operationele kosten verlaagt, de productiviteit verhoogt en de algehele servicekwaliteit verbetert voor zowel facilitair management als IT-services binnen de organisatie.

1.4 Contractpartij, contact en klachtenafhandeling

1.4.1 Contractpartij

Zuyd is opdrachtgever en verantwoordelijk voor de inhoudelijke aspecten in deze Europese aanbestedingsprocedure. Voor deze Europese aanbesteding is een projectteam geformeerd, bestaande uit vertegenwoordigers van Zuyd.

1.4.2 Contact

Contactpersoon	Dion Vanhommerig	Functie	Inkoopadviseur
Telefoonnummer	045 400 60 60		
Plaatsvervanger	Roy Wagendorp	Functie	Coördinator team VFI
Telefoonnummer	045 400 60 60		

Voor technische vragen over het aanbestedingsplatform			
Contactpersoon	Servicedesk van TenderNed		
Telefoonnummer	0800 8363 376	Mailadres	Servicedesk@TenderNed.nl

1.4.3 Klachtenafhandeling

Zuyd heeft er voor gekozen, bij eventuele klachten met betrekking tot deze aanbesteding, een klachtenmeldpunt in te stellen. Hierbij zal de procedure worden gevolgd als aangegeven in de definitieve versie "Klachtenafhandeling bij aanbesteden". Voor de inhoud van deze regeling zie:

<https://open.overheid.nl/repository/ronl-832a6ddf55ce5c5de8ae43afa9f11aef66bdf76a/1/pdf/klachtenafhandeling-definitief.pdf>

Uw eventuele klachten, kunt u conform het gestelde in deel 1 van de bovengenoemde 'Klachtenafhandeling bij aanbesteden', enkel per e-mail, indienen op het volgende mailadres: klachtenaanbestedingen@zuyd.nl.

De afhandeling van uw klacht zal plaatsvinden conform het gestelde in III.4 als opgenomen in deel 1 van de bovengenoemde 'Klachtenafhandeling bij aanbesteden'.
Wij willen u er op wijzen dat de procedure voor deze klachtenregeling niet is bedoeld voor het verkrijgen van eventueel benodigde verduidelijkingen met betrekking tot het gestelde in deze aanbestedingstukken. Hiervoor kunt u gebruik maken van de mogelijkheid tot het stellen van vragen als aangegeven in paragraaf 1.5 van dit beschrijvend document.

1.5 Planning

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

Planning aanbesteding	Onderwerp
10/12/2024	Verzending publicatie
23/12/2024 - 03/01/2025	Kerstvakantie
10/01/2025	<i>Uiterste datum voor het stellen van vragen door Inschrijvers (Nota van Inlichtingen I)</i>
24/01/2025	Verzenden Nota van Inlichtingen I
31/01/2025	<i>Uiterste datum voor het stellen van verduidelijkingsvragen door Inschrijvers (Nota van Inlichtingen II)</i>
07/02/2024	Verzenden Nota van Inlichtingen II
19/02/2025 09:00 uur	<i>Uiterste datum en tijdstip van ontvangst van inschrijvingen</i>
20/02/2025 - 10/03/2025	Beoordeling schriftelijke inschrijvingen
03/03/2025 - 09/03/2025	Voorjaarsvakantie
12/03/2025	Consensusbijeenkomst
12/03/2025 - 13/03/2025	Uitnodigen Inschrijvers voor presentatie en gebruikerstest
19/03/2025	<i>Gebruikerstesten</i>
21/03/2025	Verzending gunningsbeslissing
11/04/2025	Einde bezwaartermijn en definitieve gunning
22/04/2025	Overeenkomsten getekend
29/04/2025	Ingangsdatum overeenkomsten
30/04/2025 - 02/11/2025	Implementatie
06/10/2025 - 31/10/2025	Trainingen medewerkers en voorlichting eindgebruikers
03/11/2025	Ingebruikname

2. INSCHRIJVINGSPROCEDURE

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

2.1 Inlichtingen

Inhoudelijke vragen omtrent de aanbesteding kunnen uitsluitend via een bericht op TenderNed worden gesteld. U dient bij het stellen van vragen gebruik te maken van het daartoe beschikbaar gestelde format (Bijlage 6 Format voor het stellen van vragen).

2.2 Wijze van aanbieden inschrijving

Inschrijvingen dienen met volledige inachtneming van onderstaande voorschriften te zijn opgemaakt en te worden ingediend. Indien een Inschrijving niet met volledige inachtneming van onderstaande voorschriften is opgemaakt en/of ingediend kan Aanbestedende dienst besluiten deze Inschrijving uit te sluiten van verdere deelname aan deze procedure. De betreffende Inschrijving komt dan niet langer voor gunning in aanmerking.

De inschrijvingstermijn sluit op de datum en het tijdstip als aangegeven in de paragraaf Planning bij “*Sluiting inschrijvingstermijn*”. Inschrijvingen die worden ingediend nadat de inschrijvingstermijn is gesloten, worden niet in behandeling genomen.

In het stappenplan van TenderNed is opgenomen, dat “De inschrijving/aanmelding is voltooid wanneer de SMS-transactiecode is ingevoerd en verstuurd. De persoon die deze handeling verricht, moet minimaal de rol van procesleider hebben”. Wij maken u er op attent dat de inschrijving pas definitief is wanneer TenderNed de SMS-transactiecode heeft ontvangen en verwerkt. Inschrijver dient dan ook rekening te houden met de tijd voor de verzending en de verwerkingstijd bij TenderNed.

U vindt de modellen die ingevuld moeten worden separaat op het aanbestedingsplatform TenderNed. Alleen digitale inschrijvingen worden in behandeling genomen. Documenten die rechtsgeldig dienen te worden ondertekend, dienen voorzien te zijn van een ‘natte handtekening’ en te worden ingescand of een of een geavanceerde elektronische handtekening. Desgevraagd dient inschrijver binnen 5 werkdagen na een daartoe strekkend verzoek het originele document voorzien van de natte handtekening aan Zuyd over te leggen. Het niet bijvoegen van de genoemde bijlagen kan er toe leiden dat uw verzoek tot inschrijving niet voor gunning in aanmerking komt.

De volgende bijlagen dienen deel uit te maken van uw inschrijving (bij inschrijving dient u gebruik te maken van de ‘bijlagennummering inschrijving’):

Bijlagennummering beschrijvend document	Rechtsgeldige ondertekening
Bijlage 1a Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Ja
Bijlage 1b Invulformulier bijlage Referenties	Ja
Bijlage 2 Verklaring omtrent inschrijving	Ja
Bijlage 3 Prijzenblad	Ja
N.v.t. Beantwoording Kwaliteit	Nee
SOC2 type II of ISAE3402 type 2 certificaat	Nee
ISO/IEC 27001 certificaat	Nee

2.3 Voorwaarden

Op deze aanbesteding zijn de Aanbestedingsvoorwaarden van toepassing die zijn opgenomen in Beschrijvend document Deel B. Door een inschrijving in te dienen gaat u akkoord met deze aanbestedingsvoorwaarden.

3. EISEN AAN DE ONDERNEMING

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

In dit hoofdstuk zijn de geschiktheidseisen toegelicht. De geschiktheidseisen zijn opgenomen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Inschrijver dient stellig, zonder voorbehoud en onvoorwaardelijk het Uniform Europees Aanbestedingsdocument volledig en juist in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen (zie bijlage 1.A). Let op: ondertekening van het UEA is alleen mogelijk middels een 'natte handtekening'.

Wanneer met betrekking tot het Uniform Europees Aanbestedingsdocument bewijsmiddelen worden opgevraagd, voor zover in de aanbestedingstukken 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 (5)viijf werkdagen na verzending van het verzoek hiertoe te worden ingediend. Zo nodig kan nog worden gevraagd de overgelegde verklaringen en bescheiden nader toe te lichten en aan te vullen.

3.1 Geschiktheidseisen

3.1.1 Uitsluitingsgronden

Bewijsmiddelen ten aanzien van de uitsluitingsgronden, als bedoeld in de Aanbestedingswet 2012 artikelen 2.86, 2.89 en 2.91 tot en met 2.98, dienen na verzending van het verzoek hiertoe te worden ingediend. Zo nodig kan nog worden gevraagd de overgelegde verklaringen en bescheiden nader toe te lichten en aan te vullen.

Bij inschrijving volstaat inschrijver met het indienen van het UEA. Na een verzoek van Zuyd dienen de hiernavolgende bewijsstukken door de winnende inschrijver ('economisch meest voordelige inschrijving') binnen 7 dagen na verzending van het verzoek hiertoe te worden ingediend:

Uitsluitingsgronden	Bewijsstuk*	Geldigheids termijn**	Indienen bewijsstuk
Deel III UEA, A en C-Gronden	Een Gedragsverklaring Aanbesteden als bedoeld in artikel 2.89 lid 2 Aanbestedingswet. Ingeval van <u>samenwerkingsverband</u> van elk lid van het samenwerkingsverband.	Op de uiterste termijn voor inschrijving niet ouder dan 2 jaar.	Bij ontvangst voorgenomen gunning
Deel III UEA, A en C-Gronden	Een uittreksel uit het handelsregister als bedoeld in artikel 2.89 lid 1 Aanbestedingswet. Ingeval van <u>samenwerkingsverband</u> van elk lid van het samenwerkingsverband.	Op de uiterste termijn voor inschrijving niet ouder dan 6 maanden.	Bij ontvangst voorgenomen gunning
Deel III UEA, B-Gronden	Een verklaring van de belastingdienst als bedoeld in artikel 2.89 lid 3 Aanbestedingswet. Ingeval van <u>samenwerkingsverband</u> van elk lid van het samenwerkingsverband.	Op de uiterste termijn van inschrijving niet ouder dan 6 maanden.	Bij ontvangst voorgenomen gunning

SOC2 type II of ISAE3402 type 2 certificaat	Bewijs van certificering (certificaat of gelijkwaardig)	Geldig certificaat	Bij inschrijving
ISO/IEC 27001 certificaat	Bewijs van certificering (certificaat of gelijkwaardig)	Geldig certificaat	Bij inschrijving

**Indien de winnende inschrijver voor het voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen een beroep heeft gedaan op de draagkracht en/of bekwaamheid van (een) derde(n), ongeacht de juridische aard van de banden van de inschrijver met die derde(n), dient de winnende inschrijver voor de derde(n) eveneens de bewijsstukken inzake de gestelde uitsluitingsgronden aan te leveren. Indien blijkt dat de derde onder één van de gestelde uitsluitingsgronden valt, kan de winnende inschrijver van deelname worden uitgesloten en diens inschrijving terzijde worden gelegd;*

***Indien een geldigheidstermijn is aangegeven voor een bewijsstuk is dat gerekend vanaf de uiterste indieningsdatum voor de Inschrijving.*

3.1.2 Financiële en economische draagkracht

- Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht heeft om de continuïteit van zijn bedrijfsvoering gedurende de contractperiode, inclusief eventuele verlengingen, te waarborgen;
- Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om de opdracht, en in voorkomend geval de verlenging daarvan, bestekconform uit te voeren;
- Indien inschrijver zich beroept op de financiële en economische draagkracht van andere natuurlijke personen of rechtspersonen, zijn zowel inschrijver als die andere natuurlijke personen of rechtspersonen hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de desbetreffende overheidsopdracht;
- Aan inschrijver zijn geen claims bekend en voor zover hem bekend, zijn gedurende de periode van de uitvoering van de overeenkomst geen investeringen noodzakelijk die de financieel economische draagkracht van zijn onderneming of de continuïteit van zijn bedrijfsvoering in gevaar kunnen brengen;
- De laatst aan inschrijver afgegeven accountantsverklaring (of in voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring) bevat geen zogenoemde continuïteitsparagraaf
- Inschrijver heeft zich passend verzekerd tegen beroepsrisico's.

3.1.3 Kerncompetentie en ervaring

Inschrijver beschikt over onderstaande kerncompetentie en kan de ervaring hiermee aantonen door overlegging van minimaal één (1) referentie. Indien verschillende uitgevraagde competenties blijken uit één uitgevoerd project, kan dezelfde referentieopdracht worden gebruikt om meerdere competenties aan te tonen. Eén referentie kan dus betrekking hebben op meer competenties. Uiteindelijk moeten alle gevraagde kerncompetenties, voor het perceel waarvoor u inschrijft, aangetoond zijn middels referenties (bijlage 1.B).

Kerncompetentie 1

- Ervaring met het implementeren van een Customer Support System* binnen een MBO/HBO/WO organisatie met in ieder geval 6.000 studenten of leerlingen en in ieder geval van 500 medewerkers.

* Onder *Customer Support Systeem* verstaan we een systeem of oplossing:

- Waarmee producten en diensten kunnen worden vastgelegd en beheerd;
- Welke toegankelijk zijn voor gebruikers via een gebruiksvriendelijk Self Service Portal;

- Waarin processen die zijn gerelateerd aan dienstverlening en worden gefaciliteerd en waarmee medewerkers in staat worden gesteld zo effectief en efficiënt mogelijk hun werkzaamheden uit te voeren.

Inschrijver toont door middel van referenties aan dat hij over deze competenties beschikt.

Eisen aan de referenties:

- Iedere referentie is naar tevredenheid van de opdrachtgever uitgevoerd;
- Iedere referentie heeft betrekking op een contractduur van minimaal 3 jaar;
- De referentie bevat een omschrijving van de prestaties die voor deze referent zijn verricht en naar behoren zijn uitgevoerd;
- De referentie is niet ouder dan drie jaar (gerekend vanaf de uiterste indieningsdatum voor de Inschrijving).

3.1.4 Eisen aan maatregelen die inschrijver treft om de kwaliteit en informatieveiligheid te waarborgen:

De inschrijver beschikt over onderstaande certificeringen:

- Een SOC2 type II of ISAE3402 type 2 certificaat of gelijkwaardig. Gelijkwaardige maatregelen worden alleen aanvaard indien Inschrijver het certificaat niet binnen de gestelde termijn kan verwerven, om een reden die niet aan hem te wijten is. Inschrijver bewijst dat hij aan voorgestelde maatregelen voldoet conform artikel 2.96 lid 2 AW.
- Een ISO/IEC 27001 certificaat of gelijkwaardig. Gelijkwaardige maatregelen worden alleen aanvaard indien Inschrijver het certificaat niet binnen de gestelde termijn kan verwerven, om een reden die niet aan hem te wijten is. Inschrijver bewijst dat hij aan voorgestelde maatregelen voldoet conform artikel 2.96 lid 2 AW.

3.1.5 Conflicterende belangen

Indien een inschrijver conflicterende belangen heeft, die een negatieve invloed kunnen hebben op de uitvoering van de overeenkomst, kan Zuyd er vanuit gaan dat de inschrijver niet over de vereiste beroepsbekwaamheid beschikt. Wanneer dit het geval is, kan de inschrijving derhalve niet voor gunning in aanmerking komen.

3.1.6 Ondertekening UEA

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

4. CONTRACTMANAGEMENT, EISENPAKKET EN OVERZICHT BIJLAGEN

4.1 Contractmanagement

Zuyd vindt het van groot belang om de uitvoering van de overeenkomst te toetsen aan de gemaakte contractafspraken. Deze zijn opgenomen in het Programma van Eisen en de door inschrijver ingediende inschrijving. Middels het Programma van Eisen en inschrijving van inschrijver zal Zuyd de kwaliteit monitoren en sturen op een samenwerking met de opdrachtnemer. Relevante ontwikkelingen die zowel bij Zuyd als opdrachtnemer spelen en mogelijk van invloed kunnen zijn op de gemaakte contractafspraken worden in een periodiek overleg besproken.

4.2 Programma van Eisen

De eisen zijn opgenomen in bijlage 4.

4.3 Bijlagen

De volgende formulieren maken als bijlagen deel uit van dit beschrijvend document en zijn geplaatst op Tenderd.

Beschrijvend document Deel B Aanbestedingsvoorwaarden
Bijlage 1.A Uniform Europees Aanbestedingsdocument
Bijlage 1.B Referentieopdracht
Bijlage 2 Verklaring omtrent inschrijving
Bijlage 3 Prijzenblad
Bijlage 4 Programma van eisen
Bijlage 5.A Concept overeenkomst
Bijlage 5.B ARBIT Voorwaarden
Bijlage 5.C Toelichting gebruik ARBIT 2022
Bijlage 5.D Concept verwerkersovereenkomst
Bijlage 5. E. Wachtkamerovereenkomst
Bijlage 6 Format voor het stellen van vragen
Bijlage 7 Vereisten en uitwerking gebruikerstesten
Bijlage 8 Beoordelingsleidraad gebruikerstesten
Bijlage 9 BIV Classificatie (deze bijlage is beschikbaar op aanvraag)
Bijlage 10 Golden rules Zuyd Hogeschool
Bijlage 11 Overzicht koppelingen en integraties
Bijlage 12 Security beleid Zuyd (deze bijlage is beschikbaar op aanvraag)
Bijlage 13 Factuurformat Zuyd

5. BEOORDELINGS- EN GUNNINGSPROCEDURE

In dit hoofdstuk zijn achtereenvolgens beschreven: de beoordelingsprocedure (paragraaf 5.1) en de gunningsprocedure (paragraaf 5.25.5). In paragraaf 5.3 is beschreven hoe opdrachten in het kader van een raamovereenkomst worden gegund.

5.1 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 van iedere inschrijver beoordeeld of de inschrijving voldoet aan de eisen en procedurevoorschriften (knock-outcriteria). Inschrijvingen die niet aan deze eisen en voorschriften voldoen worden niet verder in behandeling genomen. Daarna worden de inschrijvingen, die aan de eisen en voorschriften voldoen, geëvalueerd aan de hand van de (sub)gunningcriteria zoals in paragraaf 5.1.2 vermeld.

Inschrijvingen die niet tijdig zijn ingediend, worden niet in behandeling genomen.

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

In het geval dat inschrijvingen in hun uiteindelijke totaalscore gelijk eindigen, dan geldt het volgende.

Het subcriterium Kwaliteit met de grootste maximale vermindering van de vergelijkingsprijs zal de doorslag geven. Dus de inschrijving met de hoogste vermindering op dat subcriterium zal als de economisch meest voordelige inschrijving gelden. Indien de inschrijvingen ook op dat subcriterium gelijk scoren, zal het subcriterium met de daaropvolgende maximale vermindering van de vergelijkingsprijs (hoogste vermindering van de vergelijkingsprijs) de doorslag geven. Wanneer er sprake is van subcriteria met dezelfde maximale vermindering van de vergelijkingsprijs geldt de volgorde waarin de subcriteria kwaliteit zijn benoemd in dit beschrijvend document. Wanneer uiteindelijk dit alles geen doorslag geeft zal middels een loting worden bepaald welke inschrijving als economisch meest voordelige inschrijving zal gelden.

5.1.1 Voldoen aan de gestelde eisen en procedurevoorschriften

Nadrukkelijk wordt gesteld dat aan een in dit beschrijvend document gestelde **eis en/of voorschrift** volledig moet worden voldaan. Het niet voldoen aan een **eis en/of voorschrift** kan betekenen uitsluiting van verdere beoordeling en dat de inschrijver afvalt (**Knock-out** criterium).

5.1.2 Beoordelingsmethodiek

De beoordeling van de inschrijvingen vindt plaats op basis van de (sub)gunningscriteria. Deze beoordeling vindt plaats op basis van het principe 'gunnen op waarde'. Bij het beoordelen van de Inschrijver kijken we naar prijs en kwaliteit in een verhouding van 40% - 60% . De 60% kwaliteitswaarde is gebaseerd op het maximale inschrijfbedrag o.b.v. het vastgestelde plafondtarief.

Het bepalen van de economisch meest voordelige inschrijver vindt plaats op basis van de laagste definitieve vergelijkingsprijs. De inschrijving die voldoet aan alle gestelde eisen en na de beoordeling de laagste definitieve vergelijkingsprijs heeft ingediend wordt gekenmerkt als economisch meest voordelige inschrijving en komt in aanmerking voor gunning. Het vaststellen van de laagste definitieve vergelijkingsprijs komt in twee fases tot stand.

Allereerst worden (sub)gunningscriteria K1 t/m K4 van Kwaliteit beoordeeld en worden op basis van die beoordeling scores toegekend (zie paragraaf 11.2.). Deze scores worden van de inschrijfprijs (P) afgetrokken. Dit resulteert in een voorlopige vergelijkingsprijs.

Totaalprijs vermeld op Prijzenblad (P) - Totale waarde op de (sub)gunningscriteria Kwaliteit K1 t/m K4 = Voorlopige Vergelijkingsprijs

Inschrijver dient om uitgenodigd te worden voor **K5 demonstratie en gebruikerstest** minimaal voldoende te scoren op de volgende subgunningscriteria K1, K2, K3 en K4. De Score voor K5 wordt afgetrokken van de voorlopige vergelijkingsprijs. Dit resulteert in de definitieve vergelijkingsprijs per inschrijver.

Voorlopige vergelijkingsprijs - Totale waarde op de (sub)gunningscriteria K5 = Definitieve Vergelijkingsprijs

De aanbesteding wordt voorlopig gegund aan de Inschrijver met de laagste definitieve vergelijkingsprijs.

Subgunningscriteria K 1 t/m 4 worden door een beoordelingsteam beoordeeld bestaande uit onderstaande beoordelaars:

- Locatiemanagement en Facilitair coördinatoren.
- Vertegenwoordigers ICT
- Functioneel beheerders van team VFI;
- Extern adviseur;
- Manager Team VFI en ICT;

Elk teamlid stelt individueel de beoordeling op van het gunningcriterium Kwaliteit. In een plenair overleg van het beoordelingsteam worden de argumenten die hebben geleid tot de individuele waardering besproken. Daarna komt het beoordelingsteam tot een unaniem oordeel (consensus).

Dit oordeel is de basis voor het verdere verloop van de gunningprocedure.

Het testteam ten behoeve van onderdeel K5 zal bestaan uit de beoordelingscommissie en een vertegenwoordiging van 10 tot 25 medewerkers van Zuyd. Het exacte aantal wordt op een later tijdstip bepaald.

Elke persoon die participeert in het testteam vult individueel Bijlage 8 Beoordelingsleidraad gebruikerstesten in op basis van deze individuele score zal het gemiddelde worden bepaald. Dit gemiddelde zal uiteindelijk worden vertaald naar de Totale waarde op de (sub)gunningscriteria K5.

Gemiddelde score = (som van alle scores / aantal beoordeelaars) x fictieve waardevermindering.

Maximaal te behalen punten is 10 (100%) met een Maximale fictieve waarde (vermindering) van €54.400. 1% staat voor een fictieve waardevermindering van €544

Als voorbeeld: som van alle scores = 162.5 / 25 beoordeelaars = 6.5 punten = 65%.
65% x €544 = € 35.360 fictieve waardevermindering.

5.2 Gunningcriterium Kwaliteit

Kwaliteit wordt bepaald aan de hand van onderstaande subgunningcriteria:

Criteria met betrekking tot kwaliteit		Maximale fictieve waarde (vermindering) in €
K1	Functionaliteit en modulariteit	€ 27.200
K2	Implementatieplan	€ 40.800
K3	Roadmap	€ 27.200
K4	Duurzaamheid	€ 13.600
K5	Demo/Test	€ 54.400
Totale maximale waarde van de (sub)gunningcriteria kwaliteit		€ 163.200

5.2.1 Toelichting op het subgunningcriteria kwaliteit

Hieronder wordt aangegeven hoe de beoordeling op basis van de kwalitatieve subgunningcriteria aan de inschrijvers zal plaatsvinden. Per kwaliteitscriterium is weergegeven hoeveel woorden het antwoord mag bevatten.

K1. Functionaliteit en modulariteit

Voor Zuyd is het van belang dat de aangeboden oplossingen niet alleen voorziet in de huidige behoefte, maar dat in de toekomst het CSS uitgebreid of gekoppeld kan worden om gerelateerde (facilitaire) werkzaamheden te faciliteren.

Hierbij wordt gekeken naar de volgende aspecten:

- Welke functionaliteit en modules biedt het systeem binnen de aanbidding die door de Inschrijver in deze aanbidding wordt gedaan, maar niet zijn uitgevraagd?
- Welke mogelijkheden zijn er voor uitbreiding van functionaliteit in de toekomst, middels de aanschaf van extra module(s) binnen de aangeboden applicatie?
- Welke mogelijkheden zijn er voor uitbreiding van functionaliteit in de toekomst, middels applicaties van ofwel Inschrijver ofwel een derde partij?
- Per aangeboden mogelijkheid wordt gevraagd een inschatting te geven van de kosten die horen bij deze functionaliteit.

Beoordeling

Uw antwoord wordt als geheel beoordeeld op de volgende aspecten: volledigheid, praktische toepasbaarheid, betaalbaarheid, (reeds aanwezig en/of logisch uitlegbaar naar reeds aangeboden functionaliteiten) inclusief meerwaarde voor Zuyd, en eventueel afgegeven (en verifieerbare) garanties

Let op: De onderbouwing met naam K1 Functionaliteit en modulariteit mag maximaal 1400 woorden bevatten in een leesbaar lettertype en aangeleverd in Word-format. Vanaf 1400 woorden zal niet meer worden beoordeeld.

K2. Implementatieplan

Voor Zuyd is een soepele en succesvolle implementatie van groot belang, zowel op technisch als organisatorisch vlak. De inschrijver wordt verzocht een gedetailleerd implementatieplan aan te leveren waarin helder wordt beschreven hoe de implementatie zowel technische als organisatorisch zal verlopen (conform opgaaf prijzenblad). Daarnaast dient de inschrijver expliciet toe te lichten hoe wordt geborgd dat de implementatie uiterlijk **3 november 2025** volledig en conform de wensen en eisen van Zuyd is afgerond.

Leverancier is vrij om het proces van implementatie naar eigen inzicht in te richten en af te prijzen (zie prijzenblad P.2. Implementatieplan). De implementatie omvat het gehele traject tot en met volledige uitrol van het CSS systeem, acceptatie vindt plaats door formele goedkeuring van Zuyd Hogeschool dit voor 3 november 2025.

Voor de implementatie gelden drie uitgangspunten:

- Zuyd sluit zoveel mogelijk aan bij de best practices van de leverancier voor inrichting van de aangeboden oplossing en daaruit volgende werkstromen;
- Training van medewerkers vindt plaats volgens het train-the-trainer principe.
- De huidige situatie wordt zoveel mogelijk omgezet naar de nieuwe situatie, hiermee bedoelt Zuyd de functionaliteiten die Zuyd reeds bezit.

Op welke wijze gaat Inschrijver de applicatie implementeren?

- Welke werkzaamheden worden er door Inschrijver uitgevoerd gaan worden en hoeveel tijd verwacht Inschrijver nodig te hebben?
- Welke werkzaamheden worden er door Inschrijver uitgevoerd voor het inrichten van de ITIL (3/4) processen en welke kennis wordt van Zuyd verwacht?
- Welke inspanningen worden verwacht van Zuyd (capaciteit, kennis en ervaring)?
- Welke risico's ziet Inschrijver voor en tijdens de implementatie en op welke wijze worden deze risico's door Inschrijver beheerst?
- Welke nazorg en begeleiding wordt geboden wordt na start van gebruik?

Beoordeling

Uw antwoord wordt als geheel beoordeeld op de volgende aspecten: volledigheid, praktische toepasbaarheid, mate van realisme, risico's, knelpunten, afgegeven garanties inclusief mijlpalen en meerwaarde voor Zuyd.

Let op: De onderbouwing met naam K2 Implementatieplan mag maximaal 1400 woorden bevatten in een leesbaar lettertype en aangeleverd in Word-format. Vanaf 1400 woorden zal niet meer worden beoordeeld.

K3. Roadmap

Voor Zuyd is het van groot belang dat de aangeboden oplossing aansluit bij de specifieke behoeften en ambities van onze organisatie. Hierbij hecht Zuyd veel waarde aan een voortdurende doorontwikkeling (roadmap) van de oplossing op onderdelen die voor Zuyd relevant zijn. We zoeken een partner die openstaat voor co-creatie, waarbij Zuyd invloed kan uitoefenen, meedenken en relevante ontwikkelingen kan prioriteren.

Hierbij wordt gekeken naar de volgende drie aspecten:

- Welke ontwikkelingen staan er voor korte (0-12 maanden) en middellange (12-36 maanden) termijn op de roadmap en op welke wijze kunnen gebruikers (Zuyd) invloed uitoefenen op de ontwikkeling van die roadmap?
- Welke garanties worden er gegeven voor het beschikbaar komen van de functionaliteit op de roadmap voor de korte (0-12 maanden) termijn?
- Welke nieuwe functionaliteit(en) komen beschikbaar voor Zuyd middels updates (als onderdeel van de aanbieding) en voor welke nieuwe functionaliteit(en) moet extra worden betaald?

Beoordeling

Uw antwoord wordt als geheel beoordeeld op de volgende aspecten: volledigheid, praktische toepasbaarheid, co-creatie, (reeds aanwezig en/of logisch uitlegbaar naar reeds aangeboden functionaliteiten) Inclusief meerwaarde voor Zuyd, en eventueel afgegeven (en verifieerbare) garanties

Let op: De onderbouwing met naam K3 Roadmap mag maximaal 1400 woorden bevatten in een leesbaar lettertype en aangeleverd in Word-format. Vanaf 14000 woorden zal niet meer worden beoordeeld.

K4. Duurzaamheid

Zuyd hecht veel waarde aan duurzaamheid en wenst een leverancier te contracteren die zich bewust is van haar CO2 footprint en deze zoveel mogelijk probeert te beperken. Daarnaast is het voor Zuyd belangrijk dat de leverancier en de aangeboden oplossing een bijdrage leveren aan duurzaamheid.

- Welke maatregelen neemt de Inschrijver (of heeft de Inschrijver genomen) om haar CO2 footprint inzichtelijk te maken en te beperken?
- Op welke manier kan de aangeboden oplossing een bijdrage leveren om de duurzaamheid van Zuyd te vergroten?
- Welke beloften kan de Inschrijver doen op dit gebied en op welke manier worden deze beloften meetbaar gemaakt?

Beoordeling

Uw antwoord wordt als geheel beoordeeld op de volgende aspecten: volledigheid, maatregelen, mate van vergroten duurzaamheid Zuyd, meetbaarheid en afgegeven garanties en meerwaarde voor Zuyd.

Let op: De onderbouwing met naam K4 Duurzaamheid mag maximaal 700 woorden bevatten in een leesbaar lettertype en aangeleverd in Word-format. Vanaf 700 woorden zal niet meer worden beoordeeld.

K5. Demonstratie en gebruikerstest

Zuyd hecht veel waarde aan een systeem dat zowel gebruiksvriendelijk is voor eindgebruikers (studenten en medewerkers) als voor behandelaars, en dat daarnaast effectief en efficiënt werkt. Binnen dit subgunningscriterium ligt de nadruk op het presenteren van het systeem door middel van een **demonstratie** en het **testen** ervan door verschillende gebruikers

Demonstratie

De Inschrijver wordt gevraagd een demonstratie (fysiek bij Zuyd) te geven aan de beoordelingscommissie en het testteam van de door hun aangeboden oplossing,

Inschrijver wordt door Zuyd uitgenodigd om deze demonstratie te geven indien inschrijver minimaal voldoende scoort voor de subgunningcriteria K1, K2, K3 en K4.

In de demonstratie dienen de volgende onderwerpen te worden getoond:

1. Het Self Service Portal voor studenten en medewerkers, met daarin voorbeelden van informatie, kennisitems, formulieren en contactmogelijkheden.
2. Het doorlopen van het proces van melden, behandelen en gereed melden van een storing of vraag;
3. Rapportages die door gebruikers opgevraagd kunnen worden en hoe deze opgesteld kunnen worden;
4. Het proces van Change & Release Management, inclusief de workflow voor het aanvragen en verwerken van een change en het gebruik van een releasekalender;
5. Het toevoegen van een ruimte, het reserveerbaar maken hiervan, het aanpassen van de kenmerken oppervlakte, vloerafwerking en het koppelen van een item uit de inventaris (CMDB) aan deze ruimte;
6. Het reserveren van een vergaderruimte met aanvraag voor een aanvullende dienst, zoals ondersteuning in de ruimte of catering;
7. Het proces van goedkeuren van een aanvraag. Het gaat hier specifiek om de notificaties die een goedkeurder krijgt en de manier waarop een aanvraag bekeken, goedgekeurd of afgekeurd kan worden.

Het is voor inschrijver vormvrij op welke manier de demonstratie vormgegeven wordt, inschrijver krijgt maximaal 1 uur ter beschikking voor deze demonstratie. Zuyd stelt een presentatiescherm ter beschikking.

Testen

Na de demonstratie gaat de beoordelingscommissie en het testteam de gebruiksvriendelijkheid van de aangeboden oplossing testen door het **doorlopen van een aantal scenario's (zie bijlage 7) door gebruikers**. Dit resulteert in een beoordeling voor dit onderdeel. Dit zal maximaal 3 uur duren.

Leverancier is aanwezig bij testen voor eventueel oplossen van technische storingen. Leverancier mag geen aanwijzingen geven aan de testers.

Het testteam bestaat uit:

- Medewerkers Servicedesk, medewerkers IT en medewerkers Facilitair;
- Managementondersteuners, die regelmatig ruimtes en middelen reserveren en bezoekers aanmelden;
- Enkele eindgebruikers die het Self Service Portal zullen gebruiken voor inzage in hun meldingen, overzicht van door hun gebruikte middelen en het maken van reserveringen.

Het beschikbaar stellen van een (test)omgeving waarin de gebruikerstesten plaatsvinden vereist een aanvullende inzet van Inschrijvers. Inschrijvers die hiervoor worden uitgenodigd, kunnen aanspraak maken op een vergoeding van €1.000 inclusief BTW.

Beoordeling

Uw antwoord wordt als geheel beoordeeld op de volgende aspecten: volledigheid, gebruikersvriendelijkheid, functionaliteit, eenvoud, efficiëntie, Inclusief meerwaarde voor Zuyd, en eventueel afgegeven (en verifieerbare) garanties

5.3 Gunningcriterium Prijs

Prijs wordt bepaald aan de hand van:

Subcriteria Prijs		Inschrijfprijs
P1.	• <i>Totaalprijs vermeld op Prijzenblad (enkel de gevraagde informatie op het prijzenblad wordt gewaardeerd)</i>	€

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.

Ten aanzien van het onderdeel prijs gelden onderstaande eisen:

Als plafondbedrag geldt een TCO van € 272.000 exclusief BTW over een periode van 4 jaar. Binnen deze TCO gelden onderstaande individuele plafondbedragen, restricties en voorwaarden:

- Plafondbedrag implementatie P.2 is 74.000 exclusief BTW
- Plafondbedrag Gebruik en onderhoud P.3. Jaarkosten (zie prijzenblad) is jaarlijks € 49.500 exclusief BTW
- Plafondbedrag TCO is inclusief consultancy uren zoals opgenomen in het prijzenblad.
- Bovenstaande prijsonderdelen zijn opgenomen in het prijzenblad, bijlage 3

Uurtarieven

- Voor de af te prijzen uurtarieven geldt een maximaal uurtarief van € 139,99 per uur, exclusief BTW. De uurtarieven zijn 'All-in' en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend, inclusief:
- Alle werkgeverslasten, salariskosten, bijzonder verlof, vakantiedagen en feestdagen, werving en selectie, vakantiegeld, pensioen, bureaumarge (winst), scholingskosten, overhead (inclusief niet declarabele kosten), verzekeringspremies, ziekbegeleiding, Arbodienstverlening en doorbetaling bij ziekte;
- Aan de opdracht gerelateerde kosten van voorbereiding, coördinatie, het (opstellen van) rapportages, nazorg, telecommunicatie, laptop, reizen en parkeren (woon- en werkverkeer en dienstreizen), huisvesting, verblijf, verzekering, belastingen voor zover geen omzetbelasting, heffingen, alsmede de kosten van alle door of namens Inschrijver verzorgde opleidingen en/of andere opdracht gerelateerde kosten die nodig zijn om de dienstverlening te kunnen verrichten;
- Korte afstemmingsmomenten (telefonisch/e-mail e.d.) tussen opdrachtgever en opdrachtnemer kunnen niet in rekening worden gebracht.

De opdrachtnemer heeft geen mogelijkheid om andere kosten in rekening te brengen die niet zijn afgeprijsd op het prijzenblad. Alle werkzaamheden zoals uitgevraagd in deze offerteaanvraag (inclusief bijlage) en de door u aangeboden diensten in uw offerte dienen dus te zijn verdisconteerd in uw inschrijfprijs (prijzenblad).

De door u aangeboden prijzen en tarieven dienen inclusief alle belastingen en/of heffingen te zijn. Om te komen tot de totaalprijs (P) dient u 'Prijzenblad Totaalprijs' (bijlage 3) in te vullen. Dit 'prijzenblad totaalprijs' berekent vervolgens de totaalprijs (P) uit.

Bij het invullen dient er rekening te worden gehouden met het volgende:

U hanteert een all-in prijs exclusief BTW. Dat wil zeggen dat alle kosten zijn inbegrepen, maar niet beperkt tot: reiskosten, verwerkingskosten, salariskosten, overheadkosten, kosten voor ondersteunend werk, kosten voor het gebruik van apparatuur, normale binnenlandse reis- en verblijfkosten, licentiekosten, hostingkosten die worden gemaakt ten gevolge van de Opdracht.

5.4 Beoordeling

Allereerst worden de subcriteria onder kwaliteit beoordeeld en worden op basis van die beoordeling scores toegekend. De scores per subgunningcriteria worden aansluitend getotaliseerd, zodat één totaal voor het onderdeel kwaliteit tot stand komt.

Vervolgens wordt voor de prijscomponent uitgegaan van de totaalprijs zoals opgenomen in de bijlage prijzenblad.

Het toekennen van scores per subgunningcriterium van Kwaliteit zal plaatsvinden op basis van onderstaande maatstaf:

Beoordeling K1, K2, K3 en K4

Beoordeling	Uitgangspunt	Fictieve waarde vermindering op inschrijfprijs
<i>Sluit uitstekend aan</i>	Naar het oordeel van de beoordelaar betreft de beschrijving een inhoudelijk relevant, toepasselijk en uitstekend antwoord dat volledig is gebaseerd op alle uitgangspunten van deze aanbesteding. De vraag is volledig uitgewerkt en inhoudelijk uitstekend en aansprekend beantwoord. Er worden inhoudelijke specifieke relevante bijzonderheden aangeboden die volledig aansluiten bij de vraag/voorkeur van Zuyd.	maximale vermindering
<i>Sluit goed aan</i>	Naar het oordeel van de beoordelaar betreft de beschrijving een inhoudelijk relevant en toepasselijk antwoord gegeven dat gebaseerd is op de uitgangspunten van deze aanbesteding. Alle gevraagde elementen zijn uitgewerkt en beantwoord, echter met ten dele inhoudelijke specifieke relevante bijzonderheden of bijzonderheden die niet geheel aansluiten bij de vraag van Zuyd.	75% van de max. vermindering
<i>Sluit voldoende aan</i>	Naar het oordeel van de beoordelaar gaat de beschrijving beperkt inhoudelijk relevant in op de gevraagde elementen en aspecten en/of heeft slechts beperkt rekening gehouden met de uitgangspunten van deze aanbesteding en/of sluit maar beperkt aan bij de vraag van Zuyd.	50% van de max. vermindering
<i>Sluit in beperkte mate aan</i>	Naar het oordeel van de beoordelaar gaat de Inschrijver zeer beperkt inhoudelijk relevant in op de gevraagde elementen en aspecten en/of heeft slechts zeer beperkt rekening gehouden met de uitgangspunten van deze aanbesteding en/of sluit zeer beperkt aan bij de vraag van Zuyd.	25% van de max. vermindering
<i>Sluit niet aan / voldoet niet</i>	Niet beantwoord of sluit geheel niet aan.	geen vermindering

Beoordeling K5

Beoordeling	Uitgangspunt	Fictieve waarde vermindering op inschrijfprijs
<i>Uitstekend Punt 10</i>	Het systeem biedt zeer veel mogelijkheden om de test uit te voeren, voorziet in alle gewenste functionaliteiten en geeft de gebruiker veel mogelijkheden tot voorkeursinstellingen. Alle stappen voelen logisch aan en zijn zeer intuïtief. Gebruik vergt nagenoeg geen uitleg waarmee het systeem zeer gebruiksvriendelijk.	maximale vermindering
<i>Goed Punt 7.5</i>	Alle testopdrachten zijn overtuigend en volledig uitvoerbaar. Alle functionaliteiten zijn aanwezig, de 'look and feel' is prettig en eventuele voorkeuren zijn naar wens in te stellen. Het systeem voelt intuïtief en is makkelijk in gebruik.	75% van de max. vermindering
<i>Voldoende Punt 5</i>	Alle testopdrachten zijn voldoende uitvoerbaar en ik herken de noodzakelijke functionaliteiten, het systeem is na een acceptabele uitleg en verdieping in het systeem te gebruiken.	50% van de max. vermindering
<i>Beperkt Punt 2.5</i>	Testopdrachten zijn uitvoerbaar maar er missen (belangrijke) functionaliteiten en/of het systeem is niet gebruiksvriendelijk en vergt veel systeemkennis om te kunnen gebruiken.	25% van de max. vermindering
<i>Onvoldoende Punt 0</i>	Test is helemaal niet uitvoerbaar; de oplossing voldoet absoluut niet.	geen vermindering

5.5 Gunningsprocedure

Alle inschrijvers ontvangen schriftelijk bericht over de gunningsbeslissing. Dit bericht houdt geen aanvaarding in van het aanbod van de inschrijver(s) zoals bedoeld in artikel 6:217 eerste lid BW en er komt dus door dit bericht geen overeenkomst tot stand.

De inschrijvers van wie de inschrijving is afgewezen ontvangen in dit zelfde bericht de motivering van de op het gunningcriterium Kwaliteit. Conform artikel 2.138 van de Aanbestedingswet 2012, verstrekt Zuyd geen informatie over het gunningcriterium prijs. In het bericht wordt de naam van de inschrijver(s), die de economisch meest voordelige inschrijving heeft (hebben) gedaan, vermeld alsmede de kenmerk(en) en voorde(e)l(en) van de winnende inschrijving(en) ten opzichte van hun eigen inschrijving.

Bezwaar tegen de afwijzing dient kenbaar gemaakt te worden conform het bepaalde in Beschrijvend document Deel B Aanbestedingsvoorwaarden, hoofdstuk 4.