



**Universiteit
Leiden**

Beschrijvend document

**ten behoeve van de
Openbare Europese aanbesteding
Studentcontactstelsysteem**

Datum: 23-5-2025

©2025 Gehele of gedeeltelijke overneming of reproductie van de inhoud van dit document, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
1. Begrippenlijst	3
2. Inleiding	5
3. De Aanbestedende dienst	6
3.1. Universiteit Leiden	6
4. De Opdracht	7
4.1. Aanleiding en doelstelling van de aanbesteding	7
4.2. Huidige situatie	7
4.3. Doelstellingen	7
4.4. Omvang van de Opdracht	9
4.5. Scope	9
4.5.1. Functionaliteiten (beknopt)	9
4.6. Programma van eisen	10
4.7. Overeenkomst	10
4.8. Wachtkamerovereenkomst	11
4.9. Prijzen	11
4.10. Inkooptoeslag	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
4.11. Voorbehoud	11
5. Aanbestedingsprocedure	12
5.1. Planning	12
5.2. Aanbestedingswebsite (e-aanbesteden)	12
5.3. Contactpersoon	12
5.4. Wetgeving, richtlijn en procedure	13
5.5. Nota van Inlichtingen	13
5.5.1. Gelegenheid tot het stellen van vragen	13
5.5.2. Tegenstrijdigheden Aanbestedingsdocument en bezwaren beoordelingssystematiek	13
5.6. Indieningsprocedure	14
5.7. Gunningsbeslissing	14
5.8. Rechtsbescherming	14
5.8.1. Termijnen	14
5.8.2. Forumkeuze	14
5.8.3. Uitstel gunning en ondertekening Overeenkomst	14
5.9. Verificatie	14
5.10. Gunning	15
5.11. Implementatie	15
5.12. Gestanddoeningstermijn	15
6. Voorschriften	16
6.1. Algemeen	16
6.2. Voorschriften en bepalingen	16
6.3. Organogram	16
6.4. Combinaties van ondernemingen	16
6.5. Beroep op draagkracht en/of bekwaamheid van derden	17
7. Beoordelingsprocedure	18
7.1. Eisen ten aanzien van de aanbieder	18
7.2. Eisen ten aanzien van de Opdracht	18
7.3. Gunning	18
8. Selectiecriteria	18

8.1.	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	19
8.2.	Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA)	19
8.3.	Verklaring Belastingdienst	19
8.4.	Toetsing Selectiecriteria	19
8.5.	Economische- en financiële draagkracht	20
8.5.1.	Aansprakelijkheidsverzekeringen	20
8.5.2.	Jaarrekening	20
8.6.	Technische- en beroepsbekwaamheid	21
8.6.1.	Competenties en Referenties	21
8.7.	Certificaten	21
8.7.1.	Kwaliteitszorgsysteem	22
8.7.2.	Informatiebeveiliging	22
8.8.	Beroepsbevoegdheid	22
9.	Gunningscriteria	23
9.1.	Kwaliteit	23
9.1.1.	Kwaliteitscriterium 1 Studentgerichte Functionaliteiten	25
9.1.1.	Kwaliteitscriterium 2 Integratiemogelijkheden en Flexibiliteit	25
9.1.2.	Kwaliteitscriterium 3 Workflowbeheer	26
9.1.3.	Kwaliteitscriterium 4 Implementatie huidige en toekomstige gebruikers	26
9.1.4.	Kwaliteitscriterium 5 Innovatie	27
9.1.5.	Kwaliteitscriterium 6 Programma van Wensen	28
9.1.6.	Kwaliteitscriterium 7 Kennisbeheer en informatievoorziening	28
9.1.7.	Kwaliteitscriterium 8: Functioneel beheer en servicelevel	29
9.1.8.	Kwaliteitscriterium 9: Demo	30
9.2.	Prijs	31
9.3.	Eindscore	32
	Bijlagen	33

1. Begrippenlijst

In dit Beschrijvend document worden een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. De definitie van deze begrippen wordt onderstaand weergegeven.

Aanbestedende Dienst

De publiekrechtelijke rechtspersoon Universiteit Leiden, geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder het nummer 27368929.

Aanbestedingsdocumenten

Alle stukken die door Universiteit Leiden zijn opgesteld of vermeld ter omschrijving.

Aanbestedingswet 2012 (Aw2012)

Wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen.

Beschrijvend document

Dit Aanbestedingsdocument waarmee Inschrijvers die aan de minimumeisen voldoen worden uitgenodigd voor het indienen van een Inschrijving.

Bijlagen

Aanhangsels behorende bij dit Beschrijvend document welke een integraal onderdeel vormen van de Aanbestedingsdocumenten.

Combinatie

Inschrijvers (Combinanten) die een gezamenlijke Inschrijving doen. Ook te noemen Samenwerkingsverband.

Derde

De ondernemer op wie Inschrijver een beroep doet om aan de geschiktheidseisen te voldoen en/of voor de uitvoering van een deel van de Opdracht. Hieronder vallen alle andere entiteiten, zoals o.a. moeder- en dochteronderneming.

Gegadigde

Partij die door in te schrijven op de aanbestedingsprocedure te kennen geeft in aanmerking te willen komen voor Gunning van de Opdracht. Zie ook Inschrijver.

Gunningsbeslissing:

De keuze van de Universiteit voor de Inschrijver aan wie hij voornemens is een Opdracht te gunnen. Deze mededeling houdt geen aanvaarding in van een aanbod van een Inschrijver. Aan deze beslissing kunnen door Inschrijver geen rechten worden ontleend.

Hoofdaannemer

De natuurlijke of rechtspersoon die voor de uitvoering van de Opdracht één of meerdere Onderaannemers wenst in te schakelen en die, indien hem de Opdracht wordt gegund, de enige contractuele wederpartij van Opdrachtgever zal zijn.

Inschrijver

De natuurlijke of rechtspersoon die een Inschrijving doet – de ondernemer die zelfstandig inschrijft; - de Combinatie van ondernemers of de Hoofdaannemer. De hoedanigheid van Inschrijver geldt gedurende de gehele aanbestedingsprocedure. Zie ook Gegadigde.

Inschrijving

Een rechtsgeldig ondertekende aanbieding, inclusief de bijbehorende bescheiden, van een Inschrijver.

TenderNed

Een elektronisch aanbestedingsplatform voor onderhandse en Europese aanbestedingen.

Nota van Inlichtingen (ook NvI)

Een schriftelijke weergave van, ten aanzien van het Aanbestedingsdocument en bijlagen, verstrekte inlichtingen. Indien sprake is van de beantwoording van vragen in een elektronisch systeem, dan dient elke afzonderlijke beantwoording begrepen te worden als Nota van inlichtingen.

Onderaannemer

Een ondernemer aan wie de Hoofdaannemer een deel van de Opdracht in onderaanneming zal geven.

Opdracht

De Opdracht zoals beschreven in het Aanbestedingsdocument en Bijlagen.

Opdrachtgever

Universiteit Leiden, zie ook Aanbestedende Dienst.

Opdrachtnemer

De Inschrijver aan wie de Opdracht is verleend / met wie de Overeenkomst is aangegaan.

Overeenkomst

Een overeenkomst waarbij door Opdrachtgever met Opdrachtnemer voorwaarden zijn afgesproken waaronder, binnen een bepaalde periode, van tevoren omschreven leveringen, diensten of werken worden afgenomen.

Uniform Europees Aanbestedingsdocument (ook UEA)

Ook wel genoemd: 'eigen verklaring'. Door Inschrijver bij zijn Inschrijving in te dienen, ingevulde en rechtsgeldige ondertekende verklaring volgens het standaardformulier als bedoeld in Uitvoeringsverordening (EU) 2016/7 van de Europese Commissie van 5 januari 2016.

Universiteit

Universiteit Leiden

2. Inleiding

Voor u ligt het Beschrijvend document behorende bij de openbare Europese aanbesteding voor het sluiten van een overeenkomst met een (1) opdrachtnemer voor een Studentcontactstelsysteem ten behoeve van Universiteit Leiden.

Deze aanbesteding wordt uitgevoerd door Universitaire Inkoop Leiden, conform de Aanbestedingswet 2012.

De onderhavige aanbesteding zal geheel worden uitgevoerd met behulp van het aanbestedingsplatform TenderNed (www.TenderNed.nl). Dat betekent niet alleen dat alle relevante informatie via dit platform beschikbaar wordt gesteld, maar dat ook alle correspondentie via dit platform zal verlopen.

In dit Beschrijvend document en bijbehorende Bijlagen worden de Opdracht, de aanbestedingsprocedure, de eisen waaraan Inschrijvers en hun Inschrijvingen moeten voldoen en de wijze waarop de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding wordt gekozen toegelicht. Indien u aan de minimumeisen voldoet wordt u van harte uitgenodigd een Inschrijving te doen.

3. De Aanbestedende dienst

In dit hoofdstuk wordt de Aanbestedende dienst, Universiteit Leiden, in het kort beschreven. Tevens wordt meer informatie gegeven over de afdeling(en) waar de Opdracht betrekking op heeft.

3.1. Universiteit Leiden

De Aanbestedende Dienst is Universiteit Leiden, een publiekrechtelijke instelling ex artikel 1.8 van de Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek (WHW). Universiteit Leiden heeft als taak het verzorgen van wetenschappelijk onderwijs en het verrichten van wetenschappelijk onderzoek. De universiteit heeft ongeveer 7800 medewerkers en circa 33.000 bachelor- en masterstudenten. Daarnaast zijn er jaarlijks 500 promoties. De wetenschappelijke arbeid van Universiteit Leiden wordt verricht in zeven faculteiten met daarbinnen, en interfacultair, ruim dertig (onderzoeks)instituten, die worden ondersteund door dienstverlenende eenheden. Hierbij wordt opgemerkt, dat de Faculteit der Geneeskunde geïncorporeerd is binnen het Leids Universitair Medisch Centrum (LUMC).

Het College van Bestuur (CvB) is het hoogste bestuursorgaan van Universiteit Leiden. De voorzitter van het CvB vertegenwoordigt Universiteit Leiden in en buiten rechte. In het kader van integraal management zijn vele bevoegdheden op het gebied van bedrijfsvoering gemandateerd aan de (voorzitters van) Faculteitsbesturen en de directeuren van instituten en dienstverlenende eenheden. De Universiteit Leiden is een sterk decentraal georiënteerde organisatie. Ze is gehuisvest in circa 40 panden, zowel in Leiden (gesitueerd in de binnenstad en op het nabij de snelweg A44 gelegen Bio Science Park) als in Den Haag (in de nabijheid en het CS en in/rond het centrum).

De kernwaarden van Universiteit Leiden zijn *verbindend*, *vernieuwend*, *verantwoordelijk* en *vrij*. Met deze kernwaarden als leidraad legt de universiteit focus op het verstevigen van verbindingen, waarvoor de komende jaren gewerkt wordt aan zes strategische ambities. Deze ambities worden in het strategisch plan als volgt samengevat:

- Ruimte voor vernieuwing.
- Toonaangevend interdisciplinair onderzoek en onderwijs.
- Toekomstgerichte ontwikkeling van studenten.
- Een gezonde, betrokken en lerende gemeenschap.
- Meer waarde via strategische samenwerking.
- Ruim baan voor talent en ontplooiing.

*Bron: Vernieuwen en **verbinden**, Strategisch plan Universiteit Leiden 2022-2027*

Meer informatie over de Universiteit Leiden is terug te vinden op: www.universiteitleiden.nl

4. De Opdracht

In dit hoofdstuk wordt de Opdracht omschreven.

4.1. Aanleiding en doelstelling van de aanbesteding

De aanleiding van deze aanbesteding is het expireren van de huidige overeenkomst.

De universiteit heeft behoefte aan een geïntegreerd studentcontactstelsel op basis van SaaS dat universiteit breed ingezet kan worden. Dit stelsel moet beantwoorden aan de wens om de communicatie met (aspirant-)studenten te stroomlijnen en om kennisbeheer centraal te borgen. De doorontwikkeling naar digitale dienstverlening en eventueel AI-ondersteunde toepassingen staat eveneens hoog op de agenda.

Het stelsel wordt momenteel gebruikt vanuit de centrale organisatie en door enkele faculteiten. Vanuit meerdere faculteiten is er inmiddels ook interesse voor een studentcontactstelsel.

Gezien de Opdracht de toepasselijke aanbestedingsdrempel van €221.000 (exclusief BTW) overschrijdt, is Universiteit Leiden verplicht een Europese aanbestedingsprocedure te doorlopen.

4.2. Huidige situatie

Op dit moment maken het expertisecentrum Studenten- en Onderwijszaken (SOZ) en twee opleidingen van Faculteit Sociale Wetenschappen gebruik van het studentcontactstelsel FAQtory. Daarnaast werken veel afdelingen nog ouderwets via een functionele mailbox.

Binnen SOZ wordt het grootste gedeelte van de vragen beantwoord die gesteld worden door (aspirant-)studenten. Deze vragen van de (aspirant-)studenten komen binnen per mail, via een webformulier, telefonisch of fysiek aan de balie. Bij Psychologie en Politieke Wetenschappen wordt het gebruikt voor communicatie met studenten om bijvoorbeeld verzoeken van studenten aan de Examencommissie af te handelen.

Het stelsel dat momenteel in gebruik is bij verschillende afdelingen biedt opties die verder gaan dan een functionele mailbox. Daarnaast is het ook mogelijk om bijvoorbeeld uniforme standaardantwoorden te formuleren en FAQ's op de website te plaatsen.

Op dit moment maken bij SOZ verschillende teams met in totaal 82 gebruikers gebruik van het stelsel. De opleidingen van FSW hebben op dit moment 24 gebruikers, maar verwachten dit verder uit te bereiden.

Het contract met FAQtory loopt af. Aanbesteding is noodzakelijk aangezien binnen het huidige contract verdere groei niet mogelijk is en op dit moment langere contractbepalingen geen optie zijn.

4.3. Doelstellingen

De doelstellingen waar de applicatie aan moet bijdragen, zijn:

- Realiseren van gebruikersgemak voor (aspirant-)studenten: deze kunnen ongeacht de aard van de vraag de universiteit en haar diensten op eenduidige wijze benaderen en ontvangen uniforme reacties.

- Optimalisatie van de digitale ondersteuning van de afhandeling van (aspirant-)studentvragen en koppeling met de informatievoorziening aan studenten op de website van de universiteit.
- De mogelijkheid om servicegerichte vragen te ondersteunen met een lichte procesflow.
- Kennis en informatie wordt op één plaats beheerd en hiervandaan beschikbaar gesteld. Voor een uniforme werkwijze en snelheid van het beantwoorden van vragen zijn standaardantwoorden ingericht in het systeem. Ook kan er eenvoudig verwezen worden naar bestaande informatie (integratie met FAQ's).
- Het systeem is intuïtief en gebruiksvriendelijk waardoor nieuwe medewerkers snel ingewerkt kunnen worden.
- Mails worden behandeld en balie- en telefoonnotities vastgelegd en/of doorgezet. Alle functionele mailboxen van betrokken teams worden gerouteerd naar het studentcontactstelsel. Op basis van diverse criteria worden de vragen rechtstreeks naar de juiste teams in het studentcontactstelsel gerouteerd. Dit geldt ook voor het gebruik van diverse webformulieren op de website.
- Daarnaast kunnen studenten een verzoekschrift indienen voor een uitzondering op bestaande regelgeving. Het behandelen van deze verzoeken dient te worden ingericht met ondersteuning van een lichte procesflow afgeschermd in verband met privacy en gerichte autorisatie.
- De afhandelingstermijn wordt in het systeem gemonitord.
- De mogelijkheid van het integreren van toekomstgerichte functionaliteiten zoals AI en een Chatbot.
- Mogelijkheid om alle faculteiten van de universiteit de applicatie te laten gebruiken binnen de overeenkomst.
- De functionaliteit dient via het internet beschikbaar te zijn, zonder dat gebruik gemaakt dient te worden van bijvoorbeeld remote desktop of client-server-based configuraties die worden geïmuleerd in een browser.
- De SaaS-dienst wordt geleverd inclusief beheer, ondersteuning en doorontwikkeling. De gevraagde oplossing is een standaard beschikbare oplossing (inrichting op basis van configuratie en geen maatwerk) , gebruiksvriendelijk, biedt passende ondersteuning voor de huidige processen en kan flexibel veranderingen in processen van studentcontact ondersteunen.
- De SaaS-dienst biedt een interface (API) waardoor andere systemen informatie kunnen aanleveren, afnemen en wijzigen.

4.4. Omvang van de Opdracht

Momenteel werken er 106 gebruikers (medewerkers Universiteit Leiden) in het studentcontactstelsysteem.

4.5. Scope

De opdracht heeft betrekking op het leveren, implementeren en technisch- en functioneel beheren van een SaaS-dienst voor een Studentcontactstelsysteem voor Universiteit Leiden, conform de gevraagde en geëiste functionaliteiten zoals omschreven in dit aanbestedingsdocument inclusief bijlagen.

Hoewel de opdracht zich in eerste instantie beperkt tot het leveren van een SaaS-oplossing voor SOZ en de faculteit FSW, wordt aan de Inschrijver gevraagd om zowel middels een prijsopgave als in het implementatieplan de andere faculteiten mee te nemen. Of en wanneer de andere faculteiten van Universiteit Leiden gaan aansluiten op de SAAS-oplossing van de Inschrijver kan door de Universiteit Leiden gedurende de looptijd van het contract besloten worden. Vanuit de faculteit FGW is er concrete interesse om, binnen afzienbare tijd, tot implementatie over te gaan.

4.5.1. Functionaliteiten (beknopt)

Het studentcontactstelsysteem moet een centraal platform bieden voor het beheren en afhandelen van alle studentcontacten over meerdere communicatiekanalen, zoals e-mail, webformulieren en overige communicatiekanalen zoals chatbot etc.. Het systeem dient een volledige en doorzoekbare contacthistorie per student te genereren, zodat medewerkers en (aspirant-) studenten direct inzicht hebben in eerdere interacties.

Daarnaast moet het systeem efficiënte samenwerking binnen en tussen teams ondersteunen door real-time statusupdates, taakverdeling en gedeelde werkvoorraden. Functionaliteiten zoals automatische categorisering, prioritering en slimme routing van berichten dragen bij aan een efficiënte afhandeling van vragen. Ook dient het systeem een geïntegreerd kennisstelsysteem te bevatten met standaardantwoorden en FAQ-pagina's om snelle en consistente reacties te bevorderen.

Op het gebied van privacy en gegevensbescherming moet het systeem voldoen aan de AVG-richtlijnen, met functies voor het afschermen en anonimiseren van gevoelige informatie. Het systeem moet voldoen aan verdere relevante wet- en regelgeving zoals archivering en digitale toegankelijkheid. Verder is een uitgebreide rapportagefunctie vereist, inclusief real-time dashboards en kwantitatieve analyses om de dienstverlening continu te kunnen monitoren en verbeteren. Tot slot dient het systeem flexibel configureerbaar te zijn, integraties met bestaande systemen (zoals Microsoft 365 en studentenportalen) te ondersteunen en voorbereid te zijn op aanvullende technologische ontwikkelingen, zoals AI-gedreven chatbots.

Functioneel beheer dient eveneens door de Inschrijver verzorgd te worden, waarbij de universiteit wel de regierol hierop behoudt. Functionele beheerstaken die wel door de universiteit uitgevoerd worden betreffen:

- Wijzigingen in- en toekennen van rollen en rechten;

- Aanpassingen in FAQ's;
- Testen (functionele) wijzigingen.

4.6. Programma van eisen

De eisen zijn beschreven in de bijlage 'Programma van eisen en wensen'.

Universiteit Leiden heeft eisen gesteld waaraan de Inschrijving moet voldoen: knock out criteria (must haves). Bij het niet voldoen aan één of meer van deze eisen zal de Inschrijver van gunning worden uitgesloten.

Indien u vragen heeft of indien zaken onduidelijk zijn, dan kunt u zich wenden tot de Aanbestedende Dienst. De Aanbestedende Dienst zal, naar aanleiding van alle ontvangen vragen een standpunt innemen en dit aan de Inschrijvers laten weten middels een Nota van Inlichtingen. De Aanbestedingsdocumenten en de Nota('s) van Inlichtingen zijn leidend voor uw Inschrijving.

4.7. Overeenkomst

Universiteit Leiden wenst ten behoeve van de levering van het studentcontactstelsel een Overeenkomst af te sluiten met maximaal een (1) leverancier.

De universiteit gunt de Opdracht voor onbepaalde tijd. Dit is uiteraard niet hetzelfde als 'onbepakt'. Duurovereenkomsten kenmerken zich doordat ze gedurende de looptijd door opzegging kunnen worden beëindigd. Gelet op de verwachte doorlooptijd van de implementatie en de geschatte life time cycle van het systeem hanteert de universiteit de volgende uitgangspunten:

- De ingangsdatum van de Overeenkomst is 1 augustus 2025 en vangt aan met een implementatieperiode van één jaar;
- Indien de implementatieperiode succesvol is afgerond garandeert de Opdrachtgever een initiële beheerfase met een looptijd van 2 jaar (collegejaren), onder voorbehoud van het algemene recht van de Opdrachtgever een overeenkomst vanwege verzuim van Opdrachtnemer te ontbinden;
- Na afloop van de initiële beheerfase van 2 jaar kan de Opdrachtgever de overeenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden verlengen voor een periode van 2 jaar met het recht de overeenkomst eenzijdig door opzegging te beëindigen. Daarbij wordt een opzegtermijn van 6 maanden in acht genomen;
- Na afloop van deze 5 jaar (implementatieperiode opgevolgd door initiële beheersfase van 2 jaar en opgevolgd door de mogelijke verlenging van 2 jaar) wordt de overeenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden voor onbepaalde tijd verlengd en bestaat er voor beide partijen het recht de Overeenkomst door opzegging te beëindigen. De partij die wenst op te zeggen neemt hiervoor een termijn van 12 maanden in acht.

De Aanbestedende dienst maakt voor de Opdracht die voortvloeit uit deze aanbesteding gebruik van de overeenkomst ARBIT 2022. De ARBIT 2022 zijn van toepassing op deze Opdracht.

Inschrijvers kunnen uiterlijk tot de in TenderNed genoemde datum duidelijk beargumenteerd opmerkingen, suggesties en/of bezwaar maken.

De Aanbestedende Dienst zal alle opmerkingen en/of bezwaren op de Concept Overeenkomst die hij aanvaardbaar vindt verwerken in de Nota('s) van Inlichtingen en zal daarbij aangeven of deze leiden tot een wijziging van de Concept Overeenkomst. Daarna zijn geen wijzigingen op de Overeenkomst meer mogelijk. Het alsdan niet accepteren van een artikel kan uitsluiting van de aanbestedingsprocedure tot gevolg hebben.

4.8. Wachtkamerovereenkomst

Indien na gunning de tot de Overeenkomst toegelaten onderneming om wat voor reden ook wegvalt en niet langer deelneemt aan de Overeenkomst, dan is het de Aanbestedende dienst toegestaan om binnen één jaar na ingang van de Overeenkomst, de opvolgende inschrijver (die in eerste instantie niet was toegelaten tot de Overeenkomst) te verzoeken om (althans indien de gestanddoeningstermijn van de inschrijving inmiddels is verstreken) zijn Inschrijving (alsnog) gestand te doen, en indien die Inschrijver dat verzoek inwilligt, die Inschrijver toe te laten tot de (raam)overeenkomst voor het restant van de looptijd. De Aanbestedende dienst is hiertoe niet verplicht. De opvolgende Inschrijver heeft de keuze om gehoor te geven aan dit verzoek en is daartoe geenszins verplicht. Indien de opvolgende inschrijver ervoor kiest om geen gehoor te geven aan het hier voor genoemde verzoek, dan kan de Aanbestedende dienst de daaropvolgende Inschrijver(s) met een soortgelijk verzoek benaderen.

4.9. Prijzen

De prijs wordt uitgevraagd o.b.v. total cost of ownership via de bijlage 'Prijzenblad'. Hierin zijn alle componenten weergegeven. Inschrijver dient dit prijzenblad volledig in te vullen, bij het niet of onvolledig invullen van het prijzenblad wordt de Inschrijving terzijde gelegd.

Alle prijzen dienen opgegeven te worden exclusief btw. De prijzen zijn all-in, dit houdt in dat er geen extra kosten berekend mogen worden voor o.a. service, garantie, backoffice, administratie, personeel, projectmanagement en dergelijke.

4.10. Voorbehoud

Universiteit Leiden behoudt zich het recht voor om deze aanbestedingsprocedure geheel of gedeeltelijk te stoppen. Inschrijvers of Gegadigden hebben in dat geval geen recht op vergoeding van de reeds gemaakte kosten. Door het aanmelden als Gegadigde en/of Inschrijver voor deze aanbesteding, stemt Gegadigde en/of Inschrijver expliciet in met dit voorbehoud.

5. Aanbestedingsprocedure

De Inschrijver dient akkoord te gaan met de in dit hoofdstuk opgenomen bepalingen. Voor deze aanbesteding is door de Aanbestedende Dienst een projectgroep samengesteld. Naast materiedeskundigen bestaat de projectgroep ook uit deskundigen op het gebied van inkoop en Europees aanbesteden.

5.1. Planning

In TenderNed is de planning van de procedure opgenomen. De planning is indicatief, Universiteit Leiden streeft ernaar de planning zoals opgenomen te realiseren, maar behoudt zich het recht voor om op elk gewenst moment de planning aan te passen of de aanbestedingsprocedure tijdelijk of definitief stop te zetten. Aan deze planning kunnen daarom geen rechten worden ontleend.

5.2. Aanbestedingswebsite (e-aanbesteden)

Deze aanbesteding zal geheel worden uitgevoerd met behulp van het aanbestedingsplatform TenderNed via de website www.TenderNed.nl. Dit betekent dat alle met deze aanbesteding verband houdende communicatie, de gehele aanbestedingsprocedure zelf en de Inschrijvingen via en in het TenderNed platform zullen plaatsvinden. Dit geldt voor zowel de Aanbestedende dienst als voor de Gegadigden van deze aanbesteding. De aanbestedingsprocedure is hierdoor volledig gedigitaliseerd.

Inschrijvingen die op een andere wijze worden ingediend worden terzijde gelegd.

Inschrijver dient zich eenmalig bij TenderNed aan te melden en een gebruikersaccount te openen. Dit is kosteloos. De TenderNed helpdesk voorziet in de beantwoording van technische vragen omtrent het gebruik van het instrument.

Universiteit Leiden kan na ontvangst van een Inschrijving verzoeken om ontbrekende informatie alsnog aan te leveren. De Inschrijver blijft echter te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de volledigheid en juistheid van zijn Inschrijving.

5.3. Contactpersoon

Inschrijvers dienen bij hun Inschrijving op de Aanbestedingswebsite één contactpersoon met één e-mailadres op te geven voor het toezenden van digitale informatie. Deze contactpersoon is volledig verantwoordelijk en bevoegd om namens Inschrijver een Inschrijving uit te brengen en in te dienen. Tevens is deze contactpersoon volledig verantwoordelijk voor het doorzenden van informatie naar andere betrokkenen van zijn organisatie. Contactpersonen dienen zich aan te melden via het TenderNed platform, zodat zij op de hoogte gehouden kunnen worden van eventuele wijzigingen. In uitzonderlijke gevallen (alleen als het TenderNed platform niet bereikbaar is) kan Inschrijver zich richten aan onderstaand adres:

T: +31(0)71-527 3304

E: inkoop@ufb.leidenuniv.nl

Zodra deze Aanbesteding is gestart is het rechtstreeks benaderen van (andere) functionarissen van Universiteit Leiden, voor informatie met betrekking tot deze Offerteaanvraag, niet toegestaan.

Vaststelling daarvan kan leiden tot uitsluiting van de Inschrijver van deze aanbestedingsprocedure

5.4. Wetgeving, richtlijn en procedure

Op deze aanbesteding is Nederlands Recht van toepassing.

De gekozen procedure biedt geen ruimte voor het voeren van onderhandelingen. Een Inschrijver dient direct een Inschrijving uit te brengen die de beste condities vastlegt op basis van een eenduidig te interpreteren inhoud. De Inschrijving is eenmalig en definitief.

5.5. Nota van Inlichtingen

5.5.1. Gelegenheid tot het stellen van vragen

Gegadigden krijgen de gelegenheid vragen te stellen en/of opmerkingen te maken over de aanvraag, de Offerte- en beoordelingsprocedure.

Indien u vragen heeft omtrent onderhavige aanbesteding dan dient u deze te stellen via de “Vraag & Antwoord” module van TenderNed. Deze module is volledig geïntegreerd in de tender. Voor verdere uitleg over het gebruik van deze module zie de Instructie Vraag & Antwoord module in TenderNed.

LET OP: Vragen die anders worden aangeboden dan via de “Vraag en Antwoord” module, of die niet conform de gestelde (spel)regels worden ingediend worden niet in behandeling genomen.

- Iedere vraag dient *apart, per stuk* te worden ingediend. Samengestelde vragen, of vragen via een separaat bijgevoegd document worden niet in behandeling genomen.
- Het stellen van vragen kan uiterlijk tot de in TenderNed opgenomen planning voor de Nota van Inlichtingen.

Uitgangspunt is dat inlichtingen niet individueel verstrekt worden, tenzij de Inschrijver naar het oordeel van Universiteit Leiden daadwerkelijk heeft aangetoond dat openbaarmaking van de informatie schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van de onderneming (art. 2.53 lid 3 Aanbestedingswet 2012). Indien een Inschrijver van deze mogelijkheid gebruik wenst te maken, dient hij de gronden hiervoor te motiveren in zijn vraag. Als motivering ontbreekt of deze naar het oordeel van Universiteit Leiden niet toereikend is zal de vraag worden afgewezen en desgewenst opnieuw moeten worden gesteld, als zijnde niet-individuele vraag.

De vragen en de daarop gegeven antwoorden worden aan alle aanbieders conform de planning in TenderNed geanonimiseerd via de betreffende module in TenderNed bekendgemaakt en dienen te worden beschouwd als een integraal onderdeel van dit Aanbestedingsdocument.

Na deze fase kunnen aanbieders geen vragen meer stellen. Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht tenzij deze schriftelijk zijn bevestigd.

5.5.2. Tegenstrijdigheden Aanbestedingsdocument en bezwaren beoordelingsystematiek

Dit Beschrijvend document is met zorg samengesteld. Mocht u desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden tegenkomen of bezwaren hebben tegen de beschreven beoordelingsystematiek, dan verzoeken wij u dit uiterlijk veertien (14) dagen vóór de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving schriftelijk kenbaar te maken via de berichtenmodule van TenderNed, indien van toepassing met opgaaf van mogelijke (prijs)consequenties. Een en ander op straffe van het verlies van rechten. Partijen kunnen zich na sluitingsdatum niet meer beroepen op achteraf geconstateerde tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden in dit Aanbestedingsdocument.

5.6. Indieningsprocedure

De Inschrijving dient geheel via het TenderNed-platform te worden ingevuld en ingediend. De inschrijftermijn sluit conform planning op TenderNed. Voor een instructie voor het indienen van uw Inschrijving wordt u verwezen naar de instructie digitaal aanbesteden in TenderNed. Uw Inschrijving dient uiterlijk op genoemde dag en tijd in het bezit van Universiteit Leiden te zijn. Inschrijvingen die worden ontvangen na bovengenoemd tijdstip worden niet in behandeling genomen. Vertragingen, ongeacht de vorm, zijn voor risico van de aanbieder.

Wanneer Inschrijver technische problemen ervaart (niet kunnen inloggen of het niet correct kunnen indienen van de Inschrijving) dient Inschrijver contact op te nemen met de helpdesk van TenderNed:

T: +31 (0)85 001 4593

E: support-nl@TenderNed.com

5.7. Gunningsbeslissing

De Aanbestedende dienst besluit op basis van de beoordeling van de Inschrijvingen aan welke Inschrijver hij voornemens is de Opdracht te gunnen. Dit voornemen wordt aan alle Inschrijvers schriftelijk bekend gemaakt via TenderNed conform artikel 2.130 Aw 2012.

Door elke Inschrijver kan nadere informatie worden ingewonnen bij de Aanbestedende dienst.

5.8. Rechtsbescherming

5.8.1. Termijnen

Universiteit Leiden zal gedurende twintig (20) kalenderdagen na verzending (via TenderNed) van de Gunningsbeslissing geen uitvoering geven aan de Gunningsbeslissing en niet tot ondertekening van de Overeenkomst overgaan teneinde Inschrijvers gedurende die termijn gelegenheid te bieden een kort geding aanhangig te maken tegen de Gunningsbeslissing door het laten betekenen van de dagvaarding op het adres van de universiteit.

5.8.2. Forumkeuze

Op de aanbestedingsprocedure is Nederlands recht van toepassing. Geschillen die ontstaan naar aanleiding van onderhavige aanbesteding dienen te worden voorgelegd aan de (Voorzieningen) rechter van de rechtbank Den Haag, e.e.a. op straffe van niet-ontvankelijkheid.

5.8.3. Uitstel gunning en ondertekening Overeenkomst

Indien een Inschrijver vóór het verstrijken van voornoemde twintig (20) dagen-termijn een kort geding aanhangig heeft gemaakt, zal de Universiteit Leiden de uitkomst van deze kortgedingprocedure afwachten alvorens verdere uitvoering te geven aan de Gunningsbeslissing en tot ondertekening van de Overeenkomst over te gaan.

5.9. Verificatie

De Inschrijving van de voorgenomen beoogde winnaar wordt geverifieerd.

De verificatie heeft als doel de Inschrijving te toetsen op:

- Het verifiëren van de gestelde Eisen;
- Het verifiëren van de gegeven antwoorden behorende bij de gestelde wensen;
- Het verifiëren van eventuele verklaringen en andere aspecten van de Inschrijving;
- Het tot volledige overeenstemming komen voor wat betreft de nog openstaande aspecten van de Overeenkomst.

Onderdeel van de verificatie kan een verificatietest zijn. De verificatietest dient ertoe de aangeboden applicatie, waaronder tevens bedoeld de conformiteit met de eisen uit het Programma van Eisen, kosteloos te demonstreren aan Opdrachtgever op een voor de Aanbieder representatieve omgeving. Opdrachtgever heeft het recht te eisen dat alle eisen uit het Programma van Eisen worden betrokken in de verificatietest. Daarnaast heeft Opdrachtgever het recht de kwaliteitscriteria, waarvan Inschrijver heeft aangegeven dat deze zijn opgenomen in de Aanbieder, te (doen) testen.

Opdrachtgever maakt zelf de keuze welke Eisen daadwerkelijk getest zullen worden om afdoende te kunnen verifiëren dat Inschrijver geldig en conform het Programma van Eisen en Wensen heeft aangeboden.

Eventuele essentiële en concrete afspraken inzake de uitvoering van de Opdracht die worden gemaakt tijdens het verificatieproces worden vastgelegd in een verslag. Dit verslag wordt door beide partijen ondertekend en toegevoegd aan de betreffende Overeenkomst. Indien blijkt dat de Inschrijving van de voorlopige winnaar niet (volledig) voldoet aan hetgeen geëist is, dan zal deze Inschrijving alsnog ongeldig worden verklaard. Hierop volgend zal eenzelfde verificatieproces worden gestart met de als nummer twee geëindigde Inschrijver. Deze procedure wordt herhaald totdat er gegund kan worden aan een Inschrijver, ofwel tot dat blijkt dat er geen geldige Inschrijvingen zijn ingediend.

5.10. Gunning

Gunning van de Opdracht komt pas tot stand door het ondertekenen van de Overeenkomst door beide partijen.

5.11. Implementatie

Na gunning zal zo spoedig mogelijk een implementatiegesprek ingepland worden met de Inschrijver die de Opdracht gegund heeft gekregen. In dit implementatiegesprek zal het implementatieplan worden afgestemd en waar nodig worden aangepast.

5.12. Gestanddoeningstermijn

Inschrijver doet zijn aanbieder tenminste gestand gedurende negentig (90) kalenderdagen. Ingeval van een situatie zoals beschreven onder § 5.8.3 wordt deze termijn verlengd met tenminste de duur van de procedure, vermeerderd met dertig (30) dagen.

6. Voorschriften

6.1. Algemeen

Van de Inschrijver wordt op diverse plaatsen in dit document gevraagd gebruik te maken van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). In deze eigen verklaring verklaart Inschrijver dat hij voldoet aan het daar gestelde omtrent uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en selectiecriteria. Uiteindelijk hoeft alleen de winnende Inschrijver hiervoor bewijsstukken aan te leveren als de Aanbestedende dienst hiernaar vraagt. Een uitzondering hierop zijn de referenties en de inschrijving bij de Kamer van Koophandel.

Tevens verlangt de Aanbestedende dienst een bewijs dat diegene (de natuurlijke persoon, niet zijnde een holding of een andere vergelijkbare rechtspersoonlijkheid) die de verklaringen en bescheiden ondertekent of de contactpersoon daartoe bevoegd of gemachtigd is conform het Handelsregister. Als alternatief kunt u een volmacht rechtsgeldig vertegenwoordiger bijvoegen.

6.2. Voorschriften en bepalingen

De Inschrijver dient in te stemmen met de hieronder vermelde algemene voorschriften en de bepalingen betreffende (Intellectueel) Eigendom. Door het ondertekenen van de UEA verklaart u zich akkoord met de voorwaarden en voorschriften.

1. Het indienen van een Inschrijving op basis van deze aanbesteding houdt in dat wordt ingestemd met de bepalingen van deze procedure.
2. De rechtsgeldige ondertekening van het UEA staat voor de rechtsgeldige ondertekening van de gehele Inschrijving.
3. Er worden uitsluitend Inschrijvingen in behandeling genomen waarvan alle gegevens zijn aangeleverd die nodig zijn voor de beoordeling.
4. De Inschrijving moet ingaan op alle eisen zoals opgenomen in de Aanbestedingsdocumenten.
5. Aanbiedingen die aan de hier omschreven procedure niet voldoen zullen in de evaluatie niet worden meegenomen. Indien dit laatste het geval mocht zijn zult u hierover schriftelijk worden geïnformeerd. Correspondentie en ontvangen Inschrijvingen zullen na afloop niet aan de Inschrijver worden geretourneerd.
6. Indien onverhoopt normeringen, merken, programma's, octrooien of typen, of een bepaalde oorsprong of productie zijn aangeduid in de Aanbestedingsdocumenten, dient de Inschrijver deze te lezen met de toevoeging "of gelijkwaardig".

6.3. Organogram

De Inschrijver overlegt een organogram van de onderneming.

Ondernemingen die tot eenzelfde concern of holding behoren, mogen zich afzonderlijk aanmelden voor de aanbesteding, mits de aanbieding zelfstandig tot stand is gekomen. Het organogram dient te worden geüpload in TenderNed.

6.4. Combinaties van ondernemingen

Hieronder worden de voorschriften met betrekking tot combinaties van ondernemingen benoemd:

1. Indien een Inschrijving wordt ingediend door een combinatie van ondernemingen, dient ieder lid van de combinatie een verklaring te ondertekenen waarin alle tot de combinatie behorende ondernemingen zich gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stellen voor de uitvoering van de gehele Opdracht. U doet dit door middel van het volledig invullen van de UEA voor elke Combinant afzonderlijk.

2. Combinaties zullen op basis van de door hen verstrekte informatie worden beoordeeld als één Inschrijver. De combinatie moet duidelijk aangeven welke activiteiten ieder lid van de combinatie verricht.
3. De combinatie vermeldt in de Inschrijving en op het UEA welk lid van de combinatie als penvoerder optreedt. De penvoerder is tijdens de aanbestedingsprocedure en na een eventuele gunning enig aanspreekpunt voor de Aanbestedende dienst. Het vormen van combinaties anders dan waarvoor aanmelding heeft plaatsgevonden bij het indienen van een Inschrijving is niet toegestaan en kan alleen wijzigen na schriftelijke toestemming van Universiteit Leiden.
4. De uitsluitingsgronden die van toepassing zijn op deze aanbesteding gelden voor de Combinatie als geheel én voor de individuele combinanten afzonderlijk. Indien een uitsluitingsgrond op één van de combinanten van toepassing is, leidt dit tot uitsluiting van de gehele Combinatie.

6.5. Beroep op draagkracht en/of bekwaamheid van derden

Onderstaand worden de voorschriften m.b.t. beroep op draagkracht en/of bekwaamheid van derden benoemd.

1. De Inschrijver kan zich voor de Opdracht beroepen op draagkracht en/of bekwaamheid van andere natuurlijke personen of rechtspersonen, ongeacht de juridische aard van zijn banden met deze natuurlijke personen of rechtspersonen. De Inschrijver dient aan te tonen dat hij werkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de Opdracht noodzakelijke draagkracht en/of bekwaamheid van deze natuurlijke personen of rechtspersonen.
2. Van alle Derden waarop door Inschrijver ten tijde van de Inschrijving een beroep wordt gedaan dient een eigen, rechtsgeldig ondertekend UEA te worden overlegd voor wat betreft de informatie die wordt gevraagd in Deel IIA, IIB en III. Met het UEA verklaren Derden tevens dat Inschrijver daadwerkelijk over alle noodzakelijke middelen van de Derde kan beschikken. Op eerste verzoek van de Universiteit Leiden moeten ook Derden nadere bewijsstukken kunnen overleggen om het verklaarde te kunnen verifiëren.
3. De Derde dient in het UEA aan te geven waarom Inschrijver een beroep doet, om aan de geschiktheidseisen te kunnen voldoen of ten behoeve van de uitvoering van een deel van de opdracht, waarbij de derde fungeert als onderaannemer.
4. De uitsluitingsgronden die van toepassing zijn op deze aanbesteding gelden ook voor alle Derden waarop op elk moment door Inschrijver een beroep wordt gedaan
5. Bij gunning van de Opdracht aan Inschrijver is deze als hoofdaannemer in beginsel gehouden om het in de Inschrijving omschreven gedeelte van de Opdracht aan de genoemde Derde(n) te gunnen.
6. Inschrijver is volledig en hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle verplichtingen uit hoofde van de Inschrijving en de Overeenkomst, inclusief de verplichtingen die in onderaanneming worden gegeven. Een valse verklaring van een Derde met betrekking tot de Inschrijving ontslaat Inschrijver niet van zijn volledige en hoofdelijke aansprakelijkheid.
7. In het geval van beroep op een Derde wordt alle communicatie uitsluitend gericht aan inschrijver, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.

7. Beoordelingsprocedure

De Inschrijvingen worden beoordeeld aan de hand van de procedure zoals in dit hoofdstuk beschreven. Voor deze aanbesteding is een ter zake kundig inkoopplatform samengesteld. De beoordeling van de Inschrijvingen wordt door het inkoopplatform uitgevoerd conform de in dit document beschreven beoordelingsprocedure.

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor op elk gewenst moment de samenstelling van het beoordelingsteam te wijzigen indien dit door de Aanbestedende dienst noodzakelijk wordt geacht.

7.1. Eisen ten aanzien van de aanbieder

Na de controle op de in hoofdstuk 5 genoemde voorschriften wordt getoetst:

- of bij de Inschrijvingen sprake is van verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden van deelneming zoals genoemd in artikelen 2.86 en 2.87 Aw 2012. Indien dit het geval is, wordt de offerte afgewezen;
- of de Inschrijver voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen.

Een Inschrijving van een Inschrijver welke niet voldoet aan alle geschiktheidseisen wordt afgewezen.

7.2. Eisen ten aanzien van de Opdracht

Na de controle op de in hoofdstuk 5 en 6 genoemde voorschriften en eisen worden de (resterende) Inschrijvingen beoordeeld op de feitelijke inhoud aan de hand van een aantal opgestelde gunningscriteria.

7.3. Gunning

De gunning vindt plaats aan de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitsverhouding. De totaalscore van de toegekende punten op het criterium prijs en kwaliteit worden bij elkaar opgeteld. De Inschrijver met de hoogste totaalscore eindigt als eerste.

In geval er sprake is van een gedeelde eerste plaats, wint de Inschrijver die de hoogste score heeft behaald op het kwaliteitscriterium 1. Indien dit geen verschil maakt vindt een loting plaats. De betreffende Inschrijvers worden er tijdig van in kennis gesteld dat een loting zal plaatsvinden en waar, wanneer en door wie de loting zal worden gehouden.

Naar aanleiding van de door de aanbieder ingezonden gegevens behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor de selectiecriteria vóór gunning te verifiëren, al dan niet door een externe partij.

8. Selectiecriteria

In dit hoofdstuk worden gegevens en verklaringen m.b.t. de Inschrijvende organisatie gevraagd. Op basis van deze gegevens zal worden vastgesteld of de Inschrijver redelijkerwijs in staat is om de Opdracht op een juiste wijze te kunnen vervullen.

Bijlagen waarnaar wordt verwezen dient u in TenderNed te uploaden.

8.1. Uniform Europees Aanbestedingsdocument

De aanbieder verklaart door middel van het UEA dat geen van de in artikel 2.86 Aw 2012 genoemde situaties van toepassing zijn.

Indien een aanbieder zich bevindt in één van de omstandigheden, genoemd in artikel 2.87 lid 1 Aw 2012 (met uitsluiting van c) zal hij worden uitgesloten van deelname.

Het ingevulde UEA geldt als een eigen verklaring van de aanbieder. Dit betekent dat de formele bewijsstukken genoemd in die vragenlijst pas overlegd hoeven te worden wanneer daartoe schriftelijk wordt verzocht.

8.2. Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA)

Ten behoeve van artikel 2.86 en 2.87, lid 1, sub b en e Aw2012 overlegt de voorlopige winnaar een gedragsverklaring aanbesteden (GVA) toe. De GVA is een verklaring van de minister van Veiligheid en Justitie waaruit blijkt dat uit een onderzoek naar de betrokken natuurlijke persoon of rechtspersoon geen bezwaren bestaan in verband met Inschrijving op overheidsopdrachten, speciale sector-opdrachten, concessie overeenkomsten voor openbare werken of prijsvragen. Voor verdere informatie hieromtrent zie: <https://www.justis.nl/producten/gedragsverklaring-aanbesteden-gva>.

NB: Het verkrijgen van een GVA kan tot acht (8) weken duren.

8.3. Verklaring Belastingdienst

Inschrijver dient door middel van een Verklaring van de Belastingdienst, die op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden, aan te tonen dat de uitsluitingsgrond, bedoeld in artikel 2.86, lid 4, Aw 2012, niet op hem van toepassing is en dat Inschrijver aldus heeft voldaan aan zijn verplichtingen inzake het betalen van sociale zekerheidspremies en/of belastingen.

De winnende Inschrijver dient de Verklaring van de Belastingdienst na voorlopige gunning binnen tien kalenderdagen te overleggen.

8.4. Toetsing Selectiecriteria

De aanbieder verklaart zich bereid om, indien de Aanbestedende dienst daarom vraagt, alle vragen en de Selectiecriteria te laten toetsen door een derde partij.

De aanbieder verklaart zich middels het UEA bereid om – bij eventuele gunning – deze gegevens en officiële documenten binnen tien (10) kalenderdagen aan te leveren indien de Aanbestedende dienst daarom schriftelijk heeft gevraagd. Verzoeken om aanlevering van documenten zal in de regel alleen geschieden bij de Inschrijver aan wie Universiteit Leiden voornemens is de Opdracht te gunnen.

Het door de Inschrijver niet tijdig aanleveren van de gevraagde gegevens heeft als consequentie dat de Inschrijving van de Inschrijver wordt afgewezen.

Checklist bewijsstukken na voorlopige gunning:

Omschrijving	Aanleveren in format
Gedragsverklaring aanbesteden	Format Ministerie van Justitie
Bewijs afdracht Sociale zekerheidspremies of belastingen	Format Belastingdienst
Kopie verzekeringspolis / certificaat	Format verzekeraar
Certificaat kwaliteitsmanagementsysteem	Kopie certificaat kwaliteitsmanagementsysteem
Certificaat ISO 27001	Kopie certificaat ISO 27001
Controleverklaring	Format accountant

8.5. Economische- en financiële draagkracht

8.5.1. Aansprakelijkheidsverzekeringen

De Inschrijver verklaart in de Eigen Verklaring dat zijn onderneming voor minimaal € 250.000 per aanspraak en € 500.000 per verzekeringsjaar is verzekerd tegen wettelijke aansprakelijkheid en tegen beroeps- en/of bedrijfsaansprakelijkheid in het geval de Opdracht aan zijn onderneming wordt gegund.

Bewijsstuk:

Een bewijs van verzekering voor bedrijfsaansprakelijkheid door overlegging van een kopie van de verzekeringspolis(sen) of een verklaring van de verzekeraar waaruit duidelijk blijkt:

- de dekking;
- de maximale dekking per aanspraak en per verzekeringsjaar;
- de geldigheidsduur van de verzekering.

De Inschrijver aan wie is gegund verplicht zich contractueel om de verzekering, die voldoet aan de vereisten, onder dezelfde voorwaarden en met minimaal de verzekerde bedragen te handhaven, gedurende de gehele contractperiode.

Indien een Inschrijving wordt ingezonden door een samenwerkingsverband, dient ieder lid van dit verband te voldoen aan de gestelde verzekering eisen en, derhalve, het bovenstaand gevraagde bewijs te overleggen.

8.5.2. Jaarrekening

Ter toetsing van de financiële draagkracht dient er op basis van de vastgestelde en door een accountant goedgekeurde jaarrekeningen van de afgelopen twee jaar (2023 en 2024) geen sprake te zijn van negatief (eigen) vermogen. Indien het (eigen) vermogen positief is door het verstrekken van achtergestelde leningen (aansprakelijk vermogen) met korte looptijd (tot drie jaar) wordt het (eigen) vermogen als zijnde negatief beschouwd.

In de meest recente jaarrekening is geen sprake van continuïteitsrisico (blijkens een continuïteitsparagraaf).

8.6. Technische- en beroepsbekwaamheid

8.6.1. Competenties en Referenties

De aanbieder dient opgave te doen van een Opdracht/overeenkomst die het bedrijf in de laatste drie jaren heeft uitgevoerd waaruit blijkt dat de aanbieder beschikt over de volgende competenties:

- **Kerncompetentie 1:**

Aantoonbare ervaring met de levering van een studentcontactstelsel of een vergelijkbare oplossing binnen een (hogere) onderwijsinstelling met tenminste 15.000 studenten.

- **Kerncompetentie 2:**

Aantoonbare ervaring met de implementatie van een studentcontactstelsel of een vergelijkbare oplossing binnen een (hogere) onderwijsinstelling met tenminste 15.000 studenten.

- **Kerncompetentie 3:**

Bewezen ervaring in het koppelen van systemen via API's en ondersteuning van standaarden zoals SAML, OAuth of OpenID Connect.

Inschrijver dient door middel van het overleggen van de referentie, aan te tonen te beschikken over de genoemde kerncompetenties.

Ten aanzien van het overleggen van de referentie(s) gelden de volgende eisen. Als hier niet aan is voldaan wordt de referentie als ongeldig beschouwd en de Inschrijving ter zijde gelegd:

- De Inschrijver dient één referentie in te dienen per kerncompetentie;
- Voor het indienen van een referentie dient het modelformulier 'Kerncompetentie – Referentie' zoals opgenomen in TenderNed te worden gebruikt;
- Eén referentie-organisatie mag gebruikt worden om meerdere kerncompetenties aan te tonen, Inschrijver dient hiervoor per competentie een formulier in te dienen;
- De gevraagde kerncompetenties zijn naar volle tevredenheid van de referentie-organisatie verricht in de periode van 36 maanden voorafgaand aan de sluitingsdatum voor het indienen van een Inschrijving. De referentie-opdracht hoeft nog niet volledig te zijn afgerond, maar de onderdelen waar de kerncompetenties betrekking op hebben moeten wel zijn uitgevoerd en geëvalueerd.
- Inschrijver dient de correcte contact gegevens van de contactpersonen van de referentieorganisatie te vermelden op het formulier en hen te verwittigen van het feit dat hij of zij in dit kader kan worden benaderd. Verificatie kan zonder verdere toestemming en raadpleging van Inschrijver worden uitgevoerd.

8.7. Certificaten

In Deel IV van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaart de Inschrijver dat zijn onderneming voldoet aan de gestelde eisen met betrekking tot technische bekwaamheid.

De universiteit stelt in dit kader minimumeisen aan Inschrijvers op het gebied van technische bekwaamheid. De universiteit kan van Inschrijver eisen om de opgegeven informatie naar aanleiding van het gestelde in deze paragraaf nader te onderbouwen dan wel van bewijzen te voorzien.

De kwaliteit van de uit te voeren werkzaamheden of de te leveren dienstverlening wordt voornamelijk bepaald door de wijze waarop de kwaliteitsborging en kwaliteitscontrole is georganiseerd in de organisatie van Inschrijver.

8.7.1. Kwaliteitszorgsysteem

Inschrijver dient te beschikken over een relevant kwaliteitszorgsysteem dat door een officiële certificeringinstantie is gecertificeerd op basis van de NEN-ISO: 9001 serie, of te beschikken over een beschrijving van de genomen maatregelen met een afschrift van de inhoudsopgave van het desbetreffende kwaliteitshandboek en een beleidsverklaring van het verantwoordelijke management waaruit blijkt dat het management de maatregelen onderschrijft en controleert.

Inschrijver kan worden verzocht één van de volgende bewijsmiddelen te verstrekken:

- a) een afschrift van een geldig NEN-ISO certificaat;
- b) een beschrijving van de kwaliteitsmaatregelen met een afschrift van de inhoudsopgave van het desbetreffende kwaliteitshandboek en een beleidsverklaring van het verantwoordelijke management waaruit blijkt dat het management de maatregelen onderschrijft en controleert.

8.7.2. Informatiebeveiliging

Beveiliging van informatie van de te verwerken (persoons)gegevens wordt voornamelijk bepaald door de wijze waarop deze kwaliteitsborging en kwaliteitscontrole is georganiseerd in de organisatie van Inschrijver. Daarbij dient vanzelfsprekend te worden voldaan aan de gestelde wettelijke kaders. Inschrijver dient te beschikken over een informatie-beveiligingssysteem dat door een officiële certificeringsinstantie is gecertificeerd op basis van NEN-ISO: 27001: 2022 (of recenter) serie en/of te beschikken over een positieve ISAE3402, type II rapportage. Het overleggen van ISO/IEC 27018:2019 is een pre.

Inschrijver kan worden verzocht één van de volgende bewijsmiddelen te verstrekken:

- a) een afschrift van een geldig NEN-ISO 27001: 2017 certificaat (of recenter) of vergelijkbaar;
- b) een afschrift van de volledige ISAE3402, type II rapportage;
- c) een beschrijving van de kwaliteitsmaatregelen met een afschrift van de inhoudsopgave van het desbetreffende kwaliteitshandboek en een beleidsverklaring van het verantwoordelijke management waaruit blijkt dat het management de maatregelen onderschrijft en controleert.

8.8. Beroepsbevoegdheid

Inschrijvers, waaronder ook alle eventuele Inschrijvers aan de Combinatie en tevens de Derde(n) waarop een beroep wordt gedaan, dienen te zijn ingeschreven in het nationale handelsregister.

De Inschrijver dient een recente verklaring (niet ouder dan zes maanden) toe te voegen waaruit blijkt dat de aanbieder, volgens de eisen die gelden in het land waarin de aanbieder is gevestigd, is ingeschreven in het nationaal handelsregister, dan wel, indien een dergelijke verklaring in het land van vestiging niet wordt afgegeven, een verklaring of attest onder ede te verstrekken. Binnen Nederland vervult een uittreksel van inschrijving in het handelsregister van de Kamer van Koophandel deze functie. Indien van een kopie van deze Inschrijving volstaat.

9. Gunningscriteria

Er wordt gegund met als uitgangspunt Economisch Meest Voordelige Inschrijving op basis van het gunningscriterium beste prijs-kwaliteit verhouding (BPKV), waarbij de Inschrijver die, naar het oordeel van Universiteit Leiden, de beste prijs-kwaliteit verhouding heeft, de Opdracht gegund krijgt.

De beoordeling vindt plaats op de subgunningscriteria kwaliteit en prijs, middels de beoordelingsmethode gewogen factor score. In onderstaand overzicht wordt de weging van deze subgunningscriteria weergegeven.

Subgunningscriterium	Onderdelen	Max. te behalen punten
Kwaliteit	1	200
	2	100
	3	150
	4	100
	5	150
	6	175
	7	125
	8	100
	9	100
	Totaal	1200
Prijs	Inschrijfprijs	800
Totaal		2000

9.1. Kwaliteit

Na het toetsen van de eisen worden de Inschrijvingen beoordeeld op de mate waarin c.q. de wijze waarop zij aan de maximale kwaliteitsverwachting voldoen.

De kwaliteitsscore wordt bepaald door de beoordeling van de kwaliteitsvragen (kwaliteitscriteria 1 t/m 9).

In deze paragraaf worden deze kwaliteitscriteria beschreven en per criteria aangegeven hoe deze beoordeeld wordt.

Het beoordelingsteam bestaat uit ter zake kundige vertegenwoordigers van Universiteit Leiden waaronder Universitaire Inkoop Leiden (deze laatste zonder stemrecht).

De leden van het beoordelingsteam beoordelen de wensen in eerste instantie individueel. Hierna is er een plenaire sessie. Bij (te) grote verschillen in beoordeling zal het resultaat worden besproken. Naar aanleiding daarvan kunnen beoordelaars hun oordeel herzien.

Hierna worden de scores van de leden van het beoordelingsteam opgeteld en gemiddeld. Vervolgens wordt de score per kwaliteitscriterium vermenigvuldigd met het maximum aantal punten wat behaald kan worden per kwaliteitscriterium. Tenslotte zullen de totaalscores van alle kwaliteitscriteria bij elkaar opgeteld. Dit is de eindscore voor het subgunningscriterium Kwaliteit.

De leden van het beoordelingsteam kennen een score toe van 0%, 50%, 80% of 100%, waarbij de volgende overwegingen gelden:

Score	Waardering
100%	Uitstekend Beantwoording voldoet uitstekend aan het gevraagde, sluit uitstekend aan bij de behoeften en wensen van de aanbestedende dienst en geeft blijk van uitstekend inzicht in de situatie van de aanbestedende dienst. Dit uit zich onder meer doordat dat er volledig is voldaan aan hetgeen is uitgevraagd door de aanbestedende dienst en daarnaast aanvullende onderwerpen/zaken zijn uitgewerkt. Daarnaast is de beantwoording concreet en realistisch.
80%	Goed Beantwoording voldoet goed aan het gevraagde, sluit goed aan bij de behoeften en wensen van de aanbestedende dienst en geeft blijk van goed inzicht in de situatie van de aanbestedende dienst. Beantwoording is grotendeels concreet en realistisch.
50%	Voldoende Beantwoording voldoet grotendeels aan het gevraagde en sluit deels aan bij behoeften en wensen van de aanbestedende dienst. Beantwoording is in beperkte mate concreet en realistisch.
0%	Matig/ Onvoldoende Beantwoording voldoet niet of onvoldoende aan het gevraagde en/of sluit onvoldoende aan bij behoeften en wensen van de aanbestedende dienst. Beantwoording is niet concreet en realistisch.

In de navolgende subparagrafen worden de kwaliteitscriteria nader toegelicht.

Voor de subgunningscriteria op kwaliteit gelden de volgende algemene randvoorwaarden:

- De punten voor ieder kwaliteitscriterium worden toegekend op basis van het antwoord op dat criterium. Alle onderdelen van het kwaliteitscriterium moeten compleet beantwoord worden. Er worden geen punten toegekend op basis van teksten buiten het betreffende kwaliteitscriterium;
- Per kwaliteitss criterium is een maximaal aantal op te leveren bladzijden (A4) vermeld. Indien u het maximale aantal bladzijde(n) A4 overschrijdt, beoordeelt de aanbestedende dienst alleen de informatie op het aantal toegestane bladzijden A4, waarbij de aanbestedende dienst telt en leest vanaf het begin van de desbetreffende tekst;
- Voor ieder afzonderlijk kwaliteitscriterium geldt dat hetgeen Inschrijver voorstelt en omschrijft passend en haalbaar moet zijn binnen de kaders van de opdracht, de voorwaarden van de opdracht, de eisen zoals gesteld in het programma van eisen en uw inschrijvingssom.

9.1.1. Kwaliteitscriterium 1 Studentgerichte Functionaliteiten

Naast dat uw oplossing vanzelfsprekend het interne proces bij de Universiteit moet kunnen faciliteren is het en bedoeld is om de studenten te faciliteren. Het systeem moet specifiek inspelen op de behoeften van (aspirant-)studenten en hen ondersteunen bij het verkrijgen van informatie en het indienen van vragen of verzoeken.

Wij vragen u de volgende aspecten nader uit te werken:

- Beschikbaarheid van een mobiele applicatie of responsieve webinterface.
- Intuïtieve zoekfunctionaliteit voor het vinden van relevante informatie en FAQ's.
- Mogelijkheid tot het volgen van de status van ingediende verzoeken rekening houdend met de eisen en wensen hieromtrent.
- Personalisatieopties op basis van studieachtergrond en eerdere interacties.
- Overige elementen waarin uw oplossing zich onderscheidt in het faciliteren van (aspirant)studenten.

Beoordeling criterium 1

De hierboven genoemde aspecten worden integraal in de beoordeling meegenomen. Er wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

- Volledigheid, degelijkheid en realiteit van het plan van aanpak (waarbij zowel de aannemelijkheid als haalbaarheid zal worden getoetst);
- SMART beschreven;
- In hoeverre het plan van aanpak aansluit bij de wensen van de Aanbestedende dienst;
- In welke mate er vertrouwen is dat uw voorgestelde aanpak zal leiden tot een effectieve en adequate uitvoering van de Opdracht.

Uw uitwerking bedraagt maximaal 6 A4 enkelzijdig bedrukt inclusief afbeeldingen (exclusief voorblad), in een leesbaar lettertype van minimaal 9 punten.

9.1.1.Kwaliteitscriterium 2 Integratiemogelijkheden en Flexibiliteit

Het systeem moet naadloos integreren met de bestaande IT-omgeving van de universiteit en flexibel genoeg zijn om toekomstige uitbreidingen te ondersteunen.

Wij vragen u de volgende aspecten nader uit te werken:

- Beschikbaarheid van API's en webhooks voor koppelingen met bestaande IT-systemen zoals het studentinformatiesysteem, datawarehouse en functionele mailboxen.
- Ondersteuning voor open standaarden zoals SAML, OAuth of OpenID Connect.
- Aantoonbare casussen van succesvolle integraties bij vergelijkbare onderwijsinstellingen met vergelijkbare onderwijs (logistieke) applicaties.
- Mogelijkheid tot uitbreiding van toekomstige functionaliteiten zonder ingrijpende IT-aanpassingen op het gebied van koppelingen.
- Ondersteuning voor meertaligheid en configuratie-opties voor verschillende toepassingen.

Beoordeling criterium 2

De hierboven genoemde aspecten worden integraal in de beoordeling meegenomen. Er wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

- Volledigheid, degelijkheid en realiteit van het plan van aanpak (waarbij zowel de aannemelijkheid als haalbaarheid zal worden getoetst);

- SMART beschreven;
- In hoeverre het plan van aanpak aansluit bij de wensen van de Aanbestedende dienst;
- In welke mate er vertrouwen is dat uw voorgestelde aanpak zal leiden tot een effectieve en adequate uitvoering van de Opdracht.

Uw uitwerking bedraagt maximaal 6 A4 enkelzijdig bedrukt inclusief afbeeldingen (exclusief voorblad), in een leesbaar lettertype van minimaal 9 punten.

9.1.2. Kwaliteitscriterium 3 Workflowbeheer

Het systeem moet de afhandeling van vragen en verzoeken optimaliseren door middel van lichte workflowbeheer en mogelijkheid tot een zekere mate van procesautomatisering.

Wij vragen u de volgende aspecten nader uit te werken:

- Mogelijkheid tot configureerbare (lichte) workflows binnen het systeem. Deze mogelijkheden dienen standaard in uw oplossing aanwezig te zijn. Het betreft dus geen maatwerk mogelijkheden.
- Functionaliteit voor automatische routing van vragen naar de juiste afdeling.
- Mogelijkheid tot definiëren en opvolgen van afhandelingstermijnen.
- Ondersteuning van een lichte workflow voor uitzonderingsverzoeken (bijvoorbeeld wegens bijzondere omstandigheden).
- Functionaliteit om taken te delegeren en escalatiemechanismen in te stellen.

Beoordeling criterium 3

De hierboven genoemde aspecten worden integraal in de beoordeling meegenomen. Er wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

- Volledigheid, degelijkheid en realiteit van het plan van aanpak (waarbij zowel de aannemelijkheid als haalbaarheid zal worden getoetst);
- SMART beschreven;
- In hoeverre het plan van aanpak aansluit bij de wensen van de Aanbestedende dienst;
- In welke mate er vertrouwen is dat uw voorgestelde aanpak zal leiden tot een effectieve en adequate uitvoering van de Opdracht.

Uw uitwerking bedraagt maximaal 4 A4 enkelzijdig bedrukt inclusief afbeeldingen (exclusief voorblad), in een leesbaar lettertype van minimaal 9 punten.

9.1.3. Kwaliteitscriterium 4 Implementatie huidige en toekomstige gebruikers

De inschrijver wordt verzocht een Plan van Aanpak in te dienen met betrekking tot de implementatie van de oplossing bij de reeds deelnemende faculteiten en diensten bij de universiteit. Uit dit Plan van Aanpak dient duidelijk naar voren te komen hoe deze aanpak bijdraagt aan de eerder genoemde doelstellingen van de universiteit en de ambitie die het heeft om zo snel als mogelijk toegevoegde waarde te leveren. In het Plan van Aanpak komen in ieder geval de volgende onderwerpen aan bod:

- Haalbare en specifieke planning;
- Inzetstaat op basis van fases en rollen, inclusief de benodigde inzet van de universiteit;
- Communicatie;
- Randvoorwaarden en externe afhankelijkheden;
- Koppelingen met andere systemen;
- Risico's en risicomanagement;

- Gespecificeerd overzicht van activiteiten/ inzet;
- Opleidingen en trainingen.

In paragraaf 4.5 is aangegeven dat de opdracht zich in eerste instantie beperkt tot het leveren van een SaaS-oplossing voor SOZ en de faculteit FSW. Vanuit de faculteit FGW is er concrete interesse om, binnen afzienbare tijd, tot implementatie over te gaan. Uw oplossing kan in de toekomst ook door andere faculteiten gebruikt gaan worden. Beschrijf uw aanpak voor de implementatie van toekomstige faculteiten binnen de Universiteit Leiden op uw SaaS-oplossing. Geef daarbij specifiek aandacht aan de volgende aspecten:

- Hoe zorgt uw oplossing ervoor dat nieuwe diensten/faculteiten efficiënt en zonder verstoring kunnen aansluiten?
- Welke technische en organisatorische maatregelen neemt u om de overgang soepel te laten verlopen?
- Hoe faciliteert uw oplossing verschillen in werkwijzen, processen en behoeften?
- Welke configuratiemogelijkheden biedt uw SaaS-oplossing zonder de kernfunctionaliteit te compromitteren?
- Hoe informeert en betreft u nieuwe diensten/faculteiten bij de mogelijkheden en voordelen van de SaaS-oplossing?
- Welke strategieën gebruikt u om gebruikersacceptatie en adoptie te bevorderen?
- Op welke manier ondersteunt u bij de transitie en training van medewerkers?
- Hoe borgt u gedurende de looptijd van het contract dat gefaseerd en gestructureerd kan worden aangesloten?

Beoordeling criterium 4

De hierboven genoemde aspecten worden integraal in de beoordeling meegenomen. Er wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

- Volledigheid, degelijkheid en realiteit van het plan van aanpak (waarbij zowel de aannemelijkheid als haalbaarheid zal worden getoetst);
- SMART beschreven;
- In hoeverre het plan van aanpak aansluit bij de wensen van de Aanbestedende dienst;
- In welke mate er vertrouwen is dat uw voorgestelde aanpak zal leiden tot een effectieve en adequate uitvoering van de Opdracht.

Uw uitwerking bedraagt maximaal 10 A4 enkelzijdig bedrukt inclusief afbeeldingen (exclusief voorblad), in een leesbaar lettertype van minimaal 9 punten.

9.1.4.Kwaliteitscriterium 5 Innovatie

Het systeem moet inspelen op nieuwe technologische ontwikkelingen en eenvoudig kunnen worden aangepast aan toekomstige behoeften.

Wij vragen u de volgende aspecten nader uit te werken:

- Beschikbaarheid en roadmap voor o.a. AI-gebaseerde ondersteuning zoals een chatbot.
- Mate waarin het systeem is voorbereid op toekomstige technologische ontwikkelingen.
- Openheid voor toekomstige updates zonder ingrijpende herimplementaties.
- Mogelijkheid om functionaliteiten te testen in een sandboxomgeving (met volledige functionaliteit zoals de productieomgeving).
- Gebruik van modulaire architectuur voor flexibiliteit in toekomstige uitbreidingen.

- Mogelijkheid tot doorvoeren kleine wensen en verbeteringen: in hoeverre heeft de universiteit invloed op de roadmap en toekomstige ontwikkeling van gewenste functionaliteiten of in hoeverre staat uw applicatie de toepassing van specifieke functionaliteiten t.b.v. de universiteit toe?

Beoordeling criterium 5

De hierboven genoemde aspecten worden integraal in de beoordeling meegenomen. Er wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

- Volledigheid, degelijkheid en realiteit van het plan van aanpak (waarbij zowel de aannemelijkheid als haalbaarheid zal worden getoetst);
- SMART beschreven;
- In hoeverre het plan van aanpak aansluit bij de wensen van de Aanbestedende dienst;
- In welke mate er vertrouwen is dat uw voorgestelde aanpak zal leiden tot een effectieve en adequate uitvoering van de Opdracht.

Uw uitwerking bedraagt maximaal 4 A4 enkelzijdig bedrukt inclusief afbeeldingen (exclusief voorblad), in een leesbaar lettertype van minimaal 9 punten.

9.1.5. Kwaliteitscriterium 6 Programma van Wensen

Dit subgunningscriterium bestaat uit Wensen uit het Programma van Eisen en wensen.

Aan elke wens hangt een te behalen aantal punten.

Voor ja/nee wensen geldt dat u zelf aangeeft of de door u aangeboden oplossing over de benoemde functionaliteit beschikt. In een aantal gevallen wordt gevraagd om dit te onderbouwen middels een toelichting. Het beoordelingsteam zal in deze gevallen toetsen of de toelichting ondersteunend is aan het gegeven antwoord.

Beoordeling criterium 6

Voor de beantwoording gebruikt u het antwoordblad van het PvE en waar nodig kunt u een uitgebreidere toelichting geven in een apart PDF document. Deze extra toelichting bestaat uit maximaal twee (2) A4, lettergrootte minimaal tien (10) en regelafstand minimaal 1,15. Zorg er voor dat u in het antwoordblad aangeeft welke bijlage een uitgebreidere toelichting bevat voor desbetreffende eis en/of wens.

9.1.6. Kwaliteitscriterium 7 Kennisbeheer en informatievoorziening

Het systeem moet voorzien in een centraal kennisplatform waar medewerkers en studenten eenvoudig relevante informatie kunnen vinden en verkrijgen. Doel hiervan is de mate van het door een medewerker van de universiteit beantwoorden van vragen

Wij vragen u de volgende aspecten nader uit te werken:

- Functionaliteit voor het centraal beheren en updaten van kennisartikelen en standaardantwoorden.
- Integratie van FAQ's en slimme zoekalgoritmen om relevante antwoorden te bieden.

- Mate waarin AI of machine learning kan bijdragen aan geautomatiseerde beantwoording.
- Mogelijkheden voor data-analyse en rapportage over veelgestelde vragen en afhandelingstijden.
- Toegankelijkheid (gelet op WCAG) van kennisbankartikelen voor verschillende doelgroepen binnen de universiteit.

Beoordeling criterium 7

De hierboven genoemde aspecten worden integraal in de beoordeling meegenomen. Er wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

- Volledigheid, degelijkheid en realiteit van het plan van aanpak (waarbij zowel de aannemelijkheid als haalbaarheid zal worden getoetst);
- SMART beschreven;
- In hoeverre het plan van aanpak aansluit bij de wensen van de Aanbestedende dienst;
- In welke mate er vertrouwen is dat uw voorgestelde aanpak zal leiden tot een effectieve en adequate uitvoering van de Opdracht.

Uw uitwerking bedraagt maximaal 4 A4 enkelzijdig bedrukt inclusief afbeeldingen (exclusief voorblad), in een leesbaar lettertype van minimaal 9 punten.

9.1.7.Kwaliteitscriterium 8: Functioneel beheer en servicelevel

De universiteit vindt het belangrijk dat de Inschrijver een proactieve rol vervult en verwacht dit ook van de Inschrijver. Beschrijf op welke manier de Inschrijver het pro-actieve beheer en ondersteuning voor de universiteit uitvoert. Uitgangspunt is dat het functioneel- en technisch beheer door de Inschrijver uitgevoerd wordt, waarbij de universiteit een regierol behoudt op het beheer. Wel wensen wij in uw beantwoording te vernemen welke taken er volgens u bij de universiteit dienen te liggen en welke inspanning in capaciteit u hier van de universiteit verwacht.

De universiteit wenst vervolgens tenminste de volgende onderwerpen (middels concept SLA) uitgewerkt te zien, met name de verdeling van taken en verantwoordelijkheden voor de onderstaande items tussen de universiteit en de Inschrijver.

- Beschrijving van de dienstverlening
- Schaalbaarheid van de oplossing
- Openingstijden en contactmogelijkheden
- Responstijden en afhandeltermijnen
- Escalatieafhandeling
- Overlegstructuur
- Callintake (o.a. wijzigingsvoorstellen)
- Changemanagement incl. wijzigingsplan
- Configuratiemanagement
- Handleidingen en trainingsmateriaal
- Releasemanagement
- Patchmanagement
- Autorisatiemanagement
- Capaciteits- en performance management
- Back-up en recovery
- Beschikbaarheid omgeving
- Performance omgeving

Beoordeling criterium 8:

Het antwoord wordt beoordeeld op compleetheid, SMART, mate van specificatie, inzichtelijkheid in processen, inhoudelijke relevantie, ontzorging van en aansluiting op de wensen van en de impact op de universiteit alsmede de garanties die de Inschrijver daarin biedt.

Uw uitwerking bedraagt maximaal 4 A4 enkelzijdig bedrukt inclusief afbeeldingen (exclusief voorblad), in een leesbaar lettertype van minimaal 9 punten.

9.1.8. Kwaliteitscriterium 9: Demo

Aanbestedende Dienst vindt het belangrijk het systeem via een demo te kunnen beoordelen. Het doel hiervan is het aantonen dat het systeem bruikbaar is voor de universiteit. Voor de gebruikers zijn er een aantal aspecten die bepalend zijn voor de bruikbaarheid van het studentcontactstelsel.

De Inschrijver dient een interactieve demo te verzorgen. Tijdens de demo wordt door Inschrijver een proefopstelling ingericht op de door de universiteit verstrekte use cases. Het betreft een live werkende demo vanuit het gebruikersperspectief. Interactief houdt in dat de leden van de beoordelingssteams tijdens de uitvoering van de demo vragen kunnen stellen ter toetsing.

Uitgangspunt is dat de demo een volledig functionerende omgeving van de oplossing betreft. Bij het gebruik van alle andere varianten (bijv. schermafdrukken, klikbare presentaties, etc.), worden in basis géén punten toegekend, tenzij de realisatie van een bepaalde processtap in een testopstelling buitenproportioneel wordt geacht.

De buitenproportionaliteit van een bepaalde processtap moet door Inschrijver vooraf in de vragenronde schriftelijk worden onderbouwd en de universiteit moet vooraf toestemming hebben gegeven om een andere variant te gebruiken.

De Inschrijver wordt voor dit criterium fysiek uitgenodigd op locatie bij de universiteit in Leiden. Bij de demo wordt verwacht dat u met twee mensen aanwezig bent, waarvan in ieder geval degene die als projectleider aangesteld gaat worden bij de implementatie van de applicatie aanwezig is. Gedurende de demo is in ieder geval de beoordelingscommissie aanwezig. Er zijn 15 minuten gerekend voor het opstarten van de demo. Vervolgens zal er 1,5 – 2 uur ter beschikking gesteld worden voor de introductie en de demo. Houdt u dus rekening met een sessie van +- 2 uur, inclusief het opstarten van de demo.

De demo's worden gepland in de week van 4 tot 8 juli 2025. Gelieve rekening te houden dat u op deze data beschikbaar bent voor de demo.

Beoordelingskader

Per use case staan wensen gedefinieerd die wij getoond willen zien. De use cases zijn terug te vinden in bijlage 7: Programma van Eisen en Wensen. De gevraagde wens wordt als volgt beoordeeld:

Volledig werkend getoond: 2 punten
Deels werkend getoond: 1 punt
Niet getoond: 0 punten

In totaal zijn er 3 use cases.

Op basis van de toegekende score worden de behaalde kwalitatieve aftrek op deze kwaliteitsvraag bepaald.

Dit gebeurt op basis van de formule:

Aantal punten = (Totale toegekende score) / (Maximale totale score) × maximale kwaliteitsaftrek.
De score wordt afgerond op één decimaal.

9.2. Prijs

De prijs wordt uitgevraagd middels het prijzenblad. Inschrijver dient dit prijzenblad volledig in te vullen, bij het niet of onvolledig invullen van het prijzenblad wordt de Inschrijving terzijde gelegd.

Alle prijzen dienen opgegeven te worden exclusief btw en exclusief 3% inkooptoeslag. De prijzen zijn all-in, dit houdt in dat er geen extra kosten berekend mogen worden voor o.a. service, garantie, backoffice, administratie, personeel, projectmanagement en dergelijke.

Het indienen van een irreële Inschrijving of van een manipulatieve Inschrijving is verboden. Dergelijke Inschrijvingen worden terzijde gelegd door de Aanbestedende dienst en komen niet in aanmerking voor gunning van de Opdracht. Van een manipulatieve Inschrijving kan sprake zijn wanneer - als gevolg van miskennis door Inschrijver van bepaalde aannames van de Aanbestedende dienst - de beoordelingssystematiek zo wordt gemanipuleerd dat het daarmee beoogde doel, zoals het innemen van een realistische positie, wordt verstoord. Een Inschrijving is in ieder geval doch niet uitsluitend manipulatief en/of irreëel als:

- Opgegeven prijzen bewust fout worden aangeboden en die dus niet als realistisch worden beschouwd;
- De gehanteerde gunningssystematiek wordt gefrustreerd;
- Negatieve of nul tarieven worden niet geaccepteerd.

De prijs die wordt beoordeeld is de totale prijs uit cel Inschrijfprijs.

De Inschrijver met de laagste totaalprijs scoort het maximale aantal punten. De totaalprijzen worden volgens de onderstaande formule bepaald:

$$P = P_{\max} \times e^{-k \times \left(\frac{P_i - P_{\min}}{P_{\min}} \right)}$$

- P = Het aantal punten dat inschrijver i krijgt voor de prijscomponent
- P_{\max} : maximaal te behalen punten (in deze formule is dat 1000 punten)
- $e = \exp$, de wiskundige constante ($\sim 2,718$), basis van de natuurlijke logaritme
- k = de 'straf'parameter die bepaalt hoe sterk de punten afnemen bij een hogere prijs. In deze formule betreft k 0,25
- P_i = De ingediende prijs van inschrijver
- P_{\min} = de laagste ingediende prijs in de aanbesteding

9.3. Eindscore

De eindscore is de optelsom van de scores voor 'kwaliteit' en 'prijs'. De Inschrijving met de hoogste eindscore krijgt de Opdracht voorlopig gegund.

Bijlagen

Concept Overeenkomst

Concept verwerkersovereenkomst

ARBIT-2022

UEA

Standaardformulier Referentie-opdrachten

Garantstelling derden

Prijzenblad