



Uitnodiging tot inschrijving

Discovery en Library Management Clouddiensten

**Europese Aanbesteding
Openbare Procedure**

Projectnummer: 2014 - 034

Datum publicatie: 23 juni 2014

Technische Universiteit Delft
Directie Finance
Afdeling Procurement

Postadres
Postbus 5
2600 AA Delft

Bezoekadres
Stevinweg 1
2628 CN Delft

Inhoudsopgave

1	Inleiding	7
1.1	Procedure	7
1.2	Leeswijzer	7
1.3	Leesverklaring 'Uitgangspunten'	7
2	Doel, voorwerp en omvang van de aanbesteding	8
2.1	Doel van de aanbesteding	8
2.2	Voorwerp van de opdracht en omvang van de aanbesteding.....	8
2.3	Beschrijving huidige situatie	8
2.4	Beschrijving beoogde situatie.....	9
2.5	Beschrijving projectorganisatie en projectteam	10
2.6	Leesverklaring 'Doel, voorwerp en omvang van de aanbesteding'	10
3	Procedure en planning	11
3.1	Procedure	11
3.1.1	Contactpersoon	11
3.1.2	Publicatie TenderNed.....	11
3.1.3	Elektronisch aanbesteden	11
3.1.4	Vragenlijsten Negometrix.....	12
3.1.5	Invulformulieren en informatiebijlagen.....	13
3.1.6	Vertrouwelijkheid en communicatieverbod	13
3.1.7	Bekendmaking van resultaten	13
3.1.8	Taalkeuze	13
3.1.9	Vormvereisten van inschrijving	14
3.1.10	Vormvereisten beantwoording wensen.....	14
3.1.11	Bedragen	14
3.1.12	Termijn van gestanddoening van de inschrijving en vrijblijvende inschrijvingen.....	14
3.1.13	Vergoeding	15
3.1.14	Eigendom ingediende inschrijving.....	15
3.1.15	Eenmaal inschrijven.....	15
3.1.16	Rechten ontlene aan gegevens.....	15
3.1.17	Intellectueel eigendom Uitnodiging tot inschrijving	15
3.1.18	Vervolgopdrachten	15
3.1.19	Tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden	15
3.2	Planning	15
3.2.1	Planning van de aanbestedingsprocedure	15
3.2.2	Toelichtende vragen en de Nota van inlichtingen.....	16
3.2.3	Bewijs van inschrijving.....	16
3.2.4	Wijze van indiening van de inschrijving.....	16
3.2.5	Klaarblijkelijke fouten als onduidelijkheden en omissies (herstel van verzuim)	17
3.2.6	Gebrekkige inschrijving (herstel van gebreken)	17
3.2.7	Voorlopige gunningsbeslissing.....	17
3.2.8	Controle van uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen (bewijsstukken)	17
3.2.9	Voorbehoud van beslissing stopzetten aanbesteding.....	18
3.2.10	Bezwarentermijn (standstilltermijn)	18
3.3	Akkoordverklaring 'Procedure en planning'	18
4	Gunning en beoordelingssystematiek	19
4.1	Gunningcriterium	19
4.2	De procedure van gunning en inhoudelijke beoordeling	19
4.2.1	Toets op compleetheit	19
4.2.2	Beoordeling op het Programma van Eisen	19

4.2.3	Beoordeling op het element 'Kwaliteit' (Programma van Wensen).....	19
4.2.4	Beoordeling op het element 'Prijz'.....	21
4.3	Resultaat van beoordeling, gunningadvies en (voorlopige) gunning.....	22
4.4	Controle van bewijsstukken na voorlopige gunning	23
4.5	Akkoordverklaring 'Gunning en beoordelingsmethodiek van de inschrijvingen'	23
5	Selectiecriteria	24
5.1	Algemene gegevens	24
5.2	Uitsluitingsgronden.....	25
5.2.1	Verplichte uitsluitingsgronden	25
5.2.2	Facultatieve uitsluitingsgronden	25
5.3	Geschiktheidseisen	27
5.3.1	Financiële en economische draagkracht	27
5.3.2	Technische en beroepsbekwaamheid.....	27
5.4	Toelichting door de onderneming voor zover niet aan de uitsluitingsgronden/eisen voldaan is	29
5.5	Samenwerkingsverband of beroep op een derde/derden	29
5.5.1	Samenwerkingsverband	30
5.5.2	Beroep op een derde/derden	30
5.5.3	Beroep op een derde/derden	31
5.6	Ondertekening	31
5.6.1	Inschrijving Kamer van Koophandel.....	32
5.7	Bijlage 1 van de 'EVA': Selectiecriteria	32
5.8	Akkoordverklaring 'Selectiecriteria'.....	32
6	Programma van Eisen algemeen	33
6.1	Juridische voorwaarden.....	33
6.1.1	Eis duur van de overeenkomst	33
6.1.2	Eis conceptovereenkomst en algemene inkoopvoorwaarden.....	33
6.1.3	Eis indexering	33
6.2	Voorwaarden: Integriteit.....	33
6.2.1	Eis gedragscode TU Delft.....	33
6.2.2	Eis Publiek Opdrachtgeverschap.....	34
6.3	Voorwaarden Facturatie	34
6.3.1	Eis factuur gebruikrecht clouddiensten.....	34
6.3.2	Eis deelbetalingen implementatie	34
6.3.3	Eis betalingstermijn	34
6.4	Eis personeelsbekwaamheid	35
6.5	Eis huisregels	35
6.6	Eis overlegstructuur.....	35
6.7	Akkoordverklaring 'Programma van Eisen algemeen'	35
7	Terminologie en uitgangspunten.....	36
7.1	Systemen	36
7.2	Gebruikers.....	37
7.3	Publicaties.....	37
7.4	Discovery.....	39
7.5	Library Management	39
7.6	Leesverklaring 'Terminologie en Uitgangspunten'	40
8.	Programma van eisen en wensen Discovery en Library Management algemeen	41
8.1	Integratie Library Management met het WorldShare Platform	41
8.1.1	Eis werkend Library Management systeem.....	42
8.1.2	Wens Integratie Library Management en WorldShare Platform	42
8.2	Integratie Discovery en Library Management	44

8.2.1	Eis werkend Discovery systeem	44
8.2.2	Eis onafhankelijke werking	44
8.2.3	Eis bewaren transacties	44
8.3	Eis Unified Resource Management	45
8.4	Eis Multi-tenant Clouddiensten.....	45
8.5	Eis integratie met identity management	45
8.6	Eis integratie met financiële systemen.....	46
8.7	Eis technische invulling koppelingen.....	46
8.8	Interoperability, webservices, API	46
8.8.1	Eis functies API's	46
8.8.2	Wens dienstverlening met behulp van API's	47
8.9	Implementatieproject.....	47
8.9.1	Eis methoden en tools	47
8.9.2	Eis projectleiding en stuurgroep	48
8.9.3	Eis op te leveren producten en verantwoordelijkheden	48
8.9.4	Eis Project Initiatie Document (PID)	48
8.9.5	Eis wijze opstellen Functioneel Ontwerp.....	48
8.9.6	Eis Technisch Ontwerp Koppelingen	48
8.9.7	Eis dataconversie en Conversieplan	49
8.9.8	Eis test en testverslag.....	49
8.9.9	Eis acceptatietest	49
8.9.10	Eis instructie	49
8.9.11	Wens implementatieproject.....	49
8.9.12	Wens realisatie producten door inschrijver	51
8.10	Akkoordverklaring 'Programma van eisen Discovery en Library Management algemeen'.....	51
9	Programma van eisen en wensen Service Level.....	52
9.1	Test- en acceptatie omgeving.....	52
9.1.1	Eis 'sandbox'	52
9.1.2	Eis tijdelijke test- en acceptatieomgevingen	52
9.2	Security en privacy.....	52
9.2.1	Eis Juridisch Normenkader	53
9.2.2	Eis geldende wet- en regelgeving	53
9.2.3	Eis security protocollen en algoritmen.....	53
9.2.4	Eis Risicoanalyse	53
9.2.5	Eis verplichte EDP-audit.....	53
9.3	Scalability.....	54
9.3.1	Eis aantal gebruikers	54
9.3.2	Eis harvesting processen.....	54
9.3.3	Eis aantallen Publicaties en Collecties van Publicaties.....	54
9.4	Eis performance van de Clouddiensten.....	54
9.5	Eis beschikbaarheid van de Clouddiensten.....	54
9.6	Eis service windows en gepland onderhoud.....	54
9.7	Monitoring en back-up.....	55
9.7.1	Eis monitoring	55
9.7.2	Eis back-up	55
9.8	Incidenten en systeemherstel	55
9.8.1	Eis incidenten.....	55
9.8.2	Eis systeemherstel.....	55
9.9	Eis SLA.....	55
9.10	Rapportage security en privacy en rapportage SLA	56
9.10.1	Eis rapportage waarborging security en privacy.....	56
9.10.2	Eis rapportage SLA	56

9.11	Wens continuïteit Clouddiensten.....	56
9.12	Akkoordverklaring 'Programma van eisen Service Level'.....	57
10	Programma van eisen en wensen Discovery	58
10.1	Multi-platform en browsers	58
10.1.1	Eis interface	58
10.1.2	Eis desktop operating systemen	58
10.1.3	Eis ondersteuning browsers	58
10.1.4	Eis actuele versie.....	58
10.1.5	Eis zonder beperking tablets en smartphones.....	58
10.1.6	Eis eventuele beperking smartphones.....	58
10.1.7	Wens beperkingen op smartphones.....	59
10.1.8	Eis Discovery Engels.....	59
10.2	Eis 'Just in time' inloggen	59
10.3	Eis API's	59
10.4	Coverage	60
10.4.1	Eis toegang Central Index.....	60
10.4.2	Eis geautomatiseerde harvesting.....	60
10.4.3	Wens opname bronnen in Central Index.....	60
10.5	Zoeken	60
10.5.1	Eis geen sturing Zoekresultaten.....	60
10.5.2	Eis keuze kunnen zoeken.....	60
10.5.3	Eis ondersteuning zoekmogelijkheden.....	60
10.5.4	Wens extra functionaliteit Discovery	61
10.6	Delivery.....	62
10.6.1	Eis beschikbaarheidsinformatie.....	62
10.6.2	Eis 'Get It' voorziening.....	62
10.6.3	Wens extra functionaliteit Delivery	63
10.7	Eis Link Resolver	63
10.8	Profielen van Discovery Gebruikers.....	63
10.8.1	Eis 'MyLibrary'	63
10.8.2	Wens 'MyLibrary'	64
10.8.3	Wens user generated input	64
10.9	Eis rapportage en analyse Discovery	65
10.10	Akkoordverklaring 'Programma van eisen Discovery'	65
11	Programma van eisen en wensen Library Management.....	66
11.1	Algemeen	66
11.1.1	Eis interface	66
11.1.2	Eis desktop operating systemen	66
11.1.3	Eis ondersteuning browsers	66
11.1.4	Eis actuele versie.....	66
11.1.5	Eis Library Management Engels.....	66
11.1.6	Eis zoekbox.....	66
11.1.7	Wens efficiency.....	67
11.2	Gebruikersregistratie	68
11.2.1	Eis registratie Discovery gebruikers	68
11.2.2	Eis koppeling identity management systeem	68
11.2.3	Eis lidmaatschap	68
11.2.4	Eis registratie Library Management gebruikers	69
11.2.5	Wens 'On-the-fly provisioning'.....	69
11.3	Delivery.....	69
11.3.1	Eis circulatie.....	69
11.3.2	Eis business rules in te stellen en te onderhouden door Functioneel Beheerders.....	69
11.3.3	Eis self-service uitleenautomaten.....	69

11.3.4	Eis leenverzoeken.....	70
11.3.5	Eis aanvragen digitale en fysieke kopieën	70
11.4	Leentermijnen, boetes en vervangingskosten.....	70
11.4.1	Eis uitleentermijnen.....	70
11.4.2	Eis in te stellen en onderhouden door Functioneel Beheerders	70
11.4.3	Eis e-mailnotificatie terugbezorgen	70
11.4.4	Eis boetes en vervangingskosten.....	71
11.5	Metadata Management	71
11.5.1	Eis Metadata	71
11.5.2	Eis management Exemplaren en Holdings.....	71
11.6	Eis export en import.....	71
11.7	Eis leveranciers	71
11.8	Eis financiële gegevens en transacties	72
11.9	Acquisitie, inclusief management van Toegangslicenties	72
11.9.1	Eis bestelverzoeken	72
11.9.2	Eis bestellen.....	72
11.9.3	Eis trials.....	72
11.9.4	Eis ontvangst fysiek materiaal	72
11.9.5	Eis ondersteunt claims	72
11.9.6	Eis toegangslicenties	72
11.9.7	Eis management Toegangslicenties	73
11.9.8	Eis wijzigingen vanuit leveranciers.....	73
11.9.9	Eis activeren toegang	73
11.10	Eis Patron-driven Acquisition.....	73
11.11	Eis Knowledge Base	73
11.12	Eis rapportages Library Management	73
11.13	Akkoordverklaring 'Programma van eisen Library Management'	73
12	Programma van eisen Functioneel beheer	74
12.1	Eis interface voor Functioneel beheerder	74
12.2	Eis rapportages Functioneel beheer	74
12.3	Akkoordverklaring 'Programma van eisen Functioneel beheer'	74
13	Programma van eisen en wensen ondersteuning, releases	75
13.1	Ondersteuning	75
13.1.1	Eis helpdesk.....	75
13.1.2	Eis technische en functionele documentatie	75
13.1.3	Wens snel beschikbare ondersteuning op de TU Delft.....	75
13.2	Releases en onderhoud.....	76
13.2.1	Eis releasebeleid.....	76
13.2.2	Eis attenderen nieuwe releases bij wijzigingen	76
13.2.3	Eis attenderen nieuwe releases versturende invloed	76
13.2.4	Eis intrekken nieuwe releases.....	76
13.3	Ontwikkeling.....	76
13.3.1	Eis ontwikkeling	76
13.3.2	Wens onderzoek en ontwikkeling.....	76
13.4	Akkoordverklaring 'Programma van eisen Ondersteuning, releases en ontwikkeling'	77
14	Prijs	78
14.1	Uitgangspunten voor uw prijsaanbieding.....	78
14.2	Prijsonderdeel 1	78
14.3	Prijsonderdeel 2	78
14.4	Prijsonderdeel 3.....	79
15	Toekomstig verzoek	80

1 Inleiding

De TU Delft is de rechtspersoon Technische Universiteit Delft en de aan haar gelieerde publiek- en privaatrechtelijke onderdelen. Op grond van de Wet op het Hoger Onderwijs en Wetenschappelijk Onderzoek (WHW) is de TU Delft een rechtspersoonlijkheid bezittende instelling en is als zodanig verplicht haar inkopen met een geraamde contractwaarde, die de geldende Europese drempelbedragen overschrijdt, Europees aan te besteden.

Voor de TU Delft geldt dat zij geen andere verplichtingen heeft dan zich strikt aan de wettelijke regelingen en procedures te houden zoals onder meer neergelegd in de Aanbestedingswet 2012 (Stb 542, 2012), het Aanbestedingsbesluit (Stb. 58, 2013) en de Gids Proportionaliteit (Stcrt. 3075, 2013).

Voor meer informatie over de TU Delft, de lead buyer, in dit geval de TU Delft Library, en de afdeling Procurement wordt verwezen naar de website van de TU Delft op <http://www.tudelft.nl> en de website van TU Delft Library: <http://library.tudelft.nl>.

1.1 Procedure

De onderhavige Europese aanbesteding is een openbare aanbestedingsprocedure, bedoeld in artikel 2.26 Aanbestedingswet. Het verloop en de inrichting van de procedure is in overeenstemming met de relevante bepalingen van de Aanbestedingswet.

Doelstelling van de aanbestedingsprocedure is door gunning een overeenkomst te sluiten met één (1) leverancier. Deze Uitnodiging tot inschrijving beschrijft alle relevante aspecten van deze openbare aanbestedingsprocedure.

1.2 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 geeft inzicht in het doel, het voorwerp en de omvang van de aanbesteding. De te volgen procedure en de planning zijn in hoofdstuk 3 beschreven. Hoofdstuk 4 behandelt het proces van gunning en beoordeling en geeft inzicht in de beoordelingssystematiek. Hoofdstuk 5 gaat in op de selectiecriteria en behandelt de uitsluitingsgronden en de geschiktheidseisen voor inschrijvers. Hoofdstuk 6 gaat in op de algemene aanvullende voorwaarden met betrekking tot de opdracht (Programma van eisen). Hoofdstuk 7 is gewijd de uitgangspunten van en verklaring van begrippen in deze aanbesteding. De begrippen beginnen met een hoofdletter. Met het oog op de gunningbeslissing en de uiteindelijke contractsluiting komt in hoofdstukken 8 tot en met 13 het Programma van eisen en wensen aan bod. De eisen en wensen in deze hoofdstukken gaan in op de kwaliteitsaspecten van de aanbesteding, als onderdeel van het gunningcriterium van 'Economisch meest voordelige inschrijving'. Hoofdstuk 14 is gewijd aan het element 'Prijs' als onderdeel van het gunningcriterium en hoofdstuk 15 aan een toekomstig verzoek.

1.3 Leesverklaring 'Uitgangspunten'

De inschrijver dient op het Negometrix platform aan te geven dat hij kennisgenomen heeft van het gestelde in hoofdstuk 1.

2 Doel, voorwerp en omvang van de aanbesteding

Dit hoofdstuk geeft een beknopte beschrijving van het doel, het voorwerp en de omvang van de aanbesteding. Daarnaast wordt ingegaan op de projectorganisatie en volgt een beschrijving van de huidige en de beoogde situatie betreffende Discovery en Library Management Clouddiensten.

2.1 Doel van de aanbesteding

De aanbestedingsprocedure heeft als doel om door middel van gunning een overeenkomst te sluiten met één (1) leverancier voor levering, implementatie, onderhoud en support van Discovery en Library Management Clouddiensten.

2.2 Voorwerp van de opdracht en omvang van de aanbesteding

De TU Delft wil haar huidige, traditionele bibliotheeksystemen vervangen door Discovery en Library Management Clouddiensten, zodanig dat onderstaande 5 doelstellingen worden gerealiseerd.

1. Het management van wetenschappelijke informatie wordt in één Library Management systeem uitgevoerd, voor alle verschijningsvormen daarvan (boeken, tijdschriften, digitale informatie etc.).
2. Wetenschappelijke informatie kan gezocht, gevonden en geleverd worden in één Discovery omgeving.
3. De Discovery en Library Management Clouddiensten zijn als Multi-Tenant Cloud dienstverlening beschikbaar.
4. Deze Cloud dienstverlening is onderdeel van een keten waarin uitgevers, andere content leveranciers en collega instellingen Metadata aanleveren, zodat de TU Delft Library optimaal van deze informatie gebruik kan maken;
5. Het Library Management systeem en het Discovery systeem leveren een efficiency verbetering op.

2.3 Beschrijving huidige situatie

Universiteitsbibliotheken bieden aan studenten, docenten en onderzoekers van de universiteit en aan hun externe klanten diensten aan op het gebied van wetenschappelijke informatie. Het betreft de gehele keten: creatie en publicatie, copyright/open access, verwerving van (toegang tot) publicaties, attendering, faciliteiten voor zoeken en vinden en het ter beschikking stellen van wetenschappelijke informatie.

Voor het management van bovengenoemde dienstverlening worden bij de TU Delft nog traditionele bibliotheeksystemen gebruikt, die zijn ontstaan in de periode dat wetenschappelijke informatie vooral op papier, in de vorm van boeken en tijdschriften verscheen. Faciliteiten voor het managen van digitaal beschikbare wetenschappelijke informatie zijn aan deze traditionele systemen toegevoegd, terwijl deze faciliteiten ook wel in aparte systemen beschikbaar zijn gesteld.

Op dit moment gebruikt de TU Delft de onderstaande bibliotheeksystemen.

- **Aleph:** integrated library system (ILS), geleverd door Ex Libris.
Aleph wordt gebruikt voor het verwervingsproces van boeken en tijdschriften, vooral papier, maar e-books en e-journals worden ook in Aleph opgenomen. Verder wordt Aleph gebruikt voor het catalogiseren en ter beschikking stellen (uitlenen en terugontvangen, inzien). Alle gebruikers zijn in Aleph geregistreerd. Voor studenten en medewerkers van de TU Delft is er een koppeling met Identity Management en met Cards Online van de TU Delft, externe klanten worden handmatig in Aleph beheerd.

- **VSources:** electronic resource management, gefaciliteerd door TU Eindhoven. VSources wordt gebruikt voor het verwervingsproces van (pakketten van) e-journals. Gegevens worden vanuit VSources naar Aleph (automatisch) en SFX (handmatig) overgebracht.
- **SFX:** knowledge base en link resolver, geleverd door Ex Libris. SFX is een link resolver met bijbehorende knowledge base.
- **Docutrans:** afhandeling van aanvragen door interne en externe klanten, eigen ontwikkeling op basis van Oracle en USoft. USoft wordt geleverd door Ness Benelux. Docutrans ontvangt aanvragen voor digitale of papieren kopieën uit tijdschriften en boeken uit verschillende bronnen. Docutrans ondersteunt de workflow voor de afhandeling van deze aanvragen, inclusief levering en facturering. Hiervoor bestaat een koppeling met het financieel systeem van de TU Delft.
- **Discover:** Discovery omgeving, eigen ontwikkeling op basis van open source software. Discover is de omgeving waarin de Metadata van boeken, tijdschriften, wetenschappelijke artikelen, enzovoorts worden geïndexeerd én waarin de eindgebruikers publicaties kunnen zoeken en vinden. Eindgebruikers krijgen daarbij steeds informatie over hoe zij de publicatie zelf kunnen raadplegen (lenen, reserveren, online, enzovoort).

In Nederland bestaat een gemeenschappelijke informatie infrastructuur (GII) voor de universiteitsbibliotheken, Koninklijke Bibliotheek, openbare bibliotheken en enkele speciale bibliotheken. De GII Stuurgroep bestuurt deze gemeenschappelijke infrastructuur. De uitvoering is in handen van OCLC in Leiden.

De GII bestaat uit een nationaal catalogiseersysteem (GGC) een nationale catalogus (NCC) en een systeem voor interbibliothecair leenverkeer (NCC/IBL). De TU Delft Library exporteert gegevens naar de GII en ontvangt aanvragen in Docutrans vanuit de GII.

In 2013 hebben de universiteitsbibliotheken en de Koninklijke Bibliotheek (UKB) een nieuwe overeenkomst met OCLC afgesloten waarin is vastgelegd dat GGC en NCC/IBL worden vervangen door het WorldShare Platform. De implementatie hiervan is in januari 2014 gestart.

2.4 Beschrijving beoogde situatie

De TU Delft wil gebruik gaan maken van Discovery en Library Management Clouddiensten voor twee doeleinden:

- het management van wetenschappelijke informatie en
- het zoeken en vinden van wetenschappelijke informatie.

Deze Clouddiensten vervangen de bestaande vijf systemen, zoals in § 2.3 genoemd.

Van groot belang is dat de Discovery en Library Management Clouddiensten voorzien zijn van API's voor webservices, waarmee koppelingen met lokale systemen kunnen worden gerealiseerd. Deze API's zijn ook de basis voor lokale dienstverlening in andere (web)omgevingen.

De TU Delft beoogt een overeenkomst voor Discovery en Library Management Clouddiensten met één (1) leverancier te sluiten voor een periode van vijf (5) jaar en daarna vijfmaal een optie tot aansluitende verlenging van telkenmale één jaar. De totale maximaal haalbare contractperiode bedraagt hiermee 10 jaar.

De TU Delft maakt – in samenwerking met de andere UKB instellingen – gebruik van de navolgende diensten op het WorldShare Platform:

- Record management: het beschrijven van publicaties of het aanvullen van al eerder ingevoerde beschrijvingen, inclusief het aanvullen met lokale, bezits- of toegangsgegevens.
- Collectie management: het beschrijven van collecties van publicaties (pakketten van e-books en e-journals, profielen, enzovoort), inclusief het aanvullen met lokale, bezits- of toegangsgegevens.
- Knowledge Base en Link resolving.
- WorldShare ILL: De afhandeling van uitleenverzoeken en kopie aanvragen van andere instellingen.
- Het gebruiksrecht op de API's van het platform.

In dit kader is ketenautomatisering van groot belang: het WorldShare Platform streeft ernaar dat uitgevers en andere content leveranciers direct Metadata van publicaties en collecties van publicaties leveren aan het platform. Dit vereenvoudigt het werk in de backoffices van bibliotheken aanzienlijk.

De TU Delft gaat optimaal gebruik maken van het WorldShare Platform. Een transparante koppeling en synchronisatie tussen dit platform en de beoogde Discovery en Library Management Clouddiensten is essentieel.

In hoofdstuk 7 wordt verder ingegaan op de beoogde situatie en wordt een toelichting op de gebruikte terminologie gegeven.

2.5 Beschrijving projectorganisatie en projectteam

Het projectteam voor deze aanbesteding, onder leiding van de projectmanager van de afdeling Procurement, coördineert en begeleidt de aanbestedingsprocedure en legt hierover verantwoording af aan de interne opdrachtgever.

Het projectteam bestaat uit twee vertegenwoordigers van het SSC ICT, twee vertegenwoordigers van de TU Delft Library en twee vertegenwoordigers van Procurement (waaronder de projectmanager).

De verantwoordelijkheden binnen het projectteam zijn als volgt belegd:

- De projectmanager van Procurement is verantwoordelijk voor de algehele coördinatie van het project, dat heeft geleid tot dit aanbestedingsdocument.
- De vertegenwoordigers van de TU Delft Library dragen zorg voor de invulling van de inhoudelijke aspecten van Discovery en Library Management Clouddiensten.
- De vertegenwoordigers van het SCC ICT dragen zorg voor de invulling van ICT aspecten, het opstellen van de conceptovereenkomst en het sluiten van de overeenkomst.
- De vertegenwoordigers vanuit Procurement zorgen voor de procesbegeleiding aangaande de Europese aanbesteding.

2.6 Leesverklaring 'Doel, voorwerp en omvang van de aanbesteding'

De inschrijver dient op het Negometrix platform aan te geven dat hij kennisgenomen heeft genomen van het gestelde in hoofdstuk 2.

3 Procedure en planning

Dit hoofdstuk geeft een uiteenzetting van de aanbestedingsprocedure en de bijbehorende fasering en tijdsplanning. De procedure kenmerkt zich door een aantal formele momenten en vormvereisten. Een inschrijving wordt in behandeling genomen als door de inschrijver aan het bepaalde in dit hoofdstuk is voldaan. De TU Delft controleert hiertoe de inschrijving.

In de planning (§ 3.2.1) gestelde data en termijnen zijn gebaseerd op bepalingen die daartoe in de Aanbestedingswet zijn opgenomen. Hierbij is veelal sprake van wettelijke minimumtermijnen. Handhaving van deze termijnen is te allen tijde gegarandeerd. Maar er kunnen redenen zijn om in de planning gestelde termijnen, waaronder de minimumtermijnen, te wijzigen respectievelijk te verlengen. Dit zal nimmer in het nadeel van de inschrijvers zijn. Kennisgevingen daarover zullen tijdig worden gedaan.

3.1 Procedure

Onderstaand wordt de procedure van de aanbesteding uiteengezet. Het gaat hier om aanwijzingen maar ook om vormvereisten en inhoudelijke richtlijnen om een geldige inschrijving te doen.

3.1.1 Contactpersoon

Contactpersoon voor de TU Delft is de projectmanager Procurement van de directie Finance:

Technische Universiteit Delft
Directie Finance
Afdeling Procurement
Mevrouw J. Matthijssen
Postbus 5
2600 AA Delft
tel: 015 – 278 8577
fax: 015 – 278 7272
e-mail: procurement@tudelft.nl

3.1.2 Publicatie TenderNed

Publicatie van aankondigingen, die betrekking hebben op onderhavige aanbesteding zijn en zullen volgens de richtlijnen in de Aanbestedingswet op TenderNed gepubliceerd worden, het wettelijk aangewezen e-platform voor de Nederlandse aanbestedingen van overheidsopdrachten. Dit systeem, in beheer van het ministerie van Economische zaken, Landbouw en Innovatie, heeft een automatische koppeling met Tenders Electronic Daily, het supplement op het publicatieblad van de Europese Unie bestemd voor Europese aanbestedingen.

3.1.3 Elektronisch aanbesteden

De aanbesteding geschiedt op digitale wijze met gebruikmaking van een speciaal daartoe ingericht online platform dat door de firma Negometrix B.V. wordt verzorgd en ondersteund. De digitale methode draagt, naar het oordeel van de TU Delft, bij aan de handhaving van de grondbeginselen voor (Europese) aanbesteden van overheidsopdrachten, te weten transparantie, objectiviteit, proportionaliteit en non-discriminatie. Deze digitale wijze van aanbesteden houdt in dat de communicatie, de aanbestedingsprocedure en de indiening van de inschrijving via het Negometrix platform verlopen, zowel in het geval het initiatief uitgaat van de TU Delft als van de inschrijver.

De inschrijver heeft op het Negometrix platform een strikt persoonlijk account voor zijn inschrijving dat strikt gescheiden is van de accounts van andere inschrijvers.

Alle informatie over de onderhavige aanbesteding is na registratie en aanmelding voor inschrijvers op het Negometrix platform beschikbaar. De inschrijver kan tot het moment van 'uiterste tijdstip van indiening' (zie planning) zijn inschrijving aanpassen, bewerken en vervolmaken. Een te late en/of door een internetstoring gebrekkige inschrijving komt voor risico van de inschrijver. Wachten met inschrijven tot het laatste moment wordt afgeraden.

De TU Delft heeft tot aan het uiterste moment van indiening geen toegang tot de inschrijving van de inschrijver. Pas na het verstrijken van het uiterste moment van indiening wordt de inschrijving in het Negometrix platform vrijgegeven aan de TU Delft en krijgt zij toegang tot de inschrijving en kan deze in behandeling nemen. Het openen van de inschrijving gebeurt automatisch binnen het systeem Negometrix, mede hierom wordt er geen proces-verbaal van opening van de inschrijvingen gemaakt.

Via het '[Download Center](#)' op het Negometrix platform kan de inschrijver de instructie downloaden voor de indiening van de inschrijving. Als hulp daarbij gewenst is of als inschrijver systeem gerelateerde vragen heeft, kan contact opgenomen worden met:

Servicedesk Negometrix
+31 (0)30-6661810
servicedesk@negometrix.com

3.1.4 Vragenlijsten Negometrix

Voor de indiening van de inschrijving is een aantal vragenlijsten op het Negometrix platform opgenomen, die door de inschrijver ingevuld moeten worden. De vragenlijsten zijn zo opgesteld dat de inhoud volledig in overeenstemming is met wat daarover in deze Uitnodiging tot inschrijving is verwoord.

Onderstaand overzicht geeft aan welke vragenlijst correspondeert met de betreffende hoofdstukken van de Uitnodiging.

Negometrix	Uitnodiging tot inschrijving
Vragenlijst A	Hoofdstuk 1 t/m 4
Vragenlijst B	Hoofdstuk 5, Selectiecriteria
Vragenlijst C	Hoofdstuk 6, Programma van Eisen algemeen
Vragenlijst D	Hoofdstuk 7, Terminologie en uitgangspunten
Vragenlijst E.1	Hoofdstuk 8, Algemene eisen en wensen Discovery en Library Management
Vragenlijst E.2	Hoofdstuk 9, Programma van eisen en wensen Service Level
Vragenlijst E.3	Hoofdstuk 10, Programma van eisen en wensen Discovery
Vragenlijst E.4	Hoofdstuk 11, Programma van eisen en wensen Library Management
Vragenlijst E.5	Hoofdstuk 12, Programma van eisen Functioneel beheer
Vragenlijst E.6	Hoofdstuk 13, Programma van eisen en wensen Ondersteuning, releases en ontwikkeling
Vragenlijst F	Hoofdstuk 14, Prijs
Vragenlijst G	Hoofdstuk 15, Toekomstig verzoek

Elke vraag van de vragenlijsten moet beantwoord worden. De wijze van beantwoording kan per vraag verschillen. Zo is beantwoording mogelijk door de juiste optie (bijv. ja/nee) te gebruiken en/of het uploaden van gevraagde documenten/invulformulieren.

Als de vraag betrekking heeft op een informatiebijlage of als vereist is dat een invulformulier ingevuld wordt, is het desbetreffende document bij de vraag opgenomen. Invulformulieren moeten altijd volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend zijn en bij de vraag ge-upload worden als .pdf document, tenzij anders is aangegeven.

3.1.5 Invulformulieren en informatiebijlagen

Alle invulformulieren en informatiebijlagen zijn integraal onderdeel van de Uitnodiging tot inschrijving. Beide documentsoorten gelden als uitgangspunt voor de aanbesteding. Wijzigingen in de aanbestedingsdocumenten tijdens de aanbestedingsprocedure worden door de TU Delft bekend gemaakt door middel van de Nota(s) van inlichtingen, zo nodig met toevoeging van de nieuwe versie van het document als bijlage bij de Nota.

De informatiebijlage 'Indiening documenten' geeft een overzicht van invulformulieren en andere gevraagde documenten die de inschrijver moet indienen. Per document is het moment van indienen aangegeven. Documenten die bij inschrijving ingediend moeten worden zullen door alle inschrijvers ingediend moeten worden. Documenten die na voorlopige gunning ingediend moeten worden dienen alleen door de voorlopig gegunde partij(en) ingediend te worden.

3.1.6 Vertrouwelijkheid en communicatieverbod

De beginselen van objectiviteit en gelijke behandeling van inschrijvers brengt met zich mee dat het (medewerkers van) de TU Delft en (medewerkers van) de inschrijver niet is toegestaan contact te hebben en/of mededelingen te doen over de inschrijving en aanbesteding, anders dan via de vaste contactpersoon voor de inschrijving.

Deze gedragsregel geldt vanaf het moment dat de aanbesteding gepubliceerd is, of zoveel eerder vanaf het moment waarop de TU Delft zich expliciet over het communicatieverbod heeft geuit, tot na het moment van bekendmaking van de definitieve gunning. Overtreding kan leiden tot uitsluiting van verdere deelneming aan de aanbestedingsprocedure. Niet onder het verbod valt het contact met de inschrijver, die al contractpartij is en tot de kring van huidige leveranciers van de TU Delft behoort, en de medewerkers van de TU Delft over de lopende zaken binnen bestaande contractuele relaties en opdrachten.

3.1.7 Bekendmaking van resultaten

De TU Delft is niet verplicht interne documenten, zoals het oordeel van individuele beoordelaars, de resultaten zoals beoordelingen en/of puntentoekenningen, het resultaat van inschrijvingsvergelijkingen of interne adviezen in het kader van de beoordeling en het interne gunningadvies, bekend te maken, anders dan in overeenstemming met de wettelijke bepalingen van de Aanbestedingswet.

3.1.8 Taalkeuze

De Uitnodiging tot Inschrijving met bijbehorende bijlagen wordt in de Nederlandse taal ter beschikking gesteld. De beantwoording van de Nota(s) van Inlichtingen (zie §3.2.2) door de TU Delft zal eveneens in de Nederlandse taal geschieden.

De inschrijver heeft de mogelijkheid om toelichtende vragen, in de Nederlandse taal of in de Engelse taal te stellen.

Voor de inschrijving (met bijbehorende documenten) mag eveneens gekozen worden tussen de Nederlandse of Engelse taal.

De inschrijver die aan het bovenstaande niet voldoet wordt van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure uitgesloten.

3.1.9 Vormvereisten van inschrijving

Als vormvereisten voor een geldige inschrijving gelden de navolgende vormvereisten.

- De inschrijving moet met gebruikmaking van de vragenlijsten op het Negometrix platform worden ingediend. Dit betekent dat bij de vereiste wisseling van stukken (documenten, invulformulieren, overige communicatie enz.) altijd gebruik wordt gemaakt van het Negometrix platform en het persoonlijke account van de inschrijver.
- De indiening van het ondertekende Invulformulier Eigen verklaring voor aanbestedingsprocedures (hierna EVA), bedoeld in § 3.2.3 en volgens de aanwijzingen voor ondertekening in § 5.6 en § 5.6.1.
- Tenzij uitdrukkelijk in de Uitnodiging tot inschrijving anders is aangegeven, moet de inschrijver gebruikmaken van de voorgeschreven en ter beschikking gestelde bijlagen en formats van (invul)formulieren.
- Tenzij uitdrukkelijk in de Uitnodiging tot inschrijving anders is aangegeven, mag de inschrijver de voorgeschreven en ter beschikking gestelde bijlagen en formats van (invul)formulieren niet eigenmachtig wijzigen.
- Invulformulieren moeten door inschrijver volledig ingevuld en indien van toepassing rechtsgeldig ondertekend ge-upload te worden. Documenten als onderdeel van de inschrijving moeten door de inschrijver gescand en vervolgens bij het betreffende onderdeel (de aangewezen vragenlijst) als documentvorm (.pdf), ge-upload worden, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
- Het stellen van vragen door inschrijver moet in documentvorm (.doc of .docx) worden gedaan volgens de instructies in de paragraaf 'Toelichtende vragen en de Nota van inlichtingen'.

Inschrijvers die niet aan bovengenoemde vormeisen voldoen, kunnen van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure worden uitgesloten.

3.1.10 Vormvereisten beantwoording wensen

De beantwoording van de wensen dient aan de volgende vormvereisten te voldoen.

- De inschrijver geeft per wens het verlangde antwoord, houdt hierbij de volgorde aan waarin deze zijn gesteld en geeft steeds het paragraafnummer en de (sub)titel van de wens uit dit document daarbij op.
- De inschrijver moet gebruik maken van lettertype grootte .10.
- De beantwoording (inclusief bijlagen) overschrijdt niet het maximaal toegestane aantal pagina's.
- De beantwoording moet beknopt, bondig en concreet zijn.
- De inschrijver dient onder geen beding prijzen of alles wat daarmee samenhangt in de beantwoording van de wensen op te nemen.
- De inschrijver dient met de beantwoording van de wensen rekening te houden met alle informatie uit de Uitnodiging tot inschrijving met de daarbij behorende stukken.

3.1.11 Bedragen

Bedragen moeten in euro's exclusief omzetbelasting worden vermeld, tenzij anders is aangegeven.

3.1.12 Termijn van gestanddoening van de inschrijving en vrijblijvende inschrijvingen

De inschrijver moet de inschrijving en zijn aanbieding gedurende een termijn van honderdtwintig (120) dagen te rekenen vanaf de uiterste datum van indiening van de inschrijving - gestand doen. Een vrijblijvende inschrijving en/of aanbieding die gedaan is onder een voorbehoud van de inschrijver of waaraan door hem eigen voorwaarden/uitgangspunten zijn verbonden, wordt in alle gevallen van de hand gewezen en als een ongeldige inschrijving en/of aanbieding buiten beschouwing gelaten.

3.1.13 Vergoeding

De kosten verbonden aan de totstandkoming van de inschrijving zijn geheel voor rekening van de inschrijver. Onder geen beding worden deze door de TU Delft vergoed.

3.1.14 Eigendom ingediende inschrijving

De ingediende inschrijvingen worden eigendom van de TU Delft. Na afronding van de aanbestedingsprocedure archiveert de TU Delft een exemplaar van iedere inschrijving in het aanbestedingsdossier.

3.1.15 Eenmaal inschrijven

Een inschrijver mag zich slechts eenmaal voor de onderhavige aanbesteding inschrijven, hetzij individueel, hetzij als samenwerkingsverband of in onderaanneming.

3.1.16 Rechten ontlelen aan gegevens

Aan de omzet- en volumegegevens die in de Uitnodiging tot inschrijving en/of de bijlagen zijn verstrekt kunnen door de inschrijver geen toekomstige rechten of afnameverplichtingen van de TU Delft worden ontleend. Zij zijn indicatief en gebaseerd op historische bedrijfsgegevens.

3.1.17 Intellectueel eigendom Uitnodiging tot inschrijving

Behoudens uitzonderingen door de Auteurswet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van de TU Delft niets uit deze Uitnodiging tot inschrijving inclusief de bijlagen worden verveelvoudigd door middel van druk, fotokopie, scan, microfilm e.d., anders dan voor het doel van deze aanbesteding.

3.1.18 Vervolgopdrachten

Aan de gunning en de opdrachtverstrekking door contractsluiting kan niet het recht tot vervolgopdrachten worden ontleend, tenzij de TU Delft anders beslist.

3.1.19 Tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden

De Uitnodiging tot inschrijving en alle bijlagen zijn met zorg samengesteld. Als de inschrijver desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden constateert, kan hij dit door middel van het Negometrix platform en gebruikmaking van het invulformulier 'Toelichtende vragen' kenbaar maken aan de TU Delft met opgave van de eventuele consequenties.

3.2 Planning

In de volgende paragrafen is de fasering en de tijdplanning van de aanbestedingsprocedure uiteengezet.

3.2.1 Planning van de aanbestedingsprocedure

De planning van de aanbestedingsprocedure is hieronder opgenomen. Als de TU Delft door omstandigheden genoodzaakt is de termijnen of de data te wijzigen, stelt zij de inschrijvers hiervan zo spoedig mogelijk per e-mailbericht op het Negometrix platform in kennis.

Planning van de aanbestedingsprocedure		
Activiteit	Verwijzing	Datum
Datum van publicatie van de aankondiging	n.v.t.	23-06-2014
Uiterste moment voor de indiening van toelichtende vragen, opmerkingen en/of kenbaar maken van tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden via het Negometrix platform.	§ 3.2.2	15-07-2014, 11.00 uur
Datum van publicatie van de Nota van inlichtingen via het Negometrix platform.	§ 3.2.2	24-07-2014
Uiterste moment van indiening van de digitale inschrijving op het Negometrix platform.	§ 3.2.4	22-08-2014, 11.00 uur
Datum bekendmaking verzuimherstel van de inschrijving (indien van toepassing) via het Negometrix platform.	§ 3.2.6	25-08-2014
Uiterste moment voor het uploaden stukken verzuimherstel inschrijving op het Negometrix platform.	§ 3.2.6	27-08-2014
Datum bekendmaking voorlopige gunningbesluit c.q. afwijzingen per brief via het Negometrix platform	§ 3.2.7	30-09-2014
Datum inzending van de bewijsmiddelen	§ 3.2.8	01-10-2014
Controle van de bewijsmiddelen (art. 2.101 en 2.102 Aanbestedingswet) van winnende inschrijver	§ 3.2.8	02-10-2014
Eventueel vormverzuim of aanvullende informatie (art. 2.102, lid 2 Aanbestedingswet)	§ 3.2.9	03-10-2014
Datum begin opschortende termijn (standstilltermijn)	§ 3.2.10	01-10-2014
Data verificatiegesprek voor het sluiten van de overeenkomst	n.v.t.	01 t/m 19-10-2014
Data afwijzingsgesprekken	n.v.t.	01 t/m 19-10-2014
Datum einde opschortende termijn (standstilltermijn)	§ 3.2.10	20-10-2014
Datum bekendmaking definitieve gunning aan 'winnende inschrijver'	§ 3.2.10	21-10-2014
Ingangsdatum overeenkomst	n.v.t.	01-11-2014
Start implementatie	n.v.t.	Vanaf 03-11-2014

3.2.2 Toelichtende vragen en de Nota van inlichtingen

De inschrijvers kunnen toelichtende vragen stellen over de inhoud van de Uitnodiging tot inschrijving en de bijlagen. Ook over de gegeven motiveringen in de Uitnodiging en eventuele tegenstrijdigheden kunnen vragen worden gesteld. De vragen moeten met gebruikmaking van het invulformulier 'Toelichtende vragen' worden ingediend. De vragen stellende inschrijver moet gebruikmaken van het invulformulier 'Toelichtende vragen'. Het formulier moet (als .doc of .docx bestand) via de berichtenmodule van Negometrix bij de TU Delft worden ingediend.

In het geval een samenwerkingsverband, bedoeld in § 5.5, inschrijft, worden de toelichtende vragen door de penvoerder als formele inschrijver gesteld en ingediend.

De beantwoording van de ingediende vragen geschiedt geanonimiseerd in de Nota van inlichtingen. Als daarvoor aanleiding is, kan de TU Delft besluiten één of meer extra vragenronde(s) in te lassen en/of een voortijdige, niet definitieve versie van de Nota van inlichtingen te publiceren. De Nota(s) van inlichtingen maakt (maken) integraal onderdeel uit van de aanbesteding(s)documenten).

3.2.3 Bewijs van inschrijving

Het ondertekende en ingediende invulformulier 'Eigen verklaring voor aanbestedingsprocedures (hierna 'EVA') geldt als het formele bewijs van inschrijving. De functie van deze verklaring, de ondertekening en de wijze van indiening komt uitgebreid in hoofdstuk 5 aan de orde.

Dit is niet anders bij een inschrijving als samenwerkingsverband, bedoeld in § 5.5.1, als meerdere ondernemingen/inschrijvers gezamenlijk inschrijven op de opdracht en elke deelnemende ondernemer verplicht is de 'EVA' in te dienen.

3.2.4 Wijze van indiening van de inschrijving

Indiening van verlangde stukken en informatiewisseling geschiedt geheel digitaal met gebruikmaking van het Negometrix platform. Inschrijvingen die (ook) in papieren vorm worden ingediend, worden ongeopend geretourneerd aan de inschrijver. Zodanig ingediende stukken worden geacht niet te zijn ingediend.

Op het moment van de uiterste indiening moet de inschrijving volgens de gestelde (vorm)vereisten op het Negometrix platform zijn ge-upload en ingediend. Tot dat moment kan de inschrijver zijn inschrijving wijzigen, aanvullen en vervolmaken. Vanaf dit moment is de inschrijving voor de inschrijver gesloten en kan de TU Delft (de stukken van) de inschrijving openen.

3.2.5 Klaarblijkelijke fouten als onduidelijkheden en omissies (herstel van verzuim)

Na opening van de inschrijving behoudt de TU Delft, in overeenstemming met artikel 2.102 Aanbestedingswet zich het recht voor om bij klaarblijkelijke misverstanden, overduidelijke omissies of onduidelijkheden, aanvullende gegevens aan de inschrijver of herstel te vragen. Het gaat hierbij om (kleine) gebreken in de inschrijving die eenvoudig hersteld kunnen worden. De inschrijving mag hierdoor echter geen inhoudelijke wijziging ondergaan. De inschrijver zal hierop binnen de gestelde termijn alsnog moeten reageren. De aanvullingen en/of verbeteringen als herstel van fouten maken vervolgens onlosmakelijk deel uit van de inschrijving. Als de gevraagde reactie niet, niet tijdig of niet volledig is verstrekt, leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

3.2.6 Gebrekkige inschrijving (herstel van gebreken)

Uit het beginsel van gelijke behandeling volgt dat inschrijvingen die niet voldoen aan de gestelde vereisten in deze Uitnodiging tot inschrijving, niet in aanmerking genomen mogen worden. Ontbreken van deze bestekconformiteit leidt in de regel tot de ongeldigheid of onregelmatigheid van de inschrijving. Hoewel de mogelijkheid tot herstel van een gebrek in de regel zich niet verdraagt met dit beginsel, kan het ontbreken van bestekconformiteit onder omstandigheden in redelijkheid tot herstel leiden, wanneer dit niet tot concurrentievervalsing zal leiden. Hierbij dient onderscheid te worden gemaakt in:

- gebreken door het niet voldoen aan inhoudelijke eisen en
- gebreken van louter procedurele aard zoals een te late of onvolledige inschrijving.

Dergelijke gebrekkige inschrijvingen komen in de regel niet voor gunning in aanmerking. Het ontbreken van stukken, de incompleetheid en/of de onvolledigheid van invulling of verstrekking, het niet voldoen aan de gestelde eisen e.d. leidt in de regel tot uitsluiting van verdere deelname. De TU Delft is gehouden in beperkte mate gebruik te maken van de mogelijkheid van het herstel van gebreken.

3.2.7 Voorlopige gunningsbeslissing

Nadat de beoordeling van de inschrijvingen is afgerond en het gunningadvies door de TU Delft is bekrachtigd, zal de mededeling van voorlopige gunning worden verzonden met de bekendmaking van deze beslissing aan zowel de winnende als de afgewezen inschrijver(s). Gunning geschiedt onder het nadrukkelijke voorbehoud van:

- het resultaat van de controle van de bewijsstukken voor uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen en
- de goedkeuring door het College van Bestuur van de TU Delft.

De mededeling door de TU Delft van de voorlopige gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding van het aanbod van de inschrijver in als bedoeld in artikel 6:217, eerste lid van het Burgerlijk Wetboek.

3.2.8 Controle van uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen (bewijsstukken)

De controle betreft alleen de voorlopige gegunde inschrijver en vindt plaats na bekendmaking van de voorlopige gunningsbeslissing. De wet schrijft voor dat de bewijsstukken niet eerder opgevraagd kunnen worden dan na de voorlopige gunningbeslissing.

Door middel van de 'EVA' heeft de inschrijver verklaard dat gestelde uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn en hij voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen. De uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen zijn opgenomen in hoofdstuk 5.

Er kan aanleiding zijn dat, naar het inzicht van de TU Delft, een zodanig ingediend bewijsstuk een nadere toelichting vraagt of aanvulling behoeft. De inschrijver wordt hiertoe in de gelegenheid gesteld. De toelichting of de aanvulling zal in de regel betrekking hebben op klaarblijkelijke onvolkomenheden en omissies, bedoeld in § 3.2.5. De TU Delft zal een dergelijk verzoek motiveren.

Is de TU Delft na controle van de bewijsstukken van oordeel dat sprake is van een gebrekkige inschrijving (zie § 3.2.6) dan wordt de inschrijving vanaf de formele indiening geacht ongeldig te zijn.

Het ongeldig verklaren van de voorlopig gegunde inschrijving kan gevolgen hebben voor de score en puntentoekenning van het element 'Prijs' en de ranking als grondslag van de voorlopige gunningsbeslissing. De TU Delft zal de gevolgen ervan overwegen en beoordelen en zo nodig een nieuwe voorlopige gunningsbeslissing nemen.

De informatiebijlage 'Indiening documenten' (zie de inleiding van hoofdstuk 5) geeft een overzicht van invulformulieren en overige documenten die de inschrijver na gunning moet indienen.

3.2.9 Voorbehoud van beslissing stopzetten aanbesteding

Onvoorziene omstandigheden kunnen voor de TU Delft aanleiding zijn de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen en de opdracht niet te gunnen. De TU Delft zal een dergelijke beslissing kenbaar maken en motiveren. Inschrijvers hebben geen recht op vergoeding van gemaakte kosten.

3.2.10 Bezwarentermijn (standstilltermijn)

De TU Delft is wettelijk verplicht een termijn van ten minste 20 (twintig) kalenderdagen in acht te nemen voordat hij de met de gunningbeslissing beoogde overeenkomst sluit. Voor deze aanbestedingsprocedure is de termijn gefixeerd op 20 (twintig) kalenderdagen. Bedoelde termijn vangt aan op de dag na de datum waarop de mededeling van (voorlopige) gunning, in ieder geval, elektronisch of per fax aan de betrokken inschrijver(s) is verzonden. Gedurende deze bezwarentermijn hebben inschrijvers de mogelijkheid de voorlopige gunningbeslissing aan te vechten door het aanhangig maken van een kort geding procedure bij de rechtbank Den Haag. Dit geschiedt door betekening van de dagvaarding aan de TU Delft. Een vordering tot voeging of tussenkomst dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk voor de dag van behandeling van het kort geding, bij de bevoegde rechter te zijn ingediend.

De TU Delft kan pas tot definitieve gunning c.q. tot ondertekening van de overeenkomst overgaan nadat de bevoegde rechter in eerste instantie uitspraak heeft gedaan en de gevolgde aanbestedingsprocedure niet als onrechtmatig heeft beoordeeld.

3.3 Akkoordverklaring 'Procedure en planning'

De inschrijver dient op het Negometrix platform aan te geven dat hij de gestelde (vorm)vereisten in hoofdstuk 3 aanvaardt. Ontbreken van de akkoordverklaring leidt tot uitsluiting van deelname aan de aanbestedingsprocedure.

4 Gunning en beoordelingssystematiek

Dit hoofdstuk beschrijft de procedure na indiening van de inschrijving en het proces van totstandkoming van de gunningsbeslissing. Het gaat in op de beoordelingssystematiek, de wijze van inhoudelijke beoordeling van de inschrijvingen en de mogelijkheden van puntentoekenning.

4.1 Gunningcriterium

De TU Delft gunt de opdracht op grond van het gunningscriterium 'Economisch meest voordelige inschrijving'. Hierbij geldt dat het element 'Kwaliteit' voor 70% meeweegt en het element 'Prijs' voor 30%. Het maximale aantal te behalen punten voor kwaliteit en prijs is in totaal 1000 punten. Met inachtneming van voorgaande wegingscriteria komt dat op maximaal 700 punten voor kwaliteit en 300 punten voor prijs.

4.2 De procedure van gunning en inhoudelijke beoordeling

In de onderstaande paragrafen is de procedure van gunning en inhoudelijke beoordeling beschreven.

4.2.1 Toets op compleetheid

Eerst beoordeelt de TU Delft of de ingediende inschrijvingen compleet zijn. Geverifieerd wordt of de geüploade documenten en voorgeschreven formats volledig en volgens de geldende procedure zijn ingediend.

4.2.2 Beoordeling op het Programma van Eisen

Vervolgens beoordeelt de TU Delft of de inschrijver voldoet aan het gestelde in het Programma van Eisen. De eisen komen voor in de hoofdstukken 6, 8 tot en met 13.

Indien sprake is van klaarblijkelijke omissies, wordt een inschrijver in de gelegenheid gesteld het verzuim te herstellen. Dit herstel van vormverzuim is aan een termijn gebonden.

4.2.3 Beoordeling op het element 'Kwaliteit' (Programma van Wensen)

De beoordeling van het element 'Kwaliteit' geschiedt door de individuele beoordelaars op strikt persoonlijke basis, zonder onderling overleg of afstemming. Zij moeten zich houden aan de algemene aanwijzingen in het beoordelingsprotocol die er toe dienen de hoogste mate van objectiviteit te bereiken. Om die reden hebben de beoordelaars geen wetenschap van de ingediende prijs (dat wil zeggen de offerte van prijzen, tarieven, kortingspercentages en dergelijke). De beoordelaars worden eventueel ondersteund door interne experts.

Met in achtneming van de criteria in het Programma van Wensen (hoofdstukken 6, 8 tot en met 13) worden per criterium punten toegekend volgens de onderstaande schema's voor 'puntentoekenning' en 'wegingsfactoren' (de beoordelingssystematiek).

In een gezamenlijke bijeenkomst van de beoordelaars en de projectmanager, de beoordelingscommissie, worden de individuele beoordelingen (in de vorm van puntentoekenning en schriftelijke motivering) besproken.

Schema van puntentoekenning	
Punten	Toelichting
0	Nihil score. De inschrijver geeft naar het oordeel van de beoordelaar geen antwoord op de wens of heeft de wens geheel overgeslagen.
4	Naar het oordeel van de beoordelaar gaat de inschrijver onvoldoende inhoudelijk-relevant in op de gevraagde elementen en aspecten. Inschrijver houdt onvoldoende rekening met de gestelde uitgangspunten van deze aanbesteding. Aansluiting op de wens(en) van de TU Delft c.q. de (interne) opdrachtgever is onvoldoende.
6	Naar het oordeel van de beoordelaar gaat de inschrijver voldoende maar te beperkt inhoudelijk-relevant in op de gevraagde elementen en aspecten. Inschrijver houdt voldoende, maar te beperkt rekening met de gestelde uitgangspunten van deze aanbesteding. Aansluiting op de wens(en) van de TU Delft c.q. de (interne) opdrachtgever is gedeeltelijk maar onvoldoende.
8	Naar het oordeel van de beoordelaar gaat de inschrijver goed inhoudelijk-relevant in op de gevraagde elementen en aspecten. Inschrijver houdt goed rekening met de gestelde uitgangspunten van deze aanbesteding. Aansluiting op de wens(en) van de TU Delft c.q. de (interne) opdrachtgever is goed.
10	Naar het oordeel van de beoordelaar gaat de inschrijver zeer goed inhoudelijk-relevant in op de gevraagde elementen en aspecten. Inschrijver houdt volledig rekening met de gestelde uitgangspunten van deze aanbesteding. Aansluiting op de wens(en) van de TU Delft c.q. de (interne) opdrachtgever is zeer goed.

Schema van wegingsfactoren			
Paragraaf	Omschrijving wensen Discovery en Library Management Clouddiensten	Wegingsfactor	Maximaal aantal te behalen punten
8.1.2	Integratie Library Management en WorldShare Platform	6	60
8.7.2	Dienstverlening met behulp van API's	4	40
8.8.11	Implementatieproject	3	30
8.8.12	Realisatie producten door inschrijver	3	30
9.11.1	Continuïteit clouddiensten	5	50
10.1.7	Beperkingen op smartphones	3	30
10.4.3	Opname bronnen in Central Index	3	30
10.5.4	Extra functionaliteit Discovery	5	50
10.6.3	Extra functionaliteit Delivery	5	50
10.8.2	'MyLibrary'	3	30
10.8.3	User Generated Input	3	30
11.1.7	Efficiency	16	160
11.2.4	'On-the-fly provisioning'	3	30
13.1.2	Snel beschikbare ondersteuning op de TU Delft campus	3	30
13.3.2	Onderzoek en ontwikkeling	5	50
Totaal aantal te behalen punten			700

Indien de beoordeling van element 'Kwaliteit' onder de minimale score van 300 punten ligt, zal de inschrijving terzijde worden gelegd. Alleen de inschrijvingen die voldoen aan de minimumscore worden beoordeeld op het element 'Prijs'.

4.2.4 Beoordeling op het element 'Prijs'

Het element 'Prijs' wordt geheel onafhankelijk van het element 'Kwaliteit' beoordeeld. De beoordeling op het element 'Prijs' wordt uitgevoerd door de projectmanager, zo nodig daarin ondersteund door een specifiek financiële deskundige.

De TU Delft beoordeelt het element 'Prijs' door toekenning van punten op basis van de in deze paragraaf opgenomen formule, met inachtneming van het gestelde in hoofdstuk 14.

In totaal zijn er drie (3) prijsonderdelen. Per prijsonderdeel is het maximaal te behalen aantal punten vastgesteld. Een overzicht hiervan is opgenomen in onderstaande tabel.

Omschrijving prijs	Maximaal te behalen aantal punten
Clouddiensten	210
Implementatie	80
Uurtarief	10
Totaal aantal te behalen punten	300

Per inschrijver worden de behaalde scores voor de 3 onderdelen 'Prijs' opgeteld, wat resulteert in de totale score op het element 'Prijs'. De TU Delft communiceert in de gunning deze totaalscore voor het element 'Prijs'. Een inschrijver kan maximaal 300 punten behalen op het element 'Prijs'.

De TU Delft hanteert bij de beoordeling onderstaande formule. De formule wordt op ieder prijsonderdeel afzonderlijk toegepast. Per prijsonderdeel wordt de op dat onderdeel laagst uitgebrachte prijs als uitgangspunt genomen voor toepassing van de formule. Per prijsonderdeel is de ondergrens van de uitkomst van de formule steeds nul (0) punten.

Formule per prijsonderdeel:

$$\text{aantal punten} = \text{maximum aantal punten} - ((\text{geoffreerde prijs} - \text{laagste prijs}) / \text{laagste prijs}) * \text{maximum aantal punten}$$

Hieronder volgt een rekenvoorbeeld waarin bovenstaande formule wordt toegepast. De gebruikte bedragen zijn fictief.

Rekenvoorbeeld Prijs:

Stel: de ontvangen inschrijvingen hebben op een prijsonderdeel de volgende prijzen ingediend:

Inschrijver A: € 800,00

Inschrijver B: € 600,00

Inschrijver C: € 1.500,00

Inschrijver D: € 1.100,00

Maximale score op dit onderdeel is 120 punten.

De laagste prijs is € 600,00

Berekening aantal punten per inschrijver

Inschrijver A:

berekening:

$$120 - ((800,00 - 600,00) / 600,00) * 120 =$$

$$120 - (200,00 / 600,00) * 120 =$$

$$120 - 0,3333 * 120 = 120 - 40 = 80$$

gescoord aantal is 80 punten

Inschrijver B:

berekening:

$$120 - ((600,00 - 600,00) / 600,00) * 120 =$$

$$120 - 0 * 120 = 120$$

gescoord aantal is 120 punten

Inschrijver C:

berekening:

$$120 - ((1500,00 - 600,00) / 600,00) * 120 =$$

$$120 - (900,00 / 600,00) * 120 =$$

$$120 - 1,5 * 120 = 120 - 180 = -60$$

ondergrens is 0, dus gescoord aantal is 0 punten

Inschrijver D:

berekening:

$$120 - ((1100,00 - 600,00) / 600,00) * 120 =$$

$$120 - (500,00 / 600,00) * 120 =$$

$$120 - 0,8333 * 120 = 120 - 100 = 20$$

gescoord aantal is 20 punten

Resultaat van de beoordeling op dit onderdeel:

Inschrijver A: 80 punten

Inschrijver B: 120 punten

Inschrijver C: 0 punten

Inschrijver D: 20 punten

Einde rekenvoorbeeld.

4.3 Resultaat van beoordeling, gunningadvies en (voorlopige) gunning

De uitkomsten en de resultaten van toetsing en beoordeling van de ingediende inschrijvingen worden door het projectteam besproken en vastgesteld. Per inschrijver wordt het aantal behaalde punten op de elementen 'Kwaliteit' en 'Prijs' bij elkaar opgeteld om de totaalscore vast te stellen. Door vergelijking van deze totaalscores ontstaat een rangorde. De inschrijver met de hoogste totaalscore heeft (hebben) de 'Economisch meest voordelige inschrijving' gedaan en is de winnende inschrijver.

Verantwoording aan de interne opdrachtgever binnen de organisatie van de TU Delft vindt plaats door middel van het Proces-verbaal van gunning waarvan het gemotiveerde gunningadvies deel uit maakt.

Als het gunningadvies door de interne opdrachtgever wordt aanvaard, heeft zijn beslissing de vorm van een voorlopige gunningbeslissing die aan alle betrokken inschrijvers wordt meegedeeld.

4.4 Controle van bewijsstukken na voorlopige gunning

Door middel van de 'EVA' verklaart de inschrijver dat gestelde uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn en dat hij ook voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen.

De 'voorlopig gegunde inschrijver' dient de verlangde bewijsstukken als dan in te dienen.

In de voorlopige gunningsbrief ontvangt de inschrijver nadere informatie over de wijze van indiening.

Na indiening van de bewijsstukken verifieert de TU Delft of de inschrijver op basis van door hem ingediende bewijsstukken, daadwerkelijk aan de gestelde selectiecriteria (hoofdstuk 5) voldoet.

Als dan sprake is van klaarblijkelijke omissie(s), wordt de voorlopige gegunde inschrijver in de gelegenheid gesteld de omissie(s) te herstellen door middel van verzuimherstel.

Dit verzuimherstel is aan een fatale termijn gebonden.

4.5 Akkoordverklaring 'Gunning en beoordelingsmethodiek van de inschrijvingen'

De inschrijver dient op het Negometrix platform aan te geven of hij het gestelde in hoofdstuk 4 aanvaardt. Ontbreken van de akkoordverklaring leidt tot uitsluiting van deelname aan de aanbestedingsprocedure.

5 Selectiecriteria

Op grond van de artikelen 2.101 en 2.102 van de Aanbestedingswet gunt de TU Delft de opdracht, nadat hij de geschiktheid van de inschrijver heeft vastgesteld.

In dit hoofdstuk formuleert de TU Delft de selectiecriteria, zoals uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen. De 'EVA' is hiervoor als uitgangspunt gebruikt.

In onderstaande paragrafen is steeds aangegeven welke bewijsstukken verlangd worden (zie §3.2.8). Er is een duidelijk onderscheid in:

- de stukken die tegelijk met de inschrijving ingediend moeten worden en
- de bewijsstukken die pas na voorlopige gunning door de 'voorlopig gegunde inschrijver' ingediend moeten worden. Voor het overzicht hiervan wordt verwezen naar de informatiebijlage 'Indiening documenten'.

De 'EVA' is het wettelijke bewijsstuk waarmee de inschrijver verklaart de aan in dit hoofdstuk opgenomen selectiecriteria te voldoen en dat de uitsluitingsgronden niet op inschrijver van toepassing zijn. De inschrijver vult de onderdelen van de verklaring in die, in overeenstemming met de gestelde criteria, daartoe vooraf door de TU Delft in de 'EVA' zijn aangegeven.

De voor deze aanbesteding geldende 'EVA' is als invulformulier 'EVA' bij de Uitnodiging tot inschrijving gevoegd. Ter informatie van de inschrijvers is ook de officiële toelichting op de 'EVA' als informatiebijlage bijgevoegd. De 'EVA' en de toelichting zijn *alleen* te gebruiken in een recente versie van het programma Adobe Reader.

Voor meer informatie over de 'EVA' wordt verwezen naar:

<http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/aanbesteden/aanbestedingsregels>.

De 'EVA' **moet bij indiening van de inschrijving** worden ingediend.

5.1 Algemene gegevens

Deze paragraaf verwijst naar onderdeel 1 van de 'EVA'. De inschrijver dient onderdeel 1 van de 'EVA' geheel in te vullen, waarbij de subonderdelen 1.5 en 1.6 ('inschrijving als samenwerkingsverband') alleen ingevuld moeten worden als dit op de inschrijving van toepassing is.

De TU Delft onderkent ook de mogelijkheid van onderaanneming. Onderaanneming onderscheidt zich van het samenwerkingsverband (zie § 5.5), doordat de hoofdaannemer de enige contractuele partij van de TU Delft is. De hoofdaannemer is volledig verantwoordelijk voor het resultaat van de opdracht en het aandeel daarin van zijn onderaannemers. Als een inschrijver bij de uitvoering van de opdracht gebruik maakt van onderaanneming moet het invulformulier 'Onderaanneming' ingevuld worden.

Het invulformulier 'Onderaanneming' **moet bij indiening van de inschrijving** worden ingediend.

5.2 Uitsluitingsgronden

Deze paragraaf verwijst naar de onderdelen 2 en 3 van de 'EVA'. De uitsluitingsgronden worden in de volgende sub-paragrafen verder uitgewerkt en zijn onderverdeeld in:

- de verplichte uitsluitingsgronden (artikel 2.86 Aanbestedingswet);
- de facultatieve uitsluitingsgronden (artikel 2.87 Aanbestedingswet).

5.2.1 Verplichte uitsluitingsgronden

De verplichte uitsluitingsgronden worden in onderdeel 2 van de 'EVA' behandeld. Met de ondertekening van de 'EVA' verklaart de inschrijver dat de verplichte uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn. De TU Delft sluit een inschrijver van deelneming aan de aanbestedingsprocedure uit, als tegen hem een onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak is uitgesproken op grond van:

- deelname aan een criminele organisatie (2.1 van de 'EVA');
- omkoping (2.2 van de 'EVA');
- fraude (2.3 van de 'EVA');
- witwassen van geld (2.4 van de 'EVA').

5.2.2 Facultatieve uitsluitingsgronden

De facultatieve uitsluitingsgronden worden in onderdeel 3 van de 'EVA' behandeld. De inschrijver verklaart door de ondertekening van de 'EVA' te voldoen aan de onderstaande facultatieve uitsluitingsgronden. De inschrijver wordt van deelneming aan de aanbestedingsprocedure uitgesloten uit als één of meer van de onderstaande facultatieve uitsluitingsgrond op zijn onderneming van toepassing is als:

- zijn onderneming niet verkeert in staat van faillissement of liquidatie, diens werkzaamheden niet zijn gestaakt, jegens hem geen surseance van betaling of een (faillissements-)akkoord geldt, en zijn onderneming niet verkeert in een andere vergelijkbare toestand ingevolge een soortgelijke procedure die voorkomt in de op hem van toepassing zijnde wet- of regelgeving (3.1 van de 'EVA');

Motivering: deze uitsluitingsgrond is gesteld omdat onzekerheid over de continuïteit van de bedrijfsvoering het risico inhoudt dat de te gunnen opdracht niet, of niet volledig kan worden uitgevoerd.

Bewijsstuk: een uittreksel van het handelsregister (KvK) of vergelijkbaar dat op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden. (zie § 5.6.1)

- tegen zijn onderneming of een bestuurder ervan in de vier jaar voorafgaand aan het tijdstip van het indienen van het verzoek tot deelneming of de inschrijving niet een onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak is gedaan op grond van overtreding van op hem van toepassing zijnde wet- of regelgeving wegens overtreding van een voor hem relevante beroepsgedragsregel (3.2 van de 'EVA');

Motivering: deze uitsluitingsgrond is gesteld omdat de inhoud en de uitvoering van de opdracht in hoge/belangrijke mate bepaald wordt door de geldende gedragsregels voor de beroepsuitoefening.

- zijn onderneming, of een bestuurder ervan in de vier jaar voorafgaand aan het tijdstip van het indienen van het verzoek tot deelneming of de inschrijving in de uitoefening van zijn beroep niet een ernstige fout heeft begaan (3.3 van de 'EVA');

Motivering: deze uitsluitingsgrond is gesteld omdat de TU Delft objectief vastgesteld wil hebben dat inschrijver in de uitoefening van zijn beroep/bedrijf geen ernstige fout heeft gemaakt. Het onderwerp van de uitsluitingsgrond raakt ook de algemene geschiktheid van de inschrijver voor uitvoering van de opdracht.

- zijn onderneming heeft voldaan aan verplichtingen op grond van op hem van toepassing zijnde wettelijke bepalingen met betrekking tot betaling van sociale zekerheidspremies of belastingen (3.4 van de 'EVA');

Motivering: deze uitsluitingsgrond is gesteld omdat de TU Delft, behorend tot de overheid, van oordeel is dat de inschrijver een integere en betrouwbare leverancier moet zijn. Aangezien de uitgaven met publieke middelen worden gefinancierd, wordt de eis gesteld dat de leverancier/wederpartij zich niet aan zijn wettelijke plicht onttrekt.

Bewijsstuk: een verklaring van de belastingdienst die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden.

- zijn onderneming, bij het verstrekken van inlichtingen die door de TU Delft van hem waren verlangd in het kader van aanbestedingsprocedures, zich niet in ernstige mate schuldig heeft gemaakt aan valse verklaringen of zijn onderneming deze inlichtingen niet, of niet volledig heeft verstrekt (3.5 van de 'EVA').

Motivering: deze uitsluitingsgrond raakt de beginselen van zorgvuldige aanbesteden en geldt naar het oordeel van de TU Delft in het algemeen. Het raakt het vertrouwensbeginsel van aanbesteden en de precontractuele goede trouw.

Bewijsstuk: een dekkend bewijsstuk dat de uitsluitingsgrond niet op de inschrijver van toepassing is, is niet te geven. Ondertekening van de wettelijk voorgeschreven EVA is in beginsel toereikend.

5.3 Geschiktheidseisen

Deze paragraaf verwijst naar het onderdeel 5 van de 'EVA'. Met de ondertekening van de 'EVA' verklaart de inschrijver dat hij aan de gestelde geschiktheidseisen voldoet.

De TU Delft stelt geschiktheidseisen, als bedoeld in de artikelen 2.90 t/m 2.98 Aanbestedingswet, aan de inschrijver. Deze zijn onderverdeeld in:

- financiële en economische draagkracht (onderdeel 5.1 van de 'EVA');
- technische of beroepsbekwaamheid (onderdeel 5.2 van de 'EVA').

De geschiktheidseisen zijn onderstaand nader uitgewerkt.

5.3.1 Financiële en economische draagkracht

Eisen voor financiële en economische draagkracht hebben hier een ruime betekenis. Zij dienen ertoe om te kunnen inschatten of gedurende de contractperiode onvoorziene problemen kunnen ontstaan die de continuïteit van de bedrijfsvoering van de inschrijver in gevaar brengen en het risico inhoudt dat hij niet meer in staat is de overeengekomen verplichting(en) verbonden aan (de uitvoering van) de opdracht na te komen.

De TU Delft formuleert als deelaspect van 'financiële en economische draagkracht' de volgende geschiktheidseis met betrekking tot Beroeps- en/of Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering.

Motivering:

Inschrijver dient verzekerd te zijn voor ondernemersrisico in de vorm van een beroeps- of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. De inschrijver moet een kopie van een geldig verzekeringsbewijs (kopie van de polis) van zijn aansprakelijkheidsverzekering kunnen verstrekken of een verklaring van zijn verzekeringsmaatschappij waarin de dekking voor de aansprakelijkheidsrisico's is aangegeven.

Op basis van ervaring is de TU Delft van oordeel dat, in verhouding tot de aard en de inhoud van de opdracht, een minimale dekking van € 1.500.000,- per gebeurtenis gewenst is en gemaximeerd is tot een dekking van € 2.500.000,- per jaar.

De inschrijver is gehouden om gedurende de looptijd van de overeenkomst adequaat verzekerd te blijven. Bij wijziging in de omstandigheden van verzekering moet de inschrijver de TU Delft hiervan op de hoogte te stellen.

Bewijsstuk: Verzekeringsbewijs (geldt alleen voor de 'voorlopig gegunde inschrijver')

De inschrijver dient na voorlopige gunning aan hem een kopie van de polis of de verklaring van de verzekeringsmaatschappij als bewijsstuk in te dienen. Het niet (tijdig) kunnen verstrekken van dit bewijsstuk leidt tot onvoorwaardelijke uitsluiting.

5.3.2 Technische en beroepsbekwaamheid

Bekwaamheidseisen hebben te maken met de mate waarin van de inschrijver verwacht mag worden dat hij in staat is de feitelijke werkzaamheden naar behoren te verrichten. Onderstaande geschiktheidseisen sluiten aan bij de competenties die voor de specifieke opdracht van essentieel belang zijn, de kerncompetenties. Aan de hand van bewijsstukken (beschrijvingen, certificaten e.d.) moet de TU Delft kunnen beoordelen of de inschrijver over voldoende ervaring en bekwaamheden beschikt en voldoende geëquipeerd is om de opdracht uit te voeren. De TU Delft formuleert als deelaspect van 'technische en beroepsbekwaamheid' de volgende geschiktheidseis met betrekking tot referentieprojecten.

Referentieprojecten hebben betrekking op de kerncompetenties van de inschrijver en sluiten aan bij de essentiële punten van de opdracht. De referentieprojecten stelt de inschrijver in staat zijn ervaring aan te tonen voor de benoemde kerncompetenties.

De TU Delft behoudt zich het recht voor rechtstreeks, zonder tussenkomst van de inschrijver, contact op te nemen met de organisatie van de opdrachtgever van een referentieproject.

In het geval de inschrijver als samenwerkingsverband inschrijft, hebben de referentieprojecten betrekking op werkzaamheden die merendeels (d.w.z. voor meer dan 50%) door één of meer van de tot het samenwerkingsverband behorende ondernemers zijn uitgevoerd.

De competenties die de TU Delft van de contractpartij voor de uitvoering van belang acht zijn de volgende:

De contractpartij:

1. werkt continu aan ontwikkeling en verbetering van zijn clouddiensten;
2. voert implementatieprojecten uit binnen gestelde kaders, acceptabele tijdplanning, verzorgt daarbij goede communicatie en verzorgt trainingen;
3. is in staat om conversies uit meerdere systemen van de TU Delft uit te voeren waarbij zoveel mogelijk bestaande gegevens in hun samenhang behouden blijven, tegen beperkte inspanningen;
4. levert klantgerichte ondersteuning en advisering.

De TU Delft hanteert twee (2) kerncompetenties.

De eerste betreft de hierboven genoemde competentie 1,

De tweede betreft de samengevoegde competenties onder 2, 3 en 4.

De inschrijver moet per kerncompetentie één (1) referentieproject naar keuze indienen, waarin de gestelde kerncompetentie wordt toegelicht aan de hand van een eerder door hem uitgevoerde opdracht en waarbij het referentieprojecten betrekking heeft op door de inschrijver verrichte werkzaamheden.

Kerncompetentie 1: *Een inschrijver die continu werkt aan ontwikkeling en verbetering van zijn clouddiensten.*

De inschrijver verklaart dat hij één (1) referentieproject kan overleggen waarmee hij de hierboven omschreven competentie aantoont. Het project dient te zijn uitgevoerd in de afgelopen drie (3) jaar, zoals hieronder aangegeven. Het referentieproject moet succesvol en naar volle tevredenheid van de opdrachtgever(s) of groep van opdrachtgevers zijn afgerond. De resultaten van het referentieproject dienen te hebben geleid tot een verbetering van zijn dienst.

De omschrijving van het referentieproject moet voldoen aan de volgende eisen.

- Bij het referentieproject zijn een of meer hogere- of universitaire onderwijsinstellingen betrokken, waarvoor de inschrijver de verbetering van zijn product heeft gerealiseerd.
- De opdracht dient tussen 1 januari 2011 en 1 januari 2014 te zijn uitgevoerd.
- Duidelijke omschrijving van de verbetering.

Kerncompetentie 2: *Voert implementatieprojecten uit binnen de gestelde kaders, acceptabele tijdplanning, verzorgt daarbij goede communicatie en instructie. Is in staat om conversies uit meerdere systemen van de TU Delft uit te voeren waarin zoveel mogelijk bestaande gegevens behouden blijven in één gezamenlijke database tegen beperkte inspanningen. Verzorgt klantgerichte ondersteuning en advisering.*

De inschrijver verklaart dat hij één (1) referentieproject kan overleggen waarmee hij de hierboven omschreven competentie aantoont. Het project dient te zijn uitgevoerd in de afgelopen drie (3) jaar. Het

referentieproject moet succesvol en naar volle tevredenheid van de opdrachtgever zijn afgerond en dient betrekking te hebben op de werkzaamheden die door de inschrijver zijn uitgevoerd.

De omschrijving van het referentieproject moet voldoen aan de volgende eisen.

- Het project is uitgevoerd bij een hogere- of universitaire onderwijsinstelling.
- Het project is binnen de met de opdrachtgever afgesproken doorlooptijd afgerond.
- Het project heeft een heldere projectstructuur gekend met daarin vastgelegde verantwoordelijkheden.
- U levert een beschrijving van de datamigratie.
- De opdracht dient tussen 1 januari 2011 en 1 januari 2014 te zijn uitgevoerd.
- De referentie betreft clouddiensten die nog bij uw opdrachtgever in gebruik is.

Bewijsstuk: *Invulformulier 'Referentieprojecten' (geldt alleen voor de 'voorlopig gegunde inschrijver')*

De inschrijver dient na voorlopige gunning aan hem het invulformulier 'Referentieprojecten' in te dienen als bewijsstuk. Het niet (tijdig) kunnen verstrekken van dit invulformulier leidt tot onvoorwaardelijke uitsluiting.

5.4 Toelichting door de onderneming voor zover niet aan de uitsluitingsgronden/eisen voldaan is

Deze paragraaf heeft betrekking op onderdeel 7 van de 'EVA'. De inschrijver kan hierin verklaren dat er een uitsluitingsgrond en/of eis is waaraan niet voldaan is, met een toelichting waarom de inschrijver van mening is dat het niet voldoen aan de uitsluitingsgrond en/of de eis, niet zou mogen leiden tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure. Onder 'eisen' worden zowel de geschiktheidseisen (punt 5 van de 'EVA') als de technische specificaties en uitvoeringsvoorwaarden (punt 6 van de 'EVA') verstaan. De inschrijver dient hiervoor uiteraard een grondig en goed onderbouwde reden aan te dragen, die door de TU Delft in overweging kan worden genomen. De TU Delft zal de afweging maken of de toelichting bij het niet voldoen aan de uitsluitingsgrond en/of de eis voldoende is om de inschrijver toe te laten tot de aanbestedingsprocedure.

De TU Delft verzoekt de inschrijver dringend om met het stellen van eventuele vragen over het niet (kunnen) voldoen aan uitsluitingsgronden/eisen niet te wachten tot aan het moment van indiening van de inschrijving. De TU Delft wijst inschrijver op de mogelijkheid om gebruik te maken van het invulformulier 'Toelichtende vragen'. Beantwoording van de ingediende vragen geschiedt geanonimiseerd in de Nota van inlichtingen.

5.5 Samenwerkingsverband of beroep op een derde/derden

Deze paragraaf heeft betrekking op onderdeel 8 van de 'EVA'. Met de ondertekening van de 'EVA' kan de inschrijver verklaren dat hij voor zijn inschrijving gebruik maakt van een samenwerkingsverband en/of een beroep doet op een derde/derden.

De Aanbestedingswet onderscheidt:

- een samenwerkingsverband (combinatie) dat inschrijft op een opdracht (zie de samenhang van de onderdelen 1.5, 1.6 en 8.1 van de 'EVA').
- een inschrijver die een beroep doet op een derde/derden (8.2 van de 'EVA').

5.5.1 Samenwerkingsverband

Bij een samenwerkingsverband (combinatie) gaat het om meerdere ondernemingen die gezamenlijk inschrijven op een opdracht. Onder 1.5 van de 'EVA' dienen de ondernemingen te worden genoemd die deel uitmaken van het samenwerkingsverband. Het samenwerkingsverband (combinatie) heeft een penvoerder, die als formele inschrijver namens de betrokken ondernemingen optreedt. Onder 1.6 van de 'EVA' moet de naam van de penvoerder worden vermeld.

Elke onderneming van het samenwerkingsverband (combinatie) geeft vervolgens onder 8.1 van de 'EVA' aan voor welke geschiktheidseisen een beroep op zijn onderneming wordt gedaan.

De deelnemers van het samenwerkingsverband moeten ieder afzonderlijk het invulformulier 'EVA' indienen. De zodanig ingediende invulformulieren EVA tezamen gelden als het formele bewijs van de inschrijving, bedoeld in § 3.2.3. Naast de 'algemene gegevens' vullen de deelnemende ondernemers alleen die onderdelen van de 'EVA' in, die vooraf door de TU Delft daarin zijn aangegeven en voor zover de onderdelen betrekking hebben op hun aandeel in het samenwerkingsverband tot uitvoering van de opdracht.

De invulformulieren 'EVA' **moet bij indiening van de inschrijving** worden ingediend.

De TU Delft stelt vooraf geen eis voor de rechtsvorm van deze combinatie van ondernemingen. De TU Delft kan bij gunning wel eisen dat het samenwerkingsverband een bepaalde rechtsvorm aanneemt als dit voor een goede uitvoering van de opdracht noodzakelijk is. Hierover vindt in het kader van de ondertekening van de overeenkomst overleg plaats. De (uiteindelijke) rechtsvorm van het samenwerkingsverband wordt in de overeenkomst opgenomen.

5.5.2 Beroep op een derde/derden

Een inschrijver of een samenwerkingsverband als inschrijver (combinatie) kan zich voor een bepaalde overheidsopdracht beroepen op derde/derden met betrekking tot de geschiktheidseis financiële en economische draagkracht.

Om te voldoen aan deze geschiktheidseis kan een inschrijver zich beroepen op de financiële en economische draagkracht van andere natuurlijke personen of rechtspersonen, ongeacht de juridische aard van zijn banden met die natuurlijke personen of rechtspersonen. Een inschrijver toont in dit geval bij de TU Delft aan dat hij daadwerkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de overheidsopdracht noodzakelijke middelen van die natuurlijke personen of rechtspersonen.

De inschrijver geeft onder 8.2 van de 'EVA' aan voor welke geschiktheidseisen hij een beroep doet op derde/derden. Met de ondertekening van de 'EVA' verklaart de inschrijver of samenwerkingsverband (combinatie) dat hij werkelijk kan beschikken over voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke middelen van die natuurlijke- of rechtspersonen, zie ook artikel 2.92 van de Aanbestedingswet.

Als deze modaliteit van toepassing is, moet de inschrijver het beroep op de draagkracht kunnen aan tonen door het verstrekken van één of meer van de volgende bewijsstukken:

- het invulformulier 'Holdingverklaring' of een eigen holdingverklaring als bedoeld in artikel 2:403, lid 1, sub f van het Burgerlijk Wetboek en/of
- een passende bankverklaring en/of
- een door de draagkracht verschaffende natuurlijke- of de rechtspersoon, rechtsgeldig ondertekende, verklaring waarin een omschrijving van de financiële omvang en de noodzakelijke middelen als ook de voorwaarden waaronder deze ter beschikking staan van inschrijver, wordt uiteengezet.

Bewijsstukken: Beroep op financiële en economische draagkracht (geldt alleen voor de 'voorlopig gegunde inschrijver')

De inschrijver dient na voorlopige gunning aan hem de bovengenoemde bewijsstukken in te dienen. Het niet (tijdig) kunnen verstrekken van deze bewijsstukken leidt tot onvoorwaardelijke uitsluiting.

5.5.3 Beroep op een derde/derden

Een inschrijver of een samenwerkingsverband als inschrijver (combinatie) kan zich voor een bepaalde overheidsopdracht beroepen op derde/derden met betrekking tot de geschiktheidseis technische of beroepsbekwaamheid.

Een inschrijver of een samenwerkingsverband als inschrijver (combinatie) kan zich voor een bepaalde overheidsopdracht beroepen op de bekwaamheid van andere natuurlijke personen of rechtspersonen, ongeacht de juridische aard van zijn banden met die natuurlijke personen of rechtspersonen. Een inschrijver of een samenwerkingsverband (combinatie) toont in dat geval bij de TU Delft aan dat hij daadwerkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de overheidsopdracht noodzakelijke middelen van die natuurlijke personen of rechtspersonen.

De inschrijver of een samenwerkingsverband (combinatie) geeft onder 8.2 van de 'EVA' aan voor welke geschiktheidseisen hij een beroep doet op derde/derden. Met de ondertekening van de 'EVA' verklaart de inschrijver of samenwerkingsverband (combinatie) dat hij werkelijk kan beschikken over voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke middelen van die natuurlijke- of rechtspersonen, zie ook artikel 2.94 van de Aanbestedingswet.

Derde/derden waar door de inschrijver een beroep op wordt gedaan, hoeven niet de 'EVA' in te vullen.

Als deze modaliteit van toepassing is, dient de inschrijver de bekwaamheid aan te tonen, door het kunnen verstrekken van de volgende bewijsstukken:

- het invulformulier 'Referentieprojecten' en
- door de verschaffende natuurlijke- of de rechtspersoon, rechtsgeldig ondertekende, verklaring waarin de certificaten ter beschikking worden gesteld.

Bewijsstukken: Beroep op technische en beroepsbekwaamheid (geldt alleen voor de 'voorlopig gegunde inschrijver')

De inschrijver dient na voorlopige gunning aan hem de bovengenoemde bewijsstukken in te dienen. Het niet (tijdig) kunnen verstrekken van deze bewijsstukken leidt tot onvoorwaardelijke uitsluiting.

5.6 Ondertekening

Deze paragraaf heeft betrekking op onderdeel 9 van de 'EVA'. Met de ondertekening van de 'EVA' verklaart de inschrijver dat:

- hij deze verklaring en indien van toepassing de bijgevoegde bijlage, onvoorwaardelijk en zonder enig voorbehoud heeft ondertekend; hij zich ervan bewust is dat het verstrekken van onjuiste of onvolledige informatie, door de TU Delft kan worden aangemerkt als een valse verklaring in de zin van punt 3.5 dan wel 4.9 uit deze verklaring en dat dit kan leiden tot een onvoorwaardelijke uitsluiting voor de resterende duur van deze aanbestedingsprocedure;
- er in de tekst van deze verklaring door hem geen wijzigingen zijn aangebracht;
- de verklaring is ondertekend door een daartoe, blijkens het handelsregister, dan wel een overeenkomstig register van het land van vestiging van de onderneming, vertegenwoordigingsbevoegde.

Voor de ondertekening in onderdeel 9 van de 'EVA' is een handtekening vereist die voldoet aan de in artikel 3:15a van het Burgerlijk Wetboek gestelde criteria.

5.6.1 Inschrijving Kamer van Koophandel

Om de vertegenwoordigingsbevoegdheid te verifiëren dient de inschrijver een geldig en gewaarmerkt uittreksel¹ van inschrijving in het handelsregister van de Kamer van Koophandel in te dienen. Met 'gewaarmerkt' is bedoeld dat het uittreksel voorzien is van een ondertekening door de Kamer van Koophandel.

Het uittreksel moet voldoen aan de volgende vereisten:

- niet ouder dan (6) zes maanden zijn - te rekenen vanaf de uiterste datum van indiening van de inschrijving;
- op basis van het uittreksel moet de rechtsgeldige vertegenwoordigingsbevoegdheid van de indiener ondubbelzinnig blijken. Indien dit niet mogelijk is kan, aanvullend, een afschrift van een toereikende, ondertekende volmacht worden bijgevoegd. Ook de bevoegdheid van de volmachtgever moet uit het uittreksel van inschrijving blijken.

Het uittreksel Inschrijving Kamer van Koophandel **moet bij indiening van de inschrijving** worden ingediend.

5.7 Bijlage 1 van de 'EVA': Selectiecriteria

Bijlage 1 is niet van toepassing op onderhavige Europese aanbesteding, aangezien een openbare procedure wordt gevolgd.

Bijlage 1 is alleen van toepassing op een *niet-openbare* procedure, concurrentiegerichte dialoog en onderhandelingsprocedure met aankondiging waarbij gebruik wordt gemaakt van selectiecriteria om het aantal gegadigden dat de aanbestedende dienst zal uitnodigen tot inschrijvingen tot het vooraf bepaalde aantal terug te brengen.

5.8 Akkoordverklaring 'Selectiecriteria'

De inschrijver dient op het Negometrix platform aan te geven of hij het gestelde in hoofdstuk 5 aanvaardt. Ontbreken van de akkoordverklaring leidt tot uitsluiting van deelname aan de aanbestedingsprocedure.

¹ 'Het uittreksel' kan bestaan uit een samenstel van uittreksels

6 Programma van Eisen algemeen

Naast in het vorige hoofdstuk gestelde uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen, formuleert de TU Delft een aantal uitvoerings- en/of aanvullende voorwaarden dat betrekking heeft op de uitvoering van de opdracht en de begeleidende omstandigheden.

6.1 Juridische voorwaarden

De TU Delft stelt juridische voorwaarden aan de uitvoering van opdracht en de contractuele aspecten ervan.

6.1.1 *Eis duur van de overeenkomst*

De TU Delft sluit een overeenkomst met één (1) inschrijver voor een periode van vijf (5) jaren, gerekend vanaf de ingangsdatum. TU Delft heeft een optie tot verlenging van vijf (5) maal twaalf (12) kalendermaanden in de overeenkomst opgenomen.

6.1.2 *Eis conceptovereenkomst en algemene inkoopvoorwaarden*

Als informatiebijlagen bij de Uitnodiging zijn een conceptovereenkomst en de 'Algemene Inkoopvoorwaarden voor Diensten van de TU Delft 2014' (AIV) gevoegd als basis voor de beoogde contractsluiting.

De inschrijver die niet kan instemmen met (onderdelen van) de conceptovereenkomst moet dit beargumenteerd aangeven. Ook in geval de inschrijver andere op- en/of aanmerkingen onder de aandacht van de TU Delft wil brengen of een nadere toelichting wil op onderdelen van de conceptovereenkomst of de AIV dient hij dit kenbaar te maken met gebruikmaking van het invulformulier: 'Toelichtende vragen', alles in het kader van de mogelijkheid tot het stellen van vragen als onderdeel van de aanbestedingsprocedure.

De TU Delft vraagt uitdrukkelijk aandacht voor een aantal aspecten van de conceptovereenkomst:

- de mogelijkheid van jaarlijkse aanpassing van prijzen en tarieven op basis van indexcijfers
- de aansprakelijkheidsregeling, in relatie tot de verzekeraarbaarheid van risico's
- de facturatie (gegevens, termijnen en formats)
- de betalingstermijn(en)
- de algemene bepalingen
- de Algemene inkoopvoorwaarden diensten TU Delft 2014 (AIV)

6.1.3 *Eis indexering*

De inschrijver mag slechts één (1) keer per jaar de prijzen en tarieven aanpassen aan geldende indexeringen. Nadere invulling van indexering en prijsaanpassingen vindt u terug in de conceptovereenkomst.

6.2 Voorwaarden: Integriteit

6.2.1 *Eis gedragscode TU Delft*

De TU Delft hanteert voor de integriteit de Gedragscode TU Delft (Code of Ethics). Deze gedragscode bevat de normen en waarden van haar organisatie. Integriteit, respect, expertise, betrokkenheid en vermindering van belangenverstrengeling zijn de kernwaarden. Als informatiebijlage is toegevoegd de 'Code of Ethics TU Delft'. Deze is ook beschikbaar via de link:

<http://integriteit.tudelft.nl>

Inschrijver aanvaardt de 'Code of Ethics' als richtlijn voor zijn handelen.

6.2.2 *Eis Publiek Opdrachtgeverschap*

Daarnaast heeft de TU Delft de Gedragscode 'Publiek Opdrachtgeverschap' ondertekend. Deze code richt zich op goed opdrachtgeverschap binnen de publieke sector. De kernwaarden van de Gedragscode zijn: maatschappelijke verantwoordelijkheid, integriteit, betrouwbaarheid en transparantie.

De 'Gedragscode Publiek Opdrachtgeverschap' is als informatiebijlage toegevoegd en beschikbaar via de link: http://www.opdrachtgeversforum.nl/downloads/Gedragscode_Forum.pdf

Inschrijver aanvaardt de Gedragscode 'Publiek Opdrachtgeverschap' als richtlijn voor zijn handelen.

6.3 Voorwaarden Facturatie

De TU Delft stelt eisen aan de facturatie.

De TU Delft hanteert als voorwaarde dat de inschrijver digitaal factureert. Om een goede afhandeling van de factuur te waarborgen is er een aantal voorwaarden waar de factuur aan moet voldoen op moment dat deze ingediend wordt bij de TU Delft.

De digitale facturen dienen:

- in ieder geval de volgende gegevens te bevatten:
 - de referentie van de inkoopopdracht of de kostenplaatscode. U ontvangt de code bij bevestiging van de opdracht.
 - de naam en voorletters van de besteller binnen de TU Delft.
 - Bijlage(n) van de factuur is/zijn, indien relevant, een bevoegd getekende werkbond (de naam dient duidelijk leesbaar te zijn) of prestatieverklaring (zoals de goederenontvangst). Dit kan per overeenkomst verschillen.
- te voldoen aan de Belastingdienst gestelde eisen. Zie <http://www.belastingdienst.nl> (vervolgens: tab 'zakelijk', onderdeel 'ondernemen').
- geadresseerd te worden aan:
TU Delft
Naam Faculteit of Dienst
p/a SSC Finance
Stevinweg 1
2628 CN Delft
- in PDF formaat verzonden te worden naar invoice-finance@tudelft.nl waarbij per factuur, inclusief bijlagen, maximaal 1 pdf bestand is toegestaan.
- Als een factuur niet aan bovenstaande voorwaarden voldoet, wordt zij niet in behandeling genomen en geretourneerd aan de afzender.

6.3.1 *Eis factuur gebruikrecht clouddiensten*

Het gebruiksrecht van de Clouddiensten wordt per jaar, vooraf gefactureerd.

6.3.2 *Eis deelbetalingen implementatie*

De kosten voor de implementatie wordt in drie (3) gedeelten gefactureerd:

- 50% van de totaalsom bij aanvang van de werkzaamheden als aanbetaling.
- 40% van de totaalsom bij oplevering (na goedgekeurd door de TU Delft).
- 10% van de totaalsom drie maanden na oplevering, na het oplossen van eventuele problemen/issues.

6.3.3 *Eis betalingstermijn*

Inschrijver aanvaardt dat een betalingstermijn van uiterlijk dertig (30) dagen geldt, te rekenen vanaf de datum van ontvangst van de factuur, zo nodig met inbegrip van de vereiste bijlagen.

6.4 Eis personeelsbekwaamheid

De TU Delft hecht grote waarde aan de vakbekwaamheid en de servicegerichtheid van de medewerkers van de inschrijver en daardoor een hoge mate van klanttevredenheid te bereiken.

De inschrijver verklaart dat zijn medewerkers en communicatieve en professionele (werk)houding hebben.

De TU Delft wil de mogelijkheid hebben om bij geconstateerd disfunctioneren van deze medewerkers in overleg te (kunnen) treden over verbetering of het treffen van passende maatregelen door de inschrijver, waaronder eventuele vervanging. De inschrijver dient hiermee akkoord te gaan.

6.5 Eis huisregels

De TU Delft eist dat de inschrijver de huisregels respecteert die op de campus van de TU Delft gelden. In informatiebijlage 'Huisregels en reglementen TU Delft' zijn de verschillende huisregels toegevoegd.

6.6 Eis overlegstructuur

Om een optimale samenwerking met de inschrijver te bevorderen, gaat de TU Delft uit van een toegesneden overlegstructuur op verschillende niveaus. De overleg- en/of communicatiematrix is als informatiebijlage 'Communicatiematrix' toegevoegd.

Uitgangspunt is dat de inschrijver zorg draagt voor de noodzakelijke verslaglegging en de daaruit voortvloeiende activiteitenplanning en dat deze binnen een week na het overleg aan de deelnemers gezonden wordt. Verslag en activiteitenoverzicht dienen in de regel door beide partijen goedgekeurd te worden. De TU Delft en de inschrijver hebben het recht bespreekpunten voor de verschillende overleggen aan te leveren.

Inschrijver dient hiermee akkoord te gaan.

6.7 Akkoordverklaring 'Programma van Eisen algemeen'

De inschrijver dient op het Negometrix platform aan te geven of hij het gestelde in hoofdstuk 6 aanvaardt. Ontbreken van de akkoordverklaring leidt tot uitsluiting van deelname aan de aanbestedingsprocedure.

7 Terminologie en uitgangspunten

Dit hoofdstuk bevat een omschrijving van veelgebruikte termen. Wanneer een term in dit hoofdstuk wordt gedefinieerd of beschreven is deze vetgedrukt. Wanneer in dit document aan een term wordt gerefereerd, dan wordt deze met een hoofdletter geschreven. Het is soms onvermijdelijk dat een term wordt gebruikt voordat deze is gedefinieerd. Daarnaast wordt er in dit hoofdstuk stilgestaan bij de uitgangspunten van deze aanbesteding.

7.1 Systemen

Onder Discovery Clouddiensten, verder **Discovery** genoemd, wordt verstaan: het geheel van Multi-tenant Clouddiensten inclusief interface(s) en API(s) voor het zoeken, vinden en de levering van Publicaties. Zie voor een verdere uitwerking hoofdstuk 10 van dit document.

Onder Library Management Clouddiensten, verder **Library Management** genoemd, wordt verstaan: het geheel van Multi-tenant Clouddiensten inclusief interface(s) en API(s) voor het management van Publicaties en Collecties van Publicaties. Zie voor een verdere uitwerking hoofdstuk 11 van dit document.

Onder **Multi-tenant Clouddiensten** wordt het volgende verstaan: door de inschrijver worden de benodigde hardware, software en data via internet aan de TU Delft ter beschikking gesteld. Meerdere afnemers van deze diensten, zoals andere (universiteits-)bibliotheken, beschikken over dezelfde software en – voor zover van toepassing – dezelfde data (multi-tenancy). Afnemers zijn wel in staat om onderdelen van de clouddiensten aan te passen voor het eigen gebruik.

Discovery en Library Management zullen in nauwe samenhang met het **WorldShare Platform** worden gebruikt. Het WorldShare Platform levert de volgende diensten:

- Record management: het beschrijven van publicaties of het aanvullen van al eerder ingevoerde beschrijvingen, inclusief het aanvullen met lokale, bezits- of toegangsgegevens.
- Collectie management: het beschrijven van collecties van publicaties (pakketten van e-books en e-journals, profielen, enzovoort), inclusief het aanvullen met lokale, bezits- of toegangsgegevens.
- Knowledge Base en Link resolving.
- WorldShare ILL: De afhandeling van uitleenverzoeken en kopie aanvragen van andere instellingen.
- Het gebruiksrecht op de API's van het platform.

Het WorldShare Platform wordt internationaal door ongeveer 72.000 bibliotheken gebruikt en omvat meer dan 2.000.000.000 Items en Holdings. De Nederlandse Universiteitsbibliotheken en de Koninklijke Bibliotheek (UKB) hebben in 2013 gezamenlijk een gebruikslicentie op het WorldShare Platform voor 5 jaar afgesloten.

Het WorldShare Platform speelt een centrale rol in de **Ketenautomatisering**. Hieronder wordt verstaan dat uitgevers en contentleveranciers geacht worden om (op het moment van publicatie) Metadata aan te leveren aan het platform, zowel voor individuele Publicaties als voor Collecties van Publicaties. Voor de TU Delft Library betekent dit dat in ongeveer 90% van de gevallen Metadata al aanwezig zijn op het WorldShare Platform voordat deze door de bibliotheek worden gebruikt.

In dit document worden nog de volgende systeemtechnische begrippen gebruikt.

Onder **Beschikbaarheid** wordt verstaan: de mate waarin een Clouddienst in kwantitatief en kwalitatief opzicht beschikbaar is, te meten met een overeengekomen eenheid in tijd, bandbreedte, aantallen gebruikers of anderszins. De beschikbaarheid wordt vastgelegd in de SLA en uitgedrukt door middel van een percentage, gedurende een overeengekomen meetperiode.

Onder **Recovery Time Objective (RTO)** wordt de tijdsperiode verstaan tussen het moment van optreden van een storing waardoor een systeem of service niet meer gebruikt kan worden en het moment waarop het systeem of de service hersteld is, zodat het gebruik ervan kan worden hervat.

Onder **Recovery Point Objective (RPO)** wordt de maximum tijdsperiode verstaan waarbinnen data verloren mogen gaan wanneer een storing in een systeem of service optreedt. Een Recovery Point Objective heeft consequenties voor de planning van het maken van back-ups en incremental back-ups.

7.2 Gebruikers

Discovery Gebruikers zijn gebruikers van de Discovery omgeving. Er zijn twee groepen Discovery Gebruikers:

- **Discovery Gebruikers (TU Delft)**: alle studenten en medewerkers van de TU Delft,
- **Discovery Gebruikers (Extern)**: klanten van TU Delft Library die niet aan de TU Delft zijn verbonden.

Library Management Gebruikers zijn gebruikers van de Library Management omgeving. Dit zijn medewerkers van de TU Delft Library.

Zowel de Library Management Gebruikers als de Discovery Gebruikers kunnen ingedeeld zijn in **Gebruikersgroepen**. Aan Gebruikersgroepen worden bijvoorbeeld rechten toegekend.

Functioneel Beheerders zorgen voor parametrisering, lokale aanpassingen en uitbreidingen. Zij ondersteunen Library Management Gebruikers én Discovery Gebruikers, zijn contactpersonen voor de leverancier van de Clouddiensten en begeleiden het in gebruik nemen van nieuwe releases.

NetId is het algemene authenticatiemiddel binnen de TU Delft. **MDS**, het systeem van de TU Delft dat NetId verzorgt, bevat informatie over de persoon en informatie over de rollen die medewerkers en studenten hebben binnen de TU Delft. De informatie waarop NetId zich baseert komt uit basisregistraties bij de TU Delft.

Campuskaart is de kaart waarmee Discovery Gebruikers (TU Delft) fysiek materiaal kunnen lenen en terugbezorgen, zowel aan de balie als met behulp van de self-service apparatuur. Uiteraard gebruiken medewerkers en studenten van de TU Delft deze kaart voor tal van andere zaken die hier niet van belang zijn. De **Lidmaatschapskaart** is eenzelfde kaart voor Discovery Gebruikers (Extern). Zowel de Campuskaart als de Lidmaatschapskaart zijn Mifare DESFire EV1 kaarten.

Zie <http://www.mifare.net/en/products/mifare-smartcard-ic-s/mifare-desfire-ev1/>. De kaarten zijn voorzien van unieke en applicatie-gebonden ID's. Voor het management van de kaarten gebruikt de TU Delft het **Cards Online** systeem.

SURF Conext is een infrastructuur voor het Hoger Onderwijs in Nederland die federatieve authenticatie mogelijk maakt. Zie hierover ook: <http://www.surf.nl/diensten-en-producten/surfconext/index.html>.

7.3 Publicaties

Onder **Publicaties** wordt verstaan: boeken (monografieën, seriewerken, naslagwerken), tijdschriften, artikelen, kaarten, multimediaal materiaal, sets van research data en databases. Publicaties kunnen digitaal en/of fysiek beschikbaar zijn.

Publicaties zijn beschreven met behulp van **Metadata**. Metadata bestaan uit informatie over data, bijvoorbeeld over Publicaties. Metadata zijn georganiseerd in velden, bestaande uit een veldnaam en een veldinhoud (author: Jansen). Velden kunnen hiërarchisch georganiseerd zijn in veldgroepen. Velden en veldgroepen kunnen meerdere keren voorkomen in één beschrijving.

Onder **Collecties van Publicaties** wordt verstaan: alle verzamelingen van Publicaties die binnen Library Management als één geheel worden behandeld. Voorbeelden zijn: een Collectie van Publicaties wordt als één geheel besteld, voor een Collectie van Publicaties wordt één Toegangslisentie afgesloten of één overeenkomst voor Patron-driven Acquisition.

De verzamelterm voor Publicaties én Collecties van Publicaties is: **Resources**.

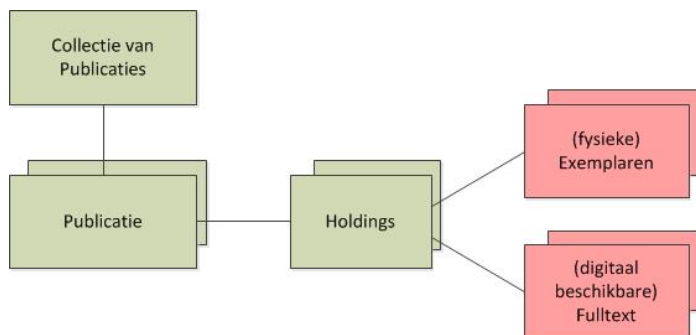
Voor het toekennen van Metadata aan Resources worden standaards gebruikt. Resource Description and Access (RDA) geeft instructies voor het beschrijven van Resources. Zie voor een uitgebreide beschrijving van RDA de site van de Library of Congress: <http://www.loc.gov/aba/rda>. Voor de structuur van Metadata zijn meerdere standaards in gebruik, zoals MARC21 en MODS. Zie <http://www.loc.gov/aba> voor een beschrijving van deze standaards. De Nederlandse Universiteitsbibliotheken en de Koninklijke Bibliotheek standaardiseren op RDA en MARC21. De standaard voor tekens en symbolen is Unicode/UTF8.

De *publicatie zelf* wordt aangeduid met **Fulltext**. Bij digitaal beschikbare Publicaties is de Fulltext in veel gevallen pas toegankelijk wanneer hierop een Toegangslisentie is afgesloten met de uitgever of contentleverancier. Open Access Publicaties zijn vrij toegankelijk. Toegangslisenties worden afgesloten op Collecties van Publicaties. De Fulltext kan op vele locaties en in meerdere vormen beschikbaar zijn.

Voor fysieke publicaties (boeken, tijdschriften, e.d.) worden de *publicaties zelf* aangeduid met de term **Exemplaar**. Exemplaren worden ingedeeld in **Exemplaarcategorieën**, zoals uitleenbare exemplaren (eventueel verder ingedeeld naar uitleentermijn) en exemplaren die alleen ter inzage zijn.

De term **Holdings** wordt gebruikt als aanduiding voor de beschrijving van de beschikbare exemplaren.

Het verband tussen collecties van Publicaties, Publicaties, Holdings en Exemplaren wordt in Figuur 1: Publicaties verduidelijkt.



Figuur 1: Publicaties

Onder **Collectie van de TU Delft** wordt verstaan: alle fysieke Publicaties die de TU Delft Library in bezit heeft én alle digitale Publicaties, waarvoor de Library toegang heeft geregeld. De laatste categorie omvat alle Publicaties waarvoor de Library een Toegangslisentie of een overeenkomst voor Patron-driven Acquisition heeft en alle Open Access Publicaties waarvan de Library heeft vastgelegd dat deze relevant zijn voor haar Discovery Gebruikers.

7.4 Discovery

Discovery bestaat uit een aantal componenten. Via een interface, de website, is het mogelijk om:

- Resources te zoeken via de indexen;
- Metadata van Publicaties te bekijken;
- na inloggen persoonlijke instellingen te beheren;
- na inloggen transacties aan te gaan zoals leenverzoeken, reserveringen, verlengingen, bestelverzoeken, enzovoort.

Deze interface wordt door een breed publiek gebruikt.

In de indexen zijn gegevens over publicaties geregistreerd. Hierin wordt een Central Index geïntegreerd met een index op de Collectie van de TU Delft en op Metadata van repositories van de TU Delft.

De gang van zaken bij het zoeken door Discovery Gebruikers is steeds als volgt: de Discovery Gebruiker voert een **Zoekopdracht** in een zoekbox. Het uitvoeren van de Zoekopdracht door Discovery levert een **Zoekresultaat** op van alle Publicaties die aan de Zoekopdracht voldoen. Van het Zoekresultaat wordt een gedeelte gepresenteerd in een **Zoekresultatenlijst**. Een klik op een item van die lijst leidt naar de **Metadata Presentatie** van een Publicatie. In de Metadata Presentatie worden ook de opties voor het verkrijgen van de Publicatie gegeven in de vorm van links of knoppen.

Bij de Zoekresultatenlijst worden Facetten gepresenteerd. Facetten zijn beschikbaar voor en ingedeeld naar specifieke velden. Een **Facet** is een aanklikbare veldinhoud (bijvoorbeeld een naam van een auteur) met daarbij weergegeven het aantal items binnen het Zoekresultaat waarin de veldinhoud voorkomt in het bijbehorende veld. Een klik op een Facet is het uitvoeren van de combinatie van de oorspronkelijke Zoekopdracht met het gekozen facet en leidt dus naar een nieuw Zoekresultaat met bijbehorende Zoekresultatenlijst.

Discovery maakt gebruik van de Knowledge Base waardoor in de Discovery omgeving bekend is bij welke Publicaties de Fulltext toegankelijk is.

Onder **Central Index** wordt verstaan: de verzamelde en via een index toegankelijk gemaakte Metadata (en eventueel geïndexeerde Fulltext) van alle Publicaties van uitgever en contentleveranciers waarmee de inschrijver een overeenkomst heeft gesloten over beschikbaarstelling van deze data. Een Central Index omvat vooral Metadata van meestal enkele honderden miljoenen wetenschappelijke artikelen.

Delivery is de term voor de dienstverlening waarmee de Discovery Gebruiker toegang krijgt tot de Fulltext van door hem gevonden publicaties. Dit omvat: uitlenen, inzien, reserveren, bieden van toegang tot digitale Publicaties, bestelmogelijkheden en levering van digitale of fysieke kopieën.

7.5 Library Management

Onder **Unified Resource Management** wordt verstaan het kunnen managen in één systeem van zowel Publicaties als Collecties van Publicaties.

Metadata Management bestaat uit het aanmaken, aanvullen, muteren en verwijderen van Metadata van Publicaties en Collecties van Publicaties. Dit is een activiteit binnen Library Management.

Metadata Management wordt ondersteund door **Validatie** van Metadata. Hieronder wordt verstaan: controle op verplichte invulling, vormcontrole (bij het invoeren of wijzigen van datums, financiële gegevens, URI's en standaard identifiers zoals ISBN en ISSN), en controle op het voorkomen van ingevoerde of gewijzigde Metadata in lijsten.

Metadata Management wordt ook ondersteund door het gebruik maken van **Authority Files**. Voorbeelden zijn de Nederlandse Thesaurus van Auteursnamen (NTA) en de Names and Subjects Authority Files van de Library of Congress.

De **Knowledge Base** is de registratie van Collecties van Publicaties samen met de toegangsrechten tot de Fulltext van de Publicaties. Het betreft hier digitaal toegankelijke Publicaties.

Acquisitie is het proces binnen Library Management waarin Publicaties en Collecties van Publicaties worden aangeschaft. Dit omvat onder meer: de aanschaf van fysiek materiaal, het afsluiten van Toegangslicenties en het afsluiten van overeenkomsten voor Patron-driven Acquisition.

Patron-driven Acquisition is een vorm van acquisitie waarbij een overeenkomst wordt afgesloten over een Collectie van Publicaties. In een dergelijk overeenkomst is geregeld dat de leverancier, zoals bijvoorbeeld uitgevers, kosten berekent en factureert aan de hand van het werkelijke gebruik van de Publicaties. Het betreft voornamelijk Publicaties waarvan de Fulltext digitaal beschikbaar is. De inhoud van de Collectie en de wijze van berekening van de kosten zijn onderdeel van het overeenkomst met de leverancier.

Toegangslicenties zijn overeenkomsten met uitgevers en andere leveranciers waarmee de TU Delft Library het recht wordt verleend om haar gebruikers toegang te bieden tot de digitale Fulltext van Publicaties in een Collectie van Publicaties.

In Library Management worden niet alleen Metadata van Publicaties en Collecties van Publicaties opgenomen maar ook de registratie van Discovery Gebruikers, leveranciers, bestellingen, leningen, reserveringen, enzovoort. Voor al deze beschrijvingen wordt de verzamelterm **Record** gebruikt.

In Library Management worden **Business Rules** gebruikt. Deze regels hebben effect op het verloop van de processen in de backoffice. Voorbeelden zijn:

- handmatig of automatisch goedkeuren van bestellingen;
- beïnvloeding van de uitleenmogelijkheden van fysiek materiaal zoals het maximum aantal uitleningen per persoon en boetebeleid.

De Business Rules kunnen door de Functioneel Beheerders worden geconfigureerd.

7.6 Leesverklaring 'Terminologie en Uitgangspunten'

De inschrijver dient in vragenlijst D op het Negometrix platform aan te geven dat hij kennisgenomen heeft van het gestelde in hoofdstuk 7.

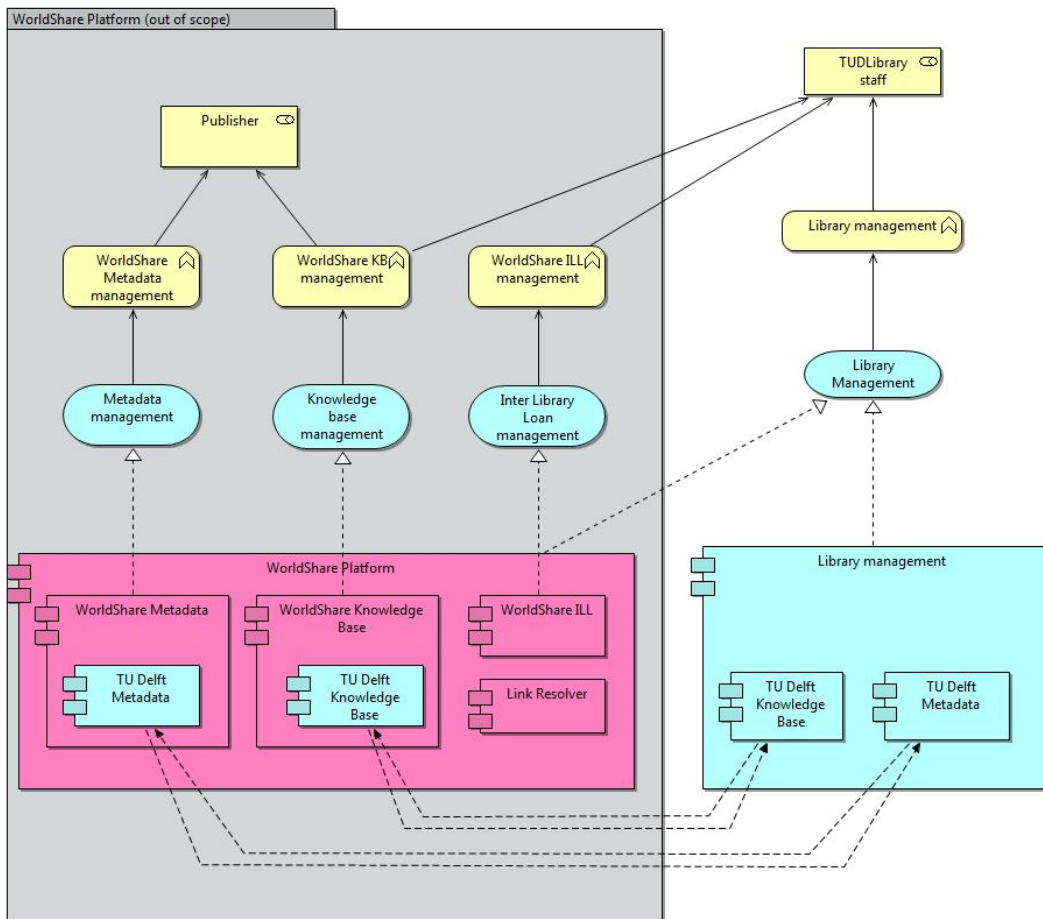
8. Programma van eisen en wensen Discovery en Library Management algemeen

In dit hoofdstuk wordt stilgestaan bij de algemene eisen en wensen die de TU Delft stelt aan Discovery en Library Management.

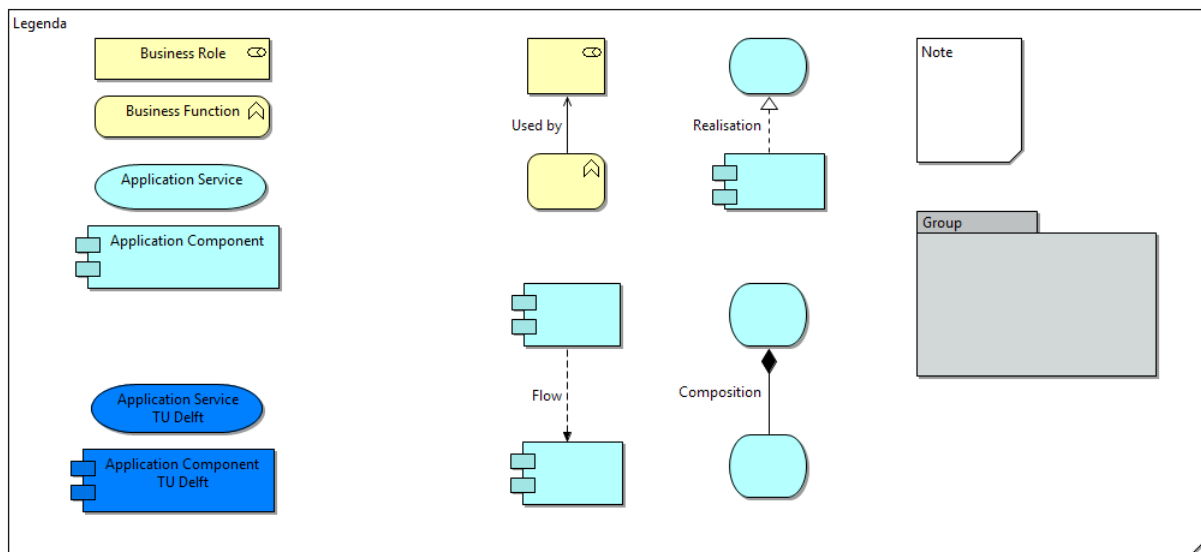
Als ter adstructie nader bewijsmateriaal verlangd is, moet de inschrijver deze op de voorgeschreven wijze en indien van toepassing met gebruikmaking van standaardformulieren indienen. Zonder deze relevante, aanvullende informatie kan de TU Delft geen volledige beoordeling uitvoeren. Ontbreken ervan kan onder bepaalde omstandigheden, als genoemd in hoofdstuk 3, leiden tot het oordeel dat sprake is van een zodanig gebrekkige inschrijving dat deze verder buiten beschouwing gelaten moet worden.

8.1 Integratie Library Management met het WorldShare Platform

In Figuur 2: Integratie Library Management met het WorldShare Platform wordt de integratie schematisch weergegeven. De erop volgende Figuur 3 geeft een uitleg over de gebruikte symbolen.



Figuur 2: Integratie Library Management met het WorldShare Platform



Figuur 3: Gebruikte symbolen

8.1.1 *Eis werkend Library Management systeem*

Voor de integratie van Library Management met het WorldShare Platform zijn een aantal uitgangspunten van groot belang.

1. Het WorldShare Platform is de basis voor Metadata van Publicaties én Collecties van Publicaties. Dat wil zeggen: Metadata van alle Publicaties en Collecties van Publicaties behorend tot de Collectie van de TU Delft zijn aanwezig op het WorldShare Platform, inclusief lokale eigendoms- dan wel toegangskennmerken. Dit geldt ook voor de Knowledge Base.
2. Library Management is geïntegreerd met het WorldShare Platform, dat wil zeggen dat alle Library Management handelingen slechts eenmaal in één van deze omgevingen hoeven te worden verricht.
3. Indien er sprake is van kopiëren van gegevens tussen deze twee omgevingen, dan dient automatisch te worden gesynchroniseerd. Dan gaat het om gegevens van de TU Delft Library die zowel op het WorldShare Platform als in de Library Management omgeving beheerd worden. De synchronisatie houdt in dat nieuwe invoer van, wijzigingen op en verwijderingen van deze gegevens in één van de omgevingen automatisch óók in het andere systeem uitgevoerd dienen te worden (tweezijdige synchronisatie). Dit geldt voor alle Metadata van Publicaties en van Collecties van Publicaties, dus ook voor de Knowledge Base.

De TU Delft eist dat de inschrijver een werkend Library Management systeem levert, dat voldoet aan alle gestelde eisen genoemd in dit document en een oplossing biedt voor synchronisatie die aan de bovenstaande uitgangspunten voldoet. Functioneel Beheerders van de TU Delft dienen deze synchronisatie te kunnen monitoren, beheren en controleren.

8.1.2 *Wens Integratie Library Management en WorldShare Platform*

De TU Delft Library streeft naar een integratie tussen Library Management en het WorldShare Platform die transparant is, geen extra handelingen vereist en ten aanzien van de data zo volledig mogelijk is.

U dient de integratie tussen Library Management en het WorldShare Platform te beschrijven. Daarbij geeft u zo volledig mogelijk inzicht in de processen, die u hiervoor inricht, samen met eventuele parametrisering van deze processen. Indien er sprake is van kopiëren van gegevens tussen deze twee omgevingen beschrijf dan de volgende aspecten:

- de soorten van Records die worden gesynchroniseerd;
- de manier waarop nieuwe invoer, mutaties en verwijderingen van Records in het WorldShare Platform worden verwerkt in Library Management;

- de manier waarop nieuwe invoer, mutaties en verwijderingen van Records in Library Management worden verwerkt in het WorldShare Platform.

Daarnaast dient u rekening te houden dat het aantal handelingen dat verricht moet worden ten aanzien van de bovengenoemde punten zo gering mogelijk is.

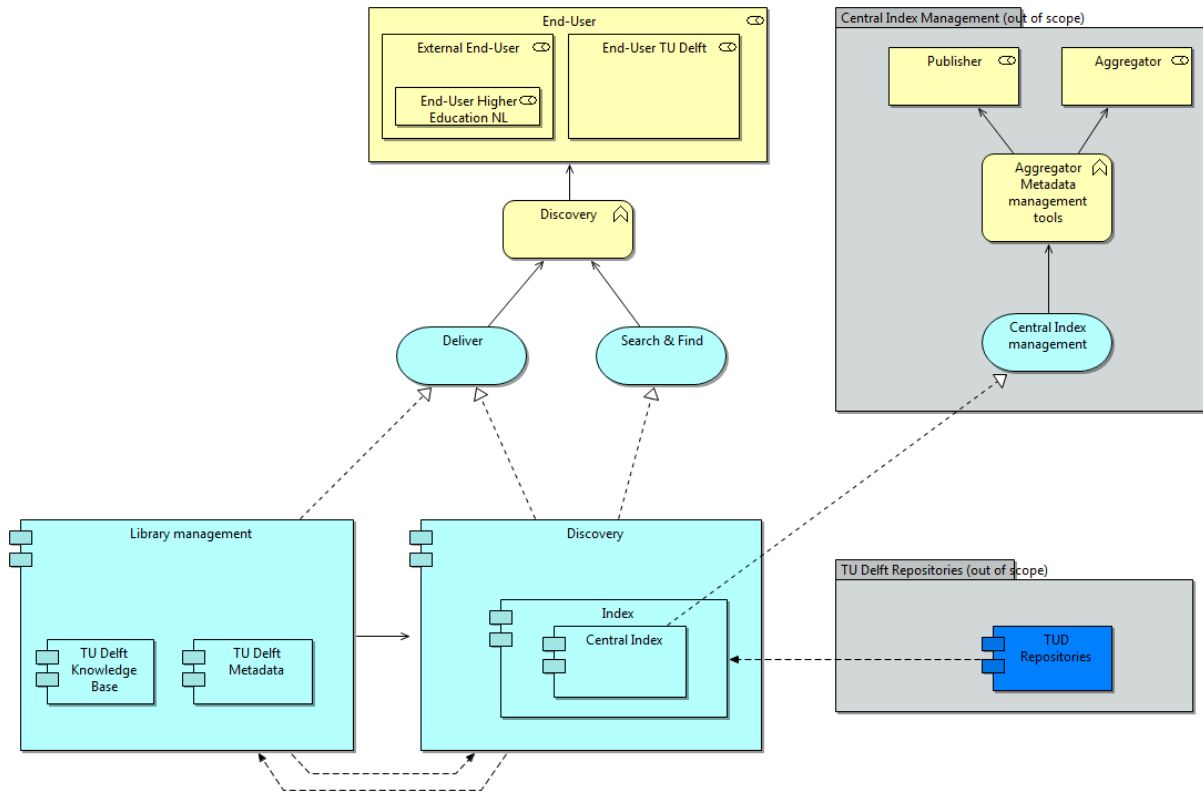
Gebruik voor de beantwoording van deze wens maximaal 2 pagina's A4.

De beantwoording van deze wens wordt beoordeeld op:

- volledigheid van uw beantwoording, waarbij het van belang is dat de TU Delft een zo volledig mogelijk beeld krijgt van de geboden oplossing;
- de mate waarin de processen automatisch verlopen;
- het aantal handelingen dat de TU Delft ten aanzien van de bovengenoemde punten moet verrichten zo gering mogelijk is. Uiteraard wordt het hierbij behorende niveau van geautomatiseerd verwerken meegewogen.

8.2 Integratie Discovery en Library Management

In Figuur 4: Integratie Discovery en Library management wordt de integratie schematisch weergegeven. Zie Figuur 3 voor een uitleg van de gebruikte symbolen.



Figuur 4: Integratie Discovery en Library management

8.2.1 Eis werkend Discovery systeem

De TU Delft eist dat de inschrijver een werkend Discovery systeem levert, dat voldoet aan alle eisen genoemd in dit document en waarin alle Publicaties (inclusief Publicaties opgenomen in Collecties van Publicaties), die de TU Delft in eigendom heeft, dan wel waarop de TU Delft Library een Toegangslicentie heeft, vindbaar dienen te zijn met de bijbehorende beschikbaarheidskenmerken (zie ook § 10.6). Daarnaast dient de Discovery omgeving de Central Index van de inschrijver te bevatten.

8.2.2 Eis onafhankelijke werking

De TU Delft eist dat de Library Management omgeving en de Discovery omgeving onafhankelijk van elkaar kunnen werken. Dat wil zeggen dat de Library Management omgeving beschikbaar blijft voor Library Management Gebruikers wanneer de Discovery omgeving niet beschikbaar is, bijvoorbeeld door een storing. Ook geldt dat de Discovery omgeving beschikbaar blijft voor Discovery Gebruikers wanneer de Library Management omgeving niet beschikbaar is, bijvoorbeeld door een storing.

8.2.3 Eis bewaren transacties

De TU Delft eist dat wanneer de Library Management omgeving niet beschikbaar is, de transacties van de Discovery Gebruikers bewaard worden in de Discovery omgeving, zodat deze gesynchroniseerd kunnen worden met Library Management, zodra deze weer beschikbaar is.

8.3 Eis Unified Resource Management

De TU Delft eist dat Library Management binnen één systeem voorziet in het management van alle soorten van Publicaties en Collecties van Publicaties van de TU Delft

8.4 Eis Multi-tenant Clouddiensten

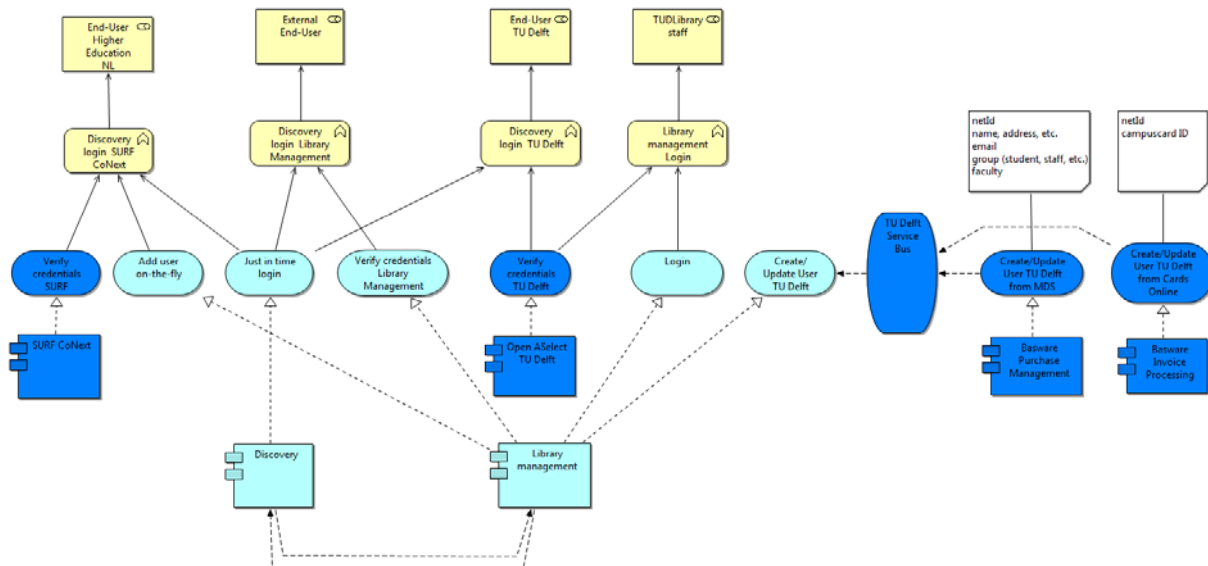
De inschrijver biedt Library Management en Discovery als Multi-tenant Clouddiensten aan.

8.5 Eis integratie met identity management

De TU Delft eist dat de inschrijver aan de navolgende eisen voldoet met betrekking tot identity management.

- Library Management Gebruikers loggen in op Library Management via het NetId van de TU Delft. U levert een integratie met behulp van een SAML koppeling.
- Discovery Gebruikers (TU Delft) loggen in op Discovery via het NetId van de TU Delft. U levert ook hier een integratie met behulp van een SAML koppeling.
- De gegevens van Discovery Gebruikers (TU Delft) en van Library Management gebruikers worden via de Service Bus van de TU Delft aan Library Management aangeleverd door twee identity management systemen van de TU Delft: MDS en Cards Online. U voorziet in een service om deze gegevens in Library management te verwerken.
- Discovery Gebruikers (Extern) loggen in op Discovery met behulp van het account dat bij het lidmaatschap hoort. Library Management voorziet in functies voor het beheren van accounts van Discovery Gebruikers (Extern) met de bijbehorende wachtwoord(herstel)functies.
- Discovery Gebruikers (Extern) die via de instelling waar zij aan verbonden zijn beschikken over een SURF Conext account kunnen inloggen met behulp van dit account. U levert hiervoor een integratie met SURF Conext.

In Figuur 5: Koppelingen Identity Management worden deze koppelingen toegelicht. Zie Figuur 3 voor een uitleg van de gebruikte symbolen.

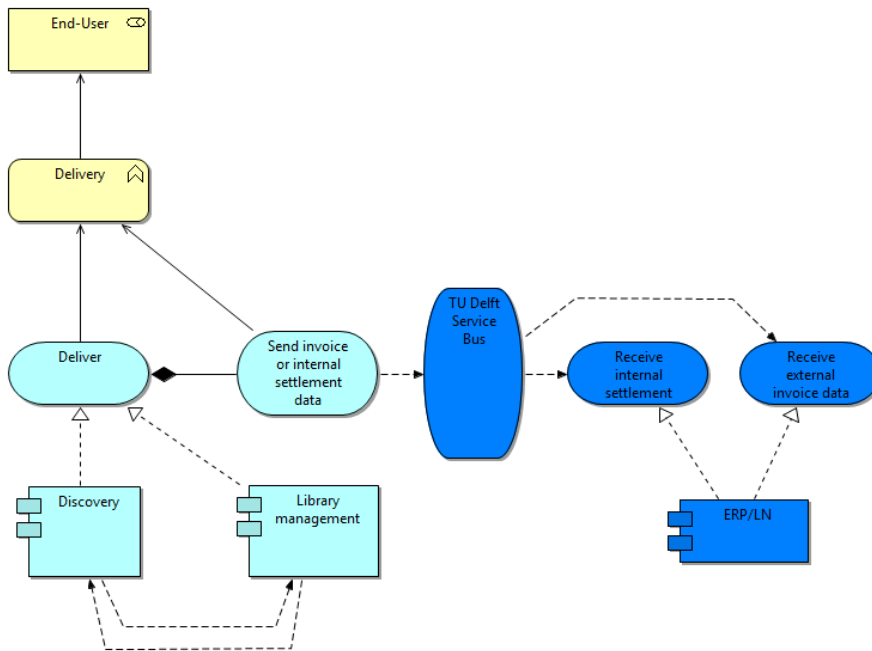


Figuur 5: Koppelingen Identity Management

8.6 Eis integratie met financiële systemen

Binnen de TU Delft worden financiële transacties afgehandeld door de financiële systemen Infor ERP/In en worden binnenkomende facturen afgehandeld door Basware Invoice Processing.

Voor enkele diensten van de Library worden kosten in rekening gebracht, onder meer voor documentlevering. Uw systeem dient te voorzien in een of meer services om factuurgegevens en gegevens over interne verrekeningen door te geven aan de Service Bus van de TU Delft. In Figuur 6: Koppeling factuur- en interne verrekening gegevens wordt deze koppeling toegelicht. Zie Figuur 3 voor een uitleg van de gebruikte symbolen.



Figuur 6: Koppeling factuur- en interne verrekening gegevens

8.7 Eis technische invulling koppelingen

De TU Delft eist dat de inschrijver aan de navolgende aspecten met betrekking tot integratie met financiële systemen voldoet:

- De integratie van Library Management en Discovery met de systemen van de TU Delft dient via webservices in de Enterprise Service Bus (Oracle ESB) van de TU Delft te verlopen. Hierbij wordt gebruik gemaakt van SOAP over een tweezijdige TLS/SSL koppeling.
- De webservice van de TU Delft gebruikt één server certificaat per omgeving. Per klant en per aangeboden WSDL wordt een gescheiden cliëntcertificaat aangeboden. Waar de TU Delft zich als cliënt verbindt met uw webservices levert u de WSDL's en zal de TU Delft cliëntcertificaten gebruiken in overeenstemming met de structuur van de webservices server van uw organisatie.

8.8 Interoperability, webservices, API

De TU Delft heeft met betrekking tot interoperability, webservices en API onderstaande eis en wens geformuleerd.

8.8.1 Eis functies API's

De TU Delft eist dat de inschrijver de volgende lijsten kan overhandigen:

1. een lijst van alle functies die de API's van Library Management aanbieden,

2. een lijst van alle functies die de API's van Discovery aanbieden,
3. optioneel een lijst van functies die op korte termijn worden toegevoegd aan de API's van Library Management, bijvoorbeeld als onderdeel van een roadmap,
4. optioneel een lijst van functies die op korte termijn worden toegevoegd aan de API's van Discovery, bijvoorbeeld als onderdeel van een roadmap.

Per functie dient in de lijst vermeld te worden: de naam van de functie, eventuele parameters en een korte beschrijving van de output. In de lijsten onder 3 en 4 dient hieraan te worden toegevoegd een datum van verwachte beschikbaarheid.

Indien documentatie op een website beschikbaar is dient per functie (of groep van functies) de URL van de documentatie te worden vermeld.

8.8.2 Wens dienstverlening met behulp van API's

De TU Delft wenst dat u de onder § 8.8.1 genoemde lijsten daadwerkelijk overhandigt.

Voor de beoordeling van de lijsten worden de volgende use cases gebruikt:

- In een context buiten Library Management en Discovery, dus bijvoorbeeld in een website, in een mobiele app, in een ELO zoals Blackboard of in een samenwerkingsomgeving zoals SharePoint kunnen lijsten worden gegenereerd van Publicaties, met voor die context relevante metadata. De lijsten zijn het resultaat van een query die verzonden wordt aan uw Clouddiensten en die voorzien zijn van de gewenste selectiecriteria. In een dergelijke lijst van Publicaties zijn de Delivery mogelijkheden zoals genoemd in § 10.6 en § 11.3 beschikbaar.
- In een dergelijke context kunnen ook lijsten gepresenteerd worden die door Discovery gebruikers zijn samengesteld in "MyLibrary" (zie § 10.8), bijvoorbeeld als literatuurlijst in een ELO zoals Blackboard.
- Metadata van selecties van Records van Library Management kunnen door een script worden gewijzigd en/of aangevuld.

Gebruik maximaal 1 pagina A4 voor een toelichting op de realiseerbaarheid van deze use cases.

Bij de beoordeling van deze wens worden de volgende aspecten meegewogen:

- de volledigheid van uw beantwoording;
- de mate van realiseerbaarheid van de use cases;
- de mate waarin de lijsten compleet zijn ten aanzien van de functionaliteitseisen in dit document.

8.9 Implementatieproject

De TU Delft heeft met betrekking tot de implementatie van dit project een aantal eisen en wensen. De TU Delft heeft de intentie is om het implementatieproject samen met de inschrijver in te vullen en daarbij de optimale mix te vinden tussen de kennis en kunde van de inschrijver en die van de TU Delft ("best of both worlds").

8.9.1 Eis methoden en tools

De TU Delft eist dat de inschrijver voldoet aan de navolgende eisen:

- De implementatie van de Clouddiensten, inclusief de koppelingen met de lokale systemen van de TU Delft, wordt uitgevoerd als project volgens de Prince2 methodiek.
- Testen worden uitgevoerd aan de hand van TMap, terwijl ter ondersteuning van het project ProjectServer en TRAC worden gebruikt.
- Tijdens het implementatieproject werken inschrijver en TU Delft met bovenstaande methoden en tools. Door inschrijver aangeboden methoden en tools worden alleen na uitdrukkelijke toestemming van de overall projectleiding ingezet.

8.9.2 Eis projectleiding en stuurgroep

De inschrijver gaat akkoord met de navolgende werkwijze.

- De overall projectleiding van de implementatie van de Clouddiensten ligt bij een project manager van de TU Delft.
- De stuurgroep van het project bestaat uit vertegenwoordigers van de opdrachtgever (TU Delft Library) en de senior supplier (TU Delft SSC ICT). Inschrijver wordt in de stuurgroep vertegenwoordigd door de senior supplier.

8.9.3 Eis op te leveren producten en verantwoordelijkheden

De TU Delft eist dat het implementatieproject van de Clouddiensten de volgende producten oplevert:

1. een Functioneel Ontwerp, toegespitst op de situatie van de TU Delft;
2. voor de TU Delft ingerichte (geparametriseerde) Cloud omgevingen voor Discovery en Library Management;
3. de koppeling met het WorldShare Platform zoals beschreven in § 8.1;
4. de koppelingen met systemen van de TU Delft zoals beschreven in § 8.5 en § 8.6;
5. een op basis van het Functioneel Ontwerp uitgevoerde dataconversie;
6. op basis van het Functioneel Ontwerp uitgevoerde acceptatietesten;
7. opgeleide baliedmedewerkers, backoffice medewerkers en functioneel en technisch beheerders.

Daarnaast eist de TU Delft dat de inschrijver akkoord gaat met onderstaande verdeling van verantwoordelijkheden met betrekking tot de op te leveren producten.

- De inschrijver is **uitvoerend** betrokken bij de realisatie van alle hierboven genoemde producten.
- De inschrijver is **verantwoordelijk** voor de realisatie van de onder 2, 3 en 5 genoemde producten en levert daarin ook de projectleiding. Tijdens de implementatie is het van belang dat de inschrijver aangeeft welke bij de TU Delft aanwezige kennis en faciliteiten nodig zijn bij de realisatie. De inzet van de TU Delft in de realisatie van deze producten moet echter tot een minimum beperkt blijven.
- De TU Delft is **verantwoordelijk** voor de realisatie van de producten onder 1, 4, 6 en 7 en levert daarin ook de projectleiding. Inschrijver levert de inzet en kennis die door projectleiding noodzakelijk worden geacht om deze producten te realiseren.

8.9.4 Eis Project Initiatie Document (PID)

De TU Delft eist dat voor de start van het project door de project manager van de TU Delft in overleg met de gegunde leverancier een projectplan voor het implementatieproject – binnen TU Delft een Project Initiatie document (PID) genoemd – wordt opgesteld.

Het PID met al haar eventuele bijlagen maakt integraal onderdeel uit van de Overeenkomst.

8.9.5 Eis wijze opstellen Functioneel Ontwerp

De inschrijver gaat akkoord dat het op de situatie van de TU Delft toegespitste Functioneel Ontwerp betreffende de producten 2 t/m 6 en wordt opgesteld in een aantal workshops waaraan inschrijver en TU Delft deelnemen, zie ook § 8.9.10.

Het Functioneel Ontwerp met al haar eventuele bijlagen maakt integraal onderdeel uit van de Overeenkomst.

8.9.6 Eis Technisch Ontwerp Koppelingen

De TU Delft eist dat voor de realisatie van de koppelingen met lokale systemen van de TU Delft de inschrijver en TU Delft het eerder vastgestelde Functioneel Ontwerp uitwerken tot een Technisch Ontwerp Koppelingen.

Op basis van dit technisch ontwerp:

- zorgt de TU Delft voor de ontwikkelingen en aanpassingen die nodig zijn in de lokale systemen en voor de ontwikkeling van webservices in de Enterprise Service Bus (Oracle ESB) van de TU Delft
- zorgt de inschrijver voor de ontwikkelingen en aanpassingen die nodig zijn in de Clouddiensten.

Het Technisch Ontwerp Koppelingen met al haar eventuele bijlagen maakt integraal onderdeel uit van de Overeenkomst.

8.9.7 Eis dataconversie en Conversieplan

De TU Delft eist dat de inschrijver de dataconversie uitvoert. In de realisatie van deelproduct Functioneel Ontwerp wordt een Conversieplan opgesteld waarin de verschillende conversiestappen en verdere details uitgewerkt zijn. Deze details betreffen bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, het vermijden van verdubbeling van gegevens.

De volgende data dienen geconverteerd te worden naar de Library Management omgeving:

- Uit Aleph: alle titelbeschrijvingen met bijbehorende holding- en itemrecords, alle leveranciers-, bestel- en claimrecords en alle gegevens van eindgebruikers, met bijbehorende leentransactierecords, inclusief reserveringen en boetegegevens,
- Uit SFX: alle voor TU Delft Library gelocaliseerde records,
- Uit VSources: alle licentiegegevens,
- Uit Docutrans: alle gegevens van externe eindgebruikers, zonder transactiegegevens

Het Conversieplan met al haar eventuele bijlagen maakt integraal onderdeel uit van het Functioneel Ontwerp.

8.9.8 Eis test en testverslag

De TU Delft eist dat de door inschrijver op te leveren producten (de in § 8.9.3 genoemde producten 2, 3 en 5) en eventuele deelproducten daarvan uitvoerig door inschrijver worden getest. Bij oplevering van het product, wordt een testverslag meegeleverd. Dit testverslag bevat tenminste:

- het advies of de conclusie dat voor betreffend product de acceptatietest kan worden uitgevoerd;
- het resultaat van wel en niet gehaalde testdoelen (teststrategie, overzicht testgevallen met resultaten en bevindingen);
- gesignaleerde testprojectrisico's.

U dient een praktijkvoorbeeld van een testverslag aan te leveren. Dit praktijkvoorbeeld maakt geen onderdeel uit van de kwalitatieve beoordeling.

U dient op het Negometrix platform het geëiste testverslag, bij deze eis te uploaden. Zie ook informatiebijlage 'Indiening documenten'.

8.9.9 Eis acceptatietest

De inschrijver gaat akkoord dat de TU Delft op alle producten een acceptatietest uitvoert. Hiervoor worden vooraf Testcriteria en een Testplan opgesteld. De TU Delft accepteert de opgeleverde producten als voldaan is aan de Testcriteria.

8.9.10 Eis instructie

Voor de instructie zijn er 4 doelgroepen: balie medewerkers, backoffice medewerkers, functioneel en technisch beheerders.

De TU Delft eist dat de inschrijver instructiemateriaal verzorgt, hij geeft instructies en verzorgt standaard instructiefilmpjes, bedoeld voor het inwerken van nieuwe balie- en backoffice medewerkers.

8.9.11 Wens implementatieproject

De TU Delft beoogt de nieuwe systemen uiterlijk op 1 juli 2015 in gebruik te kunnen nemen.

U dient het verwachte verloop van de implementatie, uitgaande van al het gestelde in deze Uitnodiging tot inschrijving te beschrijven.

U gaat in uw beantwoording minimaal in op de volgende zaken:

- Welke mogelijke keuzes heeft de TU Delft qua aanpak?
- Ziet u risico's in deze mogelijke keuzes qua aanpak? En zo ja, welke risico's ziet u?
- Ziet u risico's u in de beschreven eisen in § 8.9 met betrekking tot de keuzes van aanpak? En zo ja, welke risico's?
- Welke aspecten meent u dat de TU Delft over het hoofd ziet of zou kunnen zien die in uw ervaring kritisch zijn voor een succesvolle implementatie?
- Welke suggesties heeft u met betrekking tot de samenwerking voor een succesvolle implementatie?

Gebruik voor de beantwoording van deze wens maximaal 2 pagina's A4.

De beantwoording van deze wens wordt beoordeeld op:

- volledigheid van uw beantwoording;
- de mogelijkheden om het implementatieproject professioneel en efficiënt uit te voeren binnen de gestelde termijn;
- de mate waarin u voorziet wat de (on)mogelijkheden zijn van een dergelijke implementatie binnen een organisatie als de TU Delft.
- de mate van inzet vanuit de TU Delft in de realisatie van de implementatie moet tot een minimum beperkt zijn.

8.9.12 Wens realisatie producten door inschrijver

De inschrijver is in het implementatieproject volledig verantwoordelijk voor een drietal deelproducten:

- voor de TU Delft ingerichte (geparametriseerde) cloudomgevingen voor Discovery en Library Management,
- de koppeling met het WorldShare Platform,
- een op basis van het Functioneel Ontwerp uitgevoerde dataconversie.

De TU Delft wenst van u een omschrijving te ontvangen, waarin u aangeeft voor welke aanpak u kiest voor de realisatie van deze deelproducten.

U gaat in uw antwoord in ieder geval in op onderstaande aspecten:

- Een breakdown van uw aanpak in activiteiten.
- De volgorde van de uitvoering van de verschillende activiteiten.
- De verwachte doorlooptijd per deelproduct.
- De gewenste input van de TU Delft, uitgesplitst naar inzet, kennis en faciliteiten.
- Een toelichting op de samenwerking met TU Delft in het realiseren van de deelproducten.

Gebruik voor de beantwoording van deze wens maximaal 2 pagina's A4.

De beantwoording van deze wordt beoordeeld op:

- de volledigheid van uw beantwoording;
- logische samenhang van uw beantwoording;
- de doelmatigheid van gewenste inzet vanuit TU Delft.

8.10 Akkoordverklaring 'Programma van eisen Discovery en Library Management algemeen '

De inschrijver moet op het Negometrix platform aangeven of hij de eisen in hoofdstuk 8 aanvaardt.

Ontbreken van de akkoordverklaring leidt tot uitsluiting van deelname aan de aanbestedingsprocedure.

9 Programma van eisen en wensen Service Level

De TU Delft heeft een aantal eisen en wensen geformuleerd met betrekking tot Service Level.

Als ter adstructie nader bewijsmateriaal verlangd is, moet de inschrijver deze op de voorgeschreven wijze en indien van toepassing met gebruikmaking van standaardformulieren indienen. Zonder deze relevante, aanvullende informatie kan de TU Delft geen volledige beoordeling uitvoeren. Ontbreken ervan kan onder bepaalde omstandigheden, als genoemd in hoofdstuk 3, leiden tot het oordeel dat sprake is van een zodanig gebrekkige inschrijving dat deze verder buiten beschouwing gelaten moet worden.

9.1 Test- en acceptatie omgeving

De TU Delft heeft met betrekking tot de test- en acceptatieomgeving een tweetal eisen geformuleerd.

9.1.1 *Eis 'sandbox'*

De TU Delft eist dat u gedurende de looptijd van de Overeenkomst een zogenaamde 'sandbox' omgeving beschikbaar stelt aan de (functioneel) beheerders van de TU Delft. De 'sandbox' omgeving is een permanent beschikbare kopie, qua functionaliteit en niet noodzakelijk qua data, van de omgeving die u aanbiedt als zijnde de Clouddiensten.

9.1.2 *Eis tijdelijke test- en acceptatieomgevingen*

De TU Delft eist dat u gedurende de looptijd van de Overeenkomst op verzoek van de TU Delft tijdelijke test- en acceptatieomgevingen beschikbaar stelt aan de (technische) beheerders van de TU Delft. Een test- of acceptatieomgeving is een exacte kopie van de omgeving die u op dat moment aanbiedt als zijnde de Clouddiensten.

Een test- of acceptatieomgeving, of in voorkomende gevallen beide naast elkaar, worden in samenhang met een test- of acceptatieomgeving (of beide) van de TU Delft gebruikt voor een waarheidsgetrouwe weergave van de productie. Een dergelijk constellatie gebruikt de TU Delft alleen wanneer aanpassing van de koppelingen tussen uw Clouddiensten en de lokale systemen van de TU Delft noodzakelijk is, hetzij veroorzaakt door een nieuwe release van uw Clouddiensten of door een nieuwe release van een lokaal systeem van de TU Delft.

De TU Delft eist dat test- en acceptatieomgevingen dezelfde functionaliteit bieden als de productieomgevingen en bevatten voldoende data om functionaliteit van en koppelingen met lokale systemen te kunnen testen.

9.2 Security en privacy

Bij het opstellen van de eisen rondom privacy en security wordt gebruik gemaakt van het Juridisch Normenkader voor Cloudservices voor het Hoger Onderwijs (verder: Juridisch Normenkader). Dit document is te vinden op het adres:

http://www.surfsites.nl/cloud/download/Juridisch_Normenkader_Cloudservices_HO.pdf.

In de sfeer van persoonsgegevens wordt vastgelegd dat de Discovery Gebruikers (TU Delft) studenten of medewerkers van de TU Delft zijn, terwijl van Discovery Gebruikers (Extern) ook naam en adresgegevens en eventueel affiliatie worden vastgelegd. Daaraan worden zoekgedrag en leen- of toegangsgegevens toegevoegd. Al deze gegevens zijn vertrouwelijk, maar ze zijn echter niet zo gevoelig dat ze onder een hoge risicoklasse vallen.

De gegevens die worden opgeslagen in uw systemen zijn door de TU Delft geclassificeerd onder Risicoklasse 1 (Basis niveau).

9.2.1 Eis Juridisch Normenkader

Inschrijver conformeert zich aan het Juridisch Normenkader met Risicoklasse 1 en de praktische implicaties ervan.

9.2.2 Eis geldende wet- en regelgeving

De TU Delft eist dat de door u geleverde systemen u en de TU Delft in staat stellen om zich te houden aan de geldende Nederlandse en Europese wet- en regelgeving met betrekking tot privacy en security.

De door u geleverde systemen stellen u en de TU Delft in staat om tijdig te voldoen aan nieuwe Nederlandse en Europese wet- en regelgeving met betrekking tot privacy en security.

9.2.3 Eis security protocollen en algoritmen

De TU Delft eist dat de door u geleverde systemen u en de TU Delft in staat stellen om gebruik te maken van de meest recente standaard security protocollen en algoritmen.

9.2.4 Eis Risicoanalyse

De TU Delft eist dat de inschrijver de afgelopen twee (2) risico analyses met betrekking tot een audit van hun omgeving/applicatie kan overleggen. In deze analyses worden in ieder geval de aspecten meegenomen zoals vermeld in de paragraaf 'Voor het sluiten van de overeenkomst' van het Juridisch Normenkader, pagina's 3 en 4.

Daarnaast dient de inschrijver akkoord te gaan met het volgende:

Nadat de voorlopige gunning bekend is gemaakt, wordt van de 'voorlopige winnaar' geëist dat hij de twee (2) risicoanalyses daadwerkelijk overhandigt aan de TU Delft. Indien de TU Delft constateert dat de analyses niet conform het gestelde is, heeft de TU Delft de mogelijkheid om een nieuwe risicoanalyse door een derde partij te laten uitvoeren, op kosten van de 'voorlopige winnaar'.

9.2.5 Eis verplichte EDP-audit

De inschrijver is verplicht periodiek maar minimaal tweemaal per jaar door een door haar aan te wijzen onafhankelijke EDP-auditor of deskundige een onderzoek te laten uitvoeren ten aanzien van de organisatie van inschrijver, teneinde te doen vaststellen dat:

- Inschrijver aan het bepaalde met betrekking tot de bescherming van Gegevens (daar mede onder verstaan Persoonsgegevens) in deze Overeenkomst voldoet.
- Inschrijver aan het bepaalde in deze Overeenkomst voldoet, ten aanzien van betrouwbaarheid, integriteit, continuïteit, effectiviteit en efficiëntie van de door Leverancier ter beschikking gestelde Clouddiensten.

Daarnaast is inschrijver verplicht om de bevindingen van de EDP-auditor of deskundige, in de vorm van een TPM-verklaring, na een verzoek ter zake aan TU Delft ter beschikking te stellen.

9.3 Scalability

De TU Delft heeft een aantal eisen met betrekking tot scalability geformuleerd.

9.3.1 Eis aantal gebruikers

De TU Delft eist dat de Clouddiensten die u levert voldoende capaciteit hebben voor het bedienen van regulier gebruik van de volgende aantallen Discovery Gebruikers en Library Management Gebruikers.

- Discovery Gebruikers: gelijktijdig minimaal 200, als volgt verdeeld:
 - Studenten TU Delft: 20.000, gelijktijdig minimaal 100.
 - Medewerkers TU Delft: 6.000, gelijktijdig minimaal 50.
 - Externe gebruikers: 20.000, gelijktijdig minimaal 50.
- Library Management Gebruikers: Library medewerkers: 100, gelijktijdig minimaal 20.

De genoemde aantallen gelijktijdige gebruikers kunnen worden bediend met de in § 9.4 genoemde performance.

9.3.2 Eis harvesting processen

De TU Delft eist dat Discovery in staat is om minstens 4 gelijktijdige harvesting processen te verwerken.

9.3.3 Eis aantallen Publicaties en Collecties van Publicaties

De TU Delft eist dat Library Management capaciteit heeft voor het beheren van 1.500.000 Publicaties en 2.000 Collecties van Publicaties, met bijbehorende administratieve Records. Hierbij is de groei over de looptijd van het overeenkomst inbegrepen.

9.4 Eis performance van de Clouddiensten

De TU Delft eist dat inschrijver akkoord gaat met onderstaande eis.

In het dagelijks gebruik van de Clouddiensten is het noodzakelijk dat eindgebruikers niet te lang moeten wachten op de verwerking van of reactie op hun input in de Clouddiensten, of op transacties anderszins. In het geval dat geconstateerd kan worden dat de gebruikers een grote vertraging ervaren zal inschrijver in samenwerking met TU Delft trachten vast te stellen wat de belangrijkste bron van vertraging is. In het geval dat het grootste deel van de vertraging toe te schrijven is aan de systemen van de inschrijver zal zij maatregelen ondernemen om die vertraging te verkleinen.

9.5 Eis beschikbaarheid van de Clouddiensten

De TU Delft eist dat de beschikbaarheid van de Discovery omgeving en van de Library Management omgeving minimaal 99,5% dient te zijn, gemeten per maand en gedurende 24 uur per dag en 7 dagen per week. De tijd die benodigd is voor service windows, zoals deze in de SLA zijn afgesproken, wordt niet meegeteld bij de berekening van de beschikbaarheid.

9.6 Eis service windows en gepland onderhoud

De TU Delft eist dat voor gepland onderhoud, zoals het installeren van releases en security updates, de inschrijver gebruik maakt van in de SLA afgesproken service windows. De service windows van SSC ICT van de TU Delft zijn: elke donderdagavond tussen 18:00 en 22:00 (UTC+1) en elke dinsdagochtend tussen 05:00 en 08:00 (UTC+1). Deze dienen gebruikt te worden wanneer gepland onderhoud ook de koppelingen met het NetId systeem en de financiële systemen betreft.

Inschrijver dient gepland onderhoud, zoals het installeren van releases en security updates, op een zodanige wijze uit te voeren dat gebruikers daarvan zo weinig mogelijk hinder ondervinden.

9.7 Monitoring en back-up

De TU Delft met betrekking tot monitoring en back-up onderstaande eisen geformuleerd.

9.7.1 Eis monitoring

Inschrijver draagt zorg voor continue (24/7) monitoring van de Clouddiensten.

9.7.2 Eis back-up

Inschrijver zal zorgdragen voor adequate back-up en restore voorzieningen om beschikbaarheid van de Clouddiensten en daarmee de daarin opgeslagen gegevens te waarborgen.

9.8 Incidenten en systeemherstel

De TU Delft met betrekking tot incidenten en systeemherstel onderstaande eisen geformuleerd.

9.8.1 Eis incidenten

De TU Delft eist dat voor het melden van incidenten de inschrijver bereikbaar is via mail en telefoon gedurende 7 dagen in de week en 24 uur per dag. Wanneer de Clouddiensten geheel of gedeeltelijk niet beschikbaar zijn reageert inschrijver binnen 2 uur na de melding hiervan door de TU Delft.

Voor alle andere incidenten betreffende het niet correct functioneren van de Clouddiensten reageert inschrijver binnen 1 werkdag na de melding hiervan door de TU Delft.

9.8.2 Eis systeemherstel

De TU Delft eist dat de tijd die maximaal benodigd is om in een geval van een incident de dienst te herstellen (Recovery Time Objective) 8 uur is. De maximale periode waarover gegevens verloren mogen gaan (Recovery Point Objective) is 4 uur. Dit geldt voor zowel Library management als Discovery.

9.9 Eis SLA

De TU Delft eist dat de inschrijver bij zijn inschrijving een concept SLA aanlevert.

In de concept SLA zijn de volgende aspecten verwerkt:

- de eisen zoals gesteld in hoofdstuk 9, onverkort;
- de eisen zoals gesteld in hoofdstuk 13, onverkort;
- andere eisen zoals gesteld in onderhavig document die in termen van de SLA afwijken van uw standaardwerkwijze en/of –afspraken.

De door u aangeleverde SLA dient als voorzet voor de nader vast te stellen SLA. Het uitwerken van de SLA vindt plaats in overleg met de technische beheerder van de TU Delft, welke tevens de SLA definitief vaststelt. De vastgestelde SLA met al haar eventuele bijlagen maakt integraal onderdeel uit van de overeenkomst. De door u aangeleverde concept SLA maakt geen onderdeel uit van de kwalitatieve beoordeling.

U dient op het Negometrix platform de geëiste concept SLA, bij deze eis te uploaden. Zie ook informatiebijlage 'Indiening documenten'.

9.10 Rapportage security en privacy en rapportage SLA

De TU Delft met betrekking tot rapportages onderstaande eisen geformuleerd.

9.10.1 *Eis rapportage waarborging security en privacy*

TU Delft eist dat u gedurende de looptijd van de overeenkomst eens per kwartaal digitaal rapporteert over de waarborging van de security en privacy.

Onderwerpen die in deze rapportages aan de orde dienen te komen zijn:

- misbruik of poging tot misbruik op de authenticatie;
- aanpassingen in de autorisatie;
- overzicht van een recente systeem en applicatie vulnerability scan;
- ondernomen activiteiten ten behoeve van system hardening;
- de integriteit en vertrouwelijkheid van de interfaces/koppelingen;
- een toetsing op basis van de OWASP top 10 (zie <https://www.owasp.org>).

De uiteindelijke opzet en invulling van deze rapportage zal zo spoedig mogelijk na contractsluiting tussen partijen worden afgestemd.

9.10.2 *Eis rapportage SLA*

TU Delft eist dat u gedurende de looptijd van de overeenkomst eens per kwartaal digitaal rapporteert over het handhaven van de overeengekomen service levels. Inschrijver betreft daarin in ieder geval de afspraken zoals die zullen worden vastgelegd in de SLA, waaronder, maar niet uitsluitend:

- beschikbaarheid van de clouddiensten,
- performance issues,
- incidenten en geboden oplossingen.

De uiteindelijke opzet en invulling van deze rapportage zal zo spoedig mogelijk na contractsluiting tussen partijen worden afgestemd.

9.11 Wens continuïteit Clouddiensten

Gezien het feit dat Discovery en Library Management Clouddiensten cruciaal is voor de bedrijfsvoering van de TU Delft Library en haar interne en externe gebruikers, hecht de TU Delft veel belang aan de continuïteit van de door inschrijver geleverde clouddiensten. De TU Delft wenst dat de continuïteit van de dienstverlening onder alle omstandigheden wordt gewaarborgd en gegarandeerd.

De inschrijver dient aan te geven welke maatregel(en) zij hiervoor neemt of op korte termijn bereid is te nemen om in onvoorziene situaties, waarin zij bijvoorbeeld niet meer in staat is aan haar verplichtingen te voldoen, het voortzetten van de dienstverlening toch te garanderen. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan het opzetten van een Stichting, die de verplichtingen tijdelijk kan overnemen zodat de continuïteit gewaarborgd en gegarandeerd is. Daarnaast dient de inschrijver bij de beantwoording van deze wens rekening te houden met het feit dat de TU Delft in zo'n onvoorziene situatie, tijd en gelegenheid nodig heeft om op zoek te gaan naar alternatieve dienstverlening.

Gebruik voor de beantwoording van deze wens maximaal 1 pagina A4.

De beantwoording van deze wens wordt beoordeeld op:

- de volledigheid van uw beantwoording;
- de haalbaarheid van de maatregel(en);
- de uitvoerbaarheid van de maatregel(en);
- de directe beschikbaarheid van de maatregel(en);
- de tijdsperiode waarin de continuïteit van de dienstverlening gegarandeerd kan worden;

- de beperkingen die de onvoorziene situatie met zich mee brengt ten aanzien van het gebruik en ondersteuning van de dienstverlening.

9.12 Akkoordverklaring 'Programma van eisen Service Level'

De inschrijver moet op het Negometrix platform aangeven of hij de eisen in hoofdstuk 9 aanvaardt. Ontbreken van de akkoordverklaring leidt tot uitsluiting van deelname aan de aanbestedingsprocedure.

10 Programma van eisen en wensen Discovery

De TU Delft heeft een aantal eisen en wensen geformuleerd met betrekking tot Discovery.

Als ter adstructie nader bewijsmateriaal verlangd is, moet de inschrijver deze op de voorgeschreven wijze en indien van toepassing met gebruikmaking van standaardformulieren indienen. Zonder deze relevante, aanvullende informatie kan de TU Delft geen volledige beoordeling uitvoeren. Ontbreken ervan kan onder bepaalde omstandigheden, als genoemd in hoofdstuk 3, leiden tot het oordeel dat sprake is van een zodanig gebrekkige inschrijving dat deze verder buiten beschouwing gelaten moet worden.

10.1 Multi-platform en browsers

Het gebruik van de Discovery interface dient mogelijk te zijn op operating systems en in browsers die door de Discovery Gebruiker zelf worden gekozen. Het gebruik van Linux is bij de TU Delft niet te verwaarlozen.

10.1.1 *Eis interface*

De TU Delft eist dat de interface werkt in browsers zonder plugins, add-ons, modules of extra systeem- of platformafhankelijke software.

10.1.2 *Eis desktop operating systemen*

De TU Delft eist dat minimaal de volgende – binnen TU Delft op dit moment preferente – desktop operating systemen worden ondersteund:

- Windows 7 SP1;
- Suse Linux Enterprise Desktop 11 SP3;
- Mac OS X 10.9.

10.1.3 *Eis ondersteuning browsers*

De TU Delft eist dat minimaal de volgende browsers worden ondersteund:

- Chrome
- Internet Explorer
- Firefox
- Safari

10.1.4 *Eis actuele versie*

De TU Delft eist dat voor alle genoemde platformen en browsers geldt dat de meest actuele versie (major release) zonder beperkingen ondersteund wordt binnen 6 maanden na de publieke beschikbaarheid. Daarnaast worden steeds de twee versies voorafgaand aan de meest actuele versie ondersteund, of de versie(s) voorafgaand aan de meest actuele versie die niet ouder zijn dan vier jaar gerekend vanaf de releasedatum van de actuele versie.

10.1.5 *Eis zonder beperking tablets en smartphones*

De TU Delft eist dat de Discovery interface werkt zonder functionele beperkingen op tablets of smartphones met een scherm van 7 inch of groter. De hierbij ondersteunde mobiele operating systems zijn iOS, Android, ChromeOS en Windows RT in combinatie met de gangbare browsers Safari, Android browser, Chrome en Internet Explorer.

10.1.6 *Eis eventuele beperking smartphones*

De TU Delft eist dat de Discovery interface werkt, eventueel met beperkte functionaliteit, ook op smartphones met een scherm van 3 tot 7 inch. De hierbij ondersteunde mobiele operating systems zijn iOS, Android, ChromeOS en Windows RT in combinatie met de gangbare browsers Safari, Android browser, Chrome en Internet Explorer.

10.1.7 Wens beperkingen op smartphones

Zoals in § 10.1.6 verwoord, eist de TU Delft dat de Discovery Interface, eventueel met beperkte functionaliteit, ook op smartphones met een scherm van 3 tot 7 inch werkt.

De inschrijver dient aan te geven of er beperkingen zijn voor de Discovery functionaliteit voor smartphones met een scherm van 3 tot 7 inch is ten opzichte van de volledige Discovery functionaliteit. Indien er beperkingen zijn, dient de inschrijver, dit aan te geven en te beschrijven en wat deze tot gevolg heeft voor de functionaliteit van de Discovery Interface op omschreven smartphones.

Gebruik voor de beantwoording van deze wens maximaal 1 pagina A4.

De beantwoording van deze wens wordt beoordeeld op:

- volledigheid van uw beantwoording;
- de hoeveelheid van het aantal beperkingen;
- welke beperkingen er zijn.

10.1.8 Eis Discovery Engels

De TU Delft eist dat de interface van Discovery in het Engels wordt aangeboden. Hierbij worden onderdelen van de Nederlandse locale toegepast, namelijk:

- het formaat voor getallen: 2.345,67
- datum formaten: bijvoorbeeld 12-03-2014
- het standaard valuta symbool €.

10.2 Eis 'Just in time' inloggen

Discovery Gebruikers kunnen zonder in te loggen gebruik maken van de Discovery Interface voor zoeken en vinden. Discovery Gebruikers dienen in te loggen op het moment waarop zij gebruik willen maken van gepersonaliseerde functionaliteit, bijvoorbeeld het verlengen van uitleningen. We noemen dit 'just in time' inloggen.

De TU Delft eist dat de Discovery omgeving 'just in time' inloggen ondersteunt.

10.3 Eis API's

De TU Delft eist dat de inschrijver voldoet aan onderstaande met betrekking tot API's.

Discovery voorziet in API's die integratie van Discovery in andere omgevingen via webservices mogelijk maken. Hierbij worden in ieder geval SRU (zie <http://www.loc.gov/standards/sru>) en het leveren van RSS feeds (zie <http://www.rssboard.org/rss-specification>) ondersteund.

De API's maken het voor de TU Delft mogelijk om, buiten de Discovery omgeving, minimaal de volgende gebruiksscenario's te ondersteunen:

- lijsten van publicaties op basis van queries te presenteren;
- uitgeleende Exemplaren van een Discovery Gebruiker te presenteren;
- uitgeleende Exemplaren te verlengen;
- een uitleenverzoek of reservering te plaatsen;
- aanwinstenlijsten te presenteren;
- aanwinstenlijsten te presenteren op basis van vakgebied;
- gepersonaliseerde aanwinstenlijsten te presenteren op basis van het gebruikersprofiel.

10.4 Coverage

De TU Delft heeft met betrekking tot coverage een aantal eisen en een wens geformuleerd.

10.4.1 *Eis toegang Central Index*

De TU Delft eist dat de Discovery interface toegang geeft tot de Central Index van de inschrijver, waaraan de Collectie van de TU Delft, als zodanig herkenbaar, is toegevoegd.

10.4.2 *Eis geautomatiseerde harvesting*

De TU Delft eist dat Discovery beschikt over een geautomatiseerde harvesting voorziening om Metadata op te nemen uit lokale collecties van de TU Delft, die niet via Library Management worden beheerd (repositories).

10.4.3 *Wens opname bronnen in Central Index*

De TU Delft wenst dat u een procedure aanbiedt voor het op verzoek opnemen van bronnen in de Central Index.

U dient aan te geven of u beschikt over zo'n procedure en zo ja dient u een nadere toelichting te geven over hoe deze procedure werkt.

Gebruik voor de beantwoording van deze wens maximaal 1 pagina A4.

De beantwoording van deze wens wordt beoordeeld op:

- de volledigheid van uw beantwoording;
- het bestaan van een efficiënte methode voor de TU Delft Library om bronnen aan de Discovery Gebruikers aan te bieden die nog ontbreken in de Central Index maar wel relevant zijn voor de vakgebieden van de TU Delft.
- de kans op succesvolle inwilliging van dergelijke verzoeken op een zo kort mogelijke termijn, gemeten tussen het moment van indienen van het verzoek en het werkelijk toegankelijk zijn van deze nieuwe bronnen in de Discovery omgeving.

10.5 Zoeken

De TU Delft heeft met betrekking tot zoeken een aantal eisen en een wens geformuleerd.

10.5.1 *Eis geen sturing Zoekresultaten*

De TU Delft eist dat tijdens het zoeken geen sturing op Zoekresultaten plaats te vinden op basis van eerder gedrag van Discovery Gebruikers, tenzij de Discovery Gebruiker hier expliciet voor kiest.

10.5.2 *Eis keuze kunnen zoeken*

De TU Delft eist dat de Discovery Gebruikers naar keuze kunnen zoeken in de volledige Central Index of alleen in de Collectie van de TU Delft. De Functioneel Beheerder kan hiervoor een default instellen: de Discovery Gebruikers starten met een van bovengenoemde mogelijkheden. Discovery Gebruikers kunnen deze default wijzigen. De keuze is dan minimaal geldig voor de sessie.

10.5.3 *Eis ondersteuning zoekmogelijkheden*

De TU Delft eist dat de Discovery interface de volgende zoekmogelijkheden ondersteunt:

- truncatie (hydrolog*);
- phrase search ('morphology of high purity');
- prefixen (author:Jansen): minimaal worden prefixen op auteur, titel, jaar van uitgave en onderwerp ondersteund;
- Booleaans zoeken volgens de CQL standaard (zie <http://www.loc.gov/standards/sru/cql/index.html>) of een daarmee equivalente methode.

De TU Delft eist dat de Discovery interface het aantal items in het Zoekresultaat, de Zoekresultatenlijst en Facetten presenteert:

- minimaal worden Facetten op auteur, document type, taal, jaar van uitgave en onderwerp ondersteund;
- bij elk Facet wordt het aantal Publicaties vertoond dat voldoet aan de corresponderende Zoekopdracht op dat Facet;
- sortering is mogelijk op relevantie en op jaar van uitgave;
- boek en journal covers worden getoond in de Zoekresultatenlijst en in de Metadata Presentatie van een Publicatie;
- het is mogelijk om een RSS feed aan te maken op de Zoekopdracht;
- het is mogelijk om Metadata van geselecteerde Publicaties te exporteren in het RIS format ten behoeve van opname in reference managers.

10.5.4 Wens extra functionaliteit Discovery

De TU Delft Library wenst een Discovery omgeving aan te bieden aan Discovery Gebruikers met optimale functionaliteit.

De inschrijver dient onderstaande vragen te beantwoorden met ja of nee.

1. Kan Discovery meer prefixen aanbieden dan de hierboven genoemde?
2. Kunnen Functioneel Beheerders zelf prefixen toevoegen?
3. Kunnen '+' en '-' gebruikt worden in plaats van de Booleaanse operatoren?
4. Heeft Discovery een type ahead voorziening?
5. Kan de ahead voorziening eventueel door een Discovery Gebruiker aan- en uitgeschakeld worden?
6. Heeft Discovery een 'did you mean' voorziening?
7. Kan 'did you mean' voorziening eventueel door een Discovery Gebruiker aan en -uitgeschakeld worden?
8. Kunnen Facetten door de Discovery Gebruiker aan- en uitgezet worden?
9. Kan Discovery meer Facetten aanbieden dan de hierboven genoemde?
10. Kunnen Functioneel Beheerders zelf Facetten toevoegen?
11. Kunnen Functioneel Beheerders Facetten hernoemen?
12. Zijn de aantallen bij Facetten exact?
13. Heeft Discovery een filter waarmee alleen publicaties worden getoond waarvan de Fulltext digitaal beschikbaar is?
14. Heeft Discovery een filter op recent aangeschafte Publicaties (fysiek en digitaal)?
15. Kunnen de filters onder genoemd bij vraag 13 en 14 gecombineerd worden?
16. Worden Facetten meegenomen bij het aanmaken van een RSS feed op een zoekopdracht?
17. Heeft Discovery de mogelijkheid om bookmarks in de vorm van verkorte URL's aan te maken op Zoekresultaten?
18. Kunnen Zoekresultaten direct, dus zonder dat de gebruiker een download en een upload moet uitvoeren, naar Zotero geëxporteerd worden?
19. Kunnen Zoekresultaten direct, dus zonder dat de gebruiker een download en een upload moet uitvoeren, naar Mendeley geëxporteerd worden?
20. Kunnen Zoekresultaten gedeeld worden via sociale media?

Maak voor de beantwoording van deze wens gebruik van invulformulier 'Beantwoording wens extra functionaliteiten Discovery'.

De beantwoording van deze wens wordt beoordeeld op de navolgende wijze.
 De wens is onderverdeeld in 20 vragen. Per vraag is de maximale score vastgesteld op 2,5 punten.
 Het totaal aantal punten van de 20 vragen bij elkaar opgeteld is de totaal score voor deze wens, met een maximum van 50 punten.

Aantal te behalen punten per vraag	Omschrijving
2,5	Ja
1	Functionaliteit is binnen 2 jaar na implementatie operationeel
0	Nee

10.6 Delivery

De TU Delft heeft met betrekking tot Delivery een aantal eisen en een wens geformuleerd.

10.6.1 *Eis beschikbaarheidsinformatie*

De TU Delft eist dat de inschrijver voldoet aan de onderstaande eisen.

- In de Zoekresultatenlijst en in de Metadata Presentatie van een Publicatie wordt beschikbaarheidsinformatie getoond.
- In de Zoekresultatenlijst wordt aangegeven of een Publicatie:
 - fysiek beschikbaar is in de Library TU Delft;
 - uitleenbaar is, dan wel alleen ingezien kan worden in de Library;
 - uitgeleend is, maar gereserveerd kan worden;
 - digitaal beschikbaar is voor alleen Discovery Gebruikers (TU Delft) in verband met Toegangsllicenties;
 - digitaal beschikbaar is voor alle Discovery Gebruikers (Open Access Publicaties).
- In de Metadata Presentatie van een Publicatie worden bovenstaande gegevens herhaald en wordt bovendien aangegeven:
 - de locatie in de bibliotheek, indien een publicatie fysiek beschikbaar is.

10.6.2 *Eis 'Get It' voorziening*

De TU Delft eist dat de Discovery interface dient te voorzien in een 'Get It' voorziening voor ingelogde Discovery Gebruikers met het doel om de Fulltext van de publicatie ter beschikking te krijgen. De mogelijkheden worden bepaald door de combinatie van: 1^e de soort Publicatie en de rechten die gelden op de Publicatie, en: 2^e de Gebruikersgroep waartoe de Discovery Gebruiker behoort (bijvoorbeeld student, medewerker of externe klant).

Afhankelijk van Publicatie en Gebruikersgroep krijgt de Discovery Gebruiker de van toepassing zijnde opties uit de volgende lijst:

- volgen van een link naar de digitaal beschikbare publicatie;
- aanvragen van een digitale kopie;
- aanvragen van een afdruk;
- indienen van een leenverzoek;
- indienen van een inzageverzoek;
- indienen van een reservering;
- indienen van een bestelling/bestelverzoek;
- indienen van IBL verzoek.

De Discovery Gebruiker kiest welke van de mogelijkheden voor hem/haar gunstig is.

10.6.3 Wens extra functionaliteit Delivery

De TU Delft wenst inzage te hebben in hoeverre, in aanvulling op § 10.6.2, de 'Get It' voorziening de volgende functionaliteiten bevat. De functionaliteiten staan in volgorde van belangrijkheid.

1. online betalen voor de genoemde dienstverlening;
2. weergeven van andere – vooral Nederlandse – bibliotheken waarin publicaties aanwezig zijn (vergelijk WorldCat);
3. weergeven van de kosten indien van toepassing;
4. opnemen van links naar meer informatie op de website;
5. opnemen van contactinformatie, bijvoorbeeld voor het maken van een afspraak.

U dient aan te geven welke van de bovengenoemde functionaliteit(en) uw 'Get it' voorziening ondersteunt en geeft hiervan een heldere omschrijving.

Gebruik voor de beantwoording van deze wens maximaal 1 pagina A4.

Deze wens wordt per functionaliteit beoordeeld, waarbij voor iedere functionaliteit een maximale score behaald kan worden. Indien u een functionaliteit niet heeft, krijgt u hier voor geen punten.

In onderstaand overzicht is per functionaliteit de maximale score opgenomen.

Indien u alle functionaliteit levert zal uw score 50 punten zijn voor deze wens.

Aantal te behalen punten	'Get it' voorziening bevat:
25	functionaliteit 1
15	functionaliteit 2
5	functionaliteit 3
2,5	functionaliteit 4
2,5	functionaliteit 5

10.7 Eis Link Resolver

De TU Delft eist dat Discovery gebruikmaakt van een OpenURL Link Resolver (voor OpenURL zie: <http://www.niso.org/standards/z39-88-2004>) op basis van de Knowledge Base.

De Link Resolver wordt ingezet voor het aanbieden van de volgende dienstverlening in de Discovery omgeving:

- het aanbieden van één voorkeurservice bij gelijkwaardige alternatieven (bijvoorbeeld bij meerdere links naar de Fulltext van dezelfde Publicatie);
- het aanvragen van fysieke en digitale kopieën;
- het aanbieden van links naar webpagina's van de TU Delft Library.

10.8 Profielen van Discovery Gebruikers

De TU Delft heeft met betrekking tot profielen van Discovery Gebruikers een eis en een aantal wensen geformuleerd.

10.8.1 Eis 'MyLibrary'

De TU Delft eist dat de Discovery omgeving beschikt over een onderdeel 'MyLibrary', waarin ingelogde Discovery Gebruikers de volgende mogelijkheden hebben:

- inzage in reserveringen, leentransacties, openstaande boetes en opgelegde vervangingskosten
- het kunnen verlengen van leentransacties
- het kunnen opheffen van reserveringen.

10.8.2 Wens 'MyLibrary'

In het verlengde van § 10.8.1 wenst de TU Delft inzage te hebben welke functionaliteit(en) het onderdeel 'MyLibrary' in uw Discovery omgeving nog meer biedt. U dient aandacht te besteden aan:

1. het kunnen bewaren, indelen en hergebruiken van gevonden Publicaties en van uitgevoerde zoekopdrachten;
2. het online kunnen betalen van boetes en vervangingskosten en de verwerking daarvan in Library Management;
3. het kunnen genereren van aanbevelingen op basis van handelingen die de Discovery Gebruiker in de Discovery omgeving heeft uitgevoerd;
4. de mogelijkheden van de API om aanbevelingen in een andere omgeving te presenteren.

De inschrijver dient een heldere omschrijving te geven, op welke wijze bovengenoemde functionaliteiten worden ondersteund. Indien u functionaliteit(en) aanbiedt rond aanbevelingen aan Discovery Gebruikers (de punten 3 en 4 hierboven), dan vermeldt u ook op welke gegevens aanbevelingen worden gebaseerd (denk aan log- en transactiegegevens) en besteedt u aandacht aan de wijze waarop uw systeem omgaat met het anonimiseren van log-gegevens en transacties.

Gebruik voor de beantwoording van deze wens maximaal 2 pagina's A4.

De beantwoording van deze wens wordt beoordeeld op:

- volledigheid van uw beantwoording;
- de mate waarin u in uw beantwoording een heldere omschrijving geeft;
- de mate waarin de bovengenoemde functionaliteiten worden ondersteund;
- hoe meer functionaliteiten uw systeem ondersteunt, hoe hoger de score;
- andere relevante dienstverlening in dit kader zal extra punten opleveren.

10.8.3 Wens user generated input

De TU Delft wenst een beschrijving te ontvangen over de mogelijkheden die uw systeem biedt voor het toevoegen van ratings, tags en/of reviews door Discovery Gebruikers (user generated content).

Betrek in uw beantwoording de navolgende aspecten:

- Moeten Discovery Gebruikers ingelogd zijn om van deze functionaliteit gebruik te maken?
- Is deze input zichtbaar voor alle Discovery Gebruikers of alleen voor de Discovery Gebruiker die de informatie toevoegt?
- Voorziet uw API in functies waarmee ratings, tags en/of reviews per Publicatie en per Discovery Gebruiker gepresenteerd kunnen worden in andere omgevingen?
- Hoe meer functionaliteiten uw systeem ondersteunt, hoe hoger de score. Indien u nog andere relevante dienstverlening in dit kader, aanvullend op bovengenoemde functionaliteiten, kunt bieden kan dit extra punten opleveren.

Gebruik voor de beantwoording van deze wens maximaal 1 pagina's A4.

De beantwoording van deze wens wordt beoordeeld op:

- volledigheid van uw beantwoording;
- de mate waarin u in uw beantwoording een heldere omschrijving geeft;
- de mate waarin de bovengenoemde functionaliteiten worden ondersteund;
- hoe meer functionaliteiten uw systeem ondersteunt, hoe hoger de score;
- andere relevante dienstverlening in dit kader zal extra punten opleveren.

10.9 Eis rapportage en analyse Discovery

De TU Delft eist dat uw systeem informatie bijhoudt over het gebruik ervan door Discovery Gebruikers. Het gaat hierbij om bijvoorbeeld welk tijdschrift veel of weinig wordt gebruikt, welke databank veel of weinig wordt gebruikt en andere statistische informatie. Op basis van deze gegevens kunnen functioneel beheerders via uw systeem rapportages en analyses aanmaken.

10.10 Akkoordverklaring 'Programma van eisen Discovery'

De inschrijver moet op het Negometrix platform aangeven of hij de eisen in hoofdstuk 10 aanvaardt. Ontbreken van de akkoordverklaring leidt tot uitsluiting van deelname aan de aanbestedingsprocedure.

11 Programma van eisen en wensen Library Management

De TU Delft heeft een aantal eisen en wensen geformuleerd met betrekking tot Library Management.

Als ter adstructie nader bewijsmateriaal verlangd is, moet de inschrijver deze op de voorgeschreven wijze en indien van toepassing met gebruikmaking van standaardformulieren indienen. Zonder deze relevante, aanvullende informatie kan de TU Delft geen volledige beoordeling uitvoeren. Ontbreken ervan kan onder bepaalde omstandigheden, als genoemd in hoofdstuk 3, leiden tot het oordeel dat sprake is van een zodanig gebrekkige inschrijving dat deze verder buiten beschouwing gelaten moet worden.

11.1 Algemeen

In § 8.1 is in algemene termen beschreven hoe Library Management en het WorldShare Platform gebruikt worden door de medewerkers van de Library. Het uitgangspunt is dat de medewerkers de handelingen binnen Library Management slechts eenmaal uitvoeren en dat de relevante gegevens worden gesynchroniseerd.

De Library Management Gebruikers beschikken over werkstations die door het SSC ICT van de TU Delft worden beheerd.

11.1.1 *Eis interface*

De TU Delft eist dat de interface werkt in browsers zonder plugins, add-ons, modules of extra systeem- of platformafhankelijke software.

11.1.2 *Eis desktop operating systemen*

De TU Delft eist dat minimaal de volgende – binnen TU Delft op dit moment preferente - desktop operating systemen worden ondersteund:

- Windows 7 SP1;
- Suse Linux Enterprise Desktop 11 SP3;
- Mac OS X 10.9.

11.1.3 *Eis ondersteuning browsers*

DE TU Delft eist dat minimaal de volgende browsers worden ondersteund:

- Chrome;
- Internet Explorer;
- Firefox;
- Safari.

11.1.4 *Eis actuele versie*

De TU Delft eist dat voor alle genoemde platformen en browsers geldt dat de meest actuele versie (major release) zonder beperkingen ondersteund wordt binnen 6 maanden na de publieke beschikbaarheid.

Daarnaast worden steeds de twee versies voorafgaand aan de meest actuele versie ondersteund, mits een of beide versies niet ouder zijn dan vier jaar gerekend vanaf de releasedatum van de actuele versie.

11.1.5 *Eis Library Management Engels*

De TU Delft eist dat de interface van Library Management in het Engels wordt aangeboden. Hierbij worden onderdelen van de Nederlandse locale toegepast, namelijk:

- het formaat voor getallen: 2.345,67;
- datum formaten: bijvoorbeeld 12-03-2014;
- het standaard valuta symbool €.

11.1.6 *Eis zoekbox*

De TU Delft eist dat Library Management voorziet in een eenvoudige zoekfaciliteit (een zoekbox) en geavanceerde zoekfaciliteiten, bijvoorbeeld gerealiseerd via een zoekscherm en/of drill-down via Facetten.

Zoekacties worden uitgevoerd op alle Records van Library Management. Library Management Gebruikers kunnen sets van Zoekresultaten bewaren en onderhouden.

11.1.7 Wens efficiency

De TU Delft Library zal in de komende periode een nieuwe bezuinigingsopdracht uitvoeren die gevolgen heeft voor de personele bezetting. Met de ingebruikname van het nieuw aan te kopen Library Management systeem heeft de zij zich tot doel gesteld om de werkzaamheden in de backoffice efficiënter in te richten. De TU Delft wenst een systeem waarmee de hoeveelheid werk in de backoffice teruggebracht wordt. De TU Delft wil dat u op een overtuigende wijze aantoont op welke wijze uw systeem bijdraagt aan het efficiënter inrichten van de werkzaamheden bij de TU Delft Library.

U dient aan de hand van een bij de TU Delft passende situatie met voorbeelden en een toelichtende beschrijving aan te tonen hoe uw Library Management Systeem hieraan bijdraagt.

U dient in de beantwoording in ieder geval te gaan op de volgende onderwerpen:

- Gebruikersvriendelijkheid:
 - een overzichtelijk beginscherm voor Library Management Gebruikers, eventueel aanpasbaar per Library Management Gebruiker;
 - bij opnieuw inloggen snel terug kunnen gaan naar het scherm van de laatste sessie;
 - het minimaliseren van het aantal handelingen en/of clicks dat nodig is om in een scherm te komen waarin werkzaamheden worden uitgevoerd.
- Workflows:
 - een minimaal aantal verschillende rollen voor Library Management Gebruikers: medewerkers moeten zoveel als mogelijk is alle taken van Library Management kunnen uitvoeren;
 - het minimaliseren van het aantal verschillende workflows;
 - het gemiddelde aantal stappen in de workflows;
 - het minimaliseren van het aantal stappen in een workflow.
- Invoeren en bewerken van records:
 - bij het invoeren van een nieuw Record een check op het bestaan van een (vrijwel) identiek Record;
 - de mogelijkheid om een voorlopige versie van een Record te bewaren zonder definitieve opslag (draft version);
 - het uitvoeren van eenzelfde wijziging in een set van Records;
 - het controleren van invoer en wijzigingen door middel van Validatie en Authority Files;
 - het automatisch of in batch verwerken van wijzigingen in Authority Files en Validatielijsten in Records.
- Central Knowledge Base
 - de samenstelling van de Central Knowledge Base op het gebied van techniek en natuurwetenschappen;
 - de manier waarop de Central Knowledge Base up to date wordt gehouden;
 - de manier waarop lokale gegevens aan de Central Knowledge Base worden toegevoegd.
- Management van Collecties van Publicaties
 - mogelijkheden van samenwerking tussen universiteitsbibliotheken bij het management van gezamenlijke licenties
 - management van overeenkomsten betreffende Patron Driven Acquisition
- Functioneel beheer
 - eenvoudig functioneel beheer;
 - inschatting van de benodigde hoeveelheid fte voor functioneel beheer voor werkzaamheden zoals: mogelijkheden voor aanpassing van user interfaces, beheer van gebruikers en rollen, controles op integriteit van de data, controles op synchronisatieprocessen en koppelingen en samenstellen van niet-standaard rapportages.

Gebruik voor de beantwoording van deze wens maximaal 5 pagina's A4.

De beantwoording van deze wens wordt beoordeeld op:

- volledigheid van uw beantwoording;
- de mate waarin aangesloten wordt op de situatie bij de TU Delft;
- de mate waarin de beantwoording van de wens aansluit op de geformuleerde doelstelling;
- de mate waarin de beantwoording vertrouwen wekt;
- de toepasbaarheid binnen de TU Delft.

11.2 Gebruikersregistratie

De TU Delft heeft met betrekking tot gebruikersregistratie een aantal eisen en een wens geformuleerd.

11.2.1 Eis registratie Discovery gebruikers

De TU Delft eist dat alle Discovery Gebruikers geregistreerd zijn in Library Management.

Bij het aangaan van transacties kunnen Discovery Gebruikers op meerdere manieren geïdentificeerd worden, namelijk:

- met het NetId voor Discovery Gebruikers (TU Delft) of met de lidmaatschapscode voor Discovery Gebruikers (Extern), bijvoorbeeld ten behoeve van inloggen op de Discovery omgeving en verlengen van uitleningen;
- met de code van de Campuskaart voor Discovery Gebruikers (TU Delft) of met de code van de Lidmaatschapskaart voor Discovery Gebruikers (Extern), bijvoorbeeld voor uitlenen met behulp van de self-service apparatuur;
- met het email adres, bijvoorbeeld voor het verzenden van berichten over boetes.

Discovery Gebruikers zijn ingedeeld in Gebruikersgroepen. Dit zijn minimaal: studenten van de TU Delft, medewerkers van de TU Delft en Discovery Gebruikers (Extern) met een Lidmaatschapskaart.

11.2.2 Eis koppeling identity management systeem

De TU Delft eist ten aanzien van de registratie van Discovery Gebruikers (TU Delft) dat de koppeling van Library Management met het identity management systeem van de TU Delft zorgt voor het volgende:

Data van nieuwe gebruikers en mutaties en verwijderingen van gegevens van eerder ingevoerde gebruikers worden door het identity management systeem via berichten vanuit de Enterprise Service Bus van de TU Delft naar webservices van Library Management gestuurd en in Library Management verwerkt.

11.2.3 Eis lidmaatschap

De TU Delft eist ten aanzien van de registratie van Discovery Gebruikers (Extern) dat Library Management zorgt voor het volgende:

Discovery Gebruikers (Extern) worden voor een periode van 1 jaar lid van de bibliotheek. Zij krijgen via de balie een Lidmaatschapskaart en accountgegevens om in te loggen op Discovery. Zij krijgen een automatisch gegenereerd bericht (email) over de afloop van het lidmaatschap. Dit bericht wordt minimaal 4 weken voor de aflooptdatum verstuurd. Deze periode is instelbaar door de Functioneel Beheerders. Het lidmaatschap van Discovery Gebruikers (Extern) wordt verlengd aan de balie.

11.2.4 Eis registratie Library Management gebruikers

De TU Delft eist dat Library Management onderstaande gang van zaken ondersteunt.

- Alleen bepaalde medewerkers van de TU Delft Library zijn Library Management Gebruikers. Zij worden door de Functioneel Beheerders in de Library Management omgeving geregistreerd met de bijbehorende rollen.
- Alleen deze Library Management Gebruikers kunnen met hun NetId inloggen in de Library Management omgeving.

11.2.5 Wens 'On-the-fly provisioning'

De TU Delft heeft voorkeur voor 'on-the-fly provisioning' voor nieuwe, externe Discovery Gebruikers die via de instelling waar zij aan verbonden zijn gebruik kunnen maken van SURF Conext.

Wanneer iemand voor de eerste keer inlogt op Discovery via SURF Conext levert de SAML koppeling gegevens aan Library Management. Deze gegevens worden gebruikt voor de registratie in een aparte Gebruikersgroep: Discovery Gebruikers (SURF Conext).

U dient een beschrijving te geven of en, zo ja, hoe u dit kunt realiseren. Hierbij geldt het volgende:

- Discovery Gebruikers (SURF Conext) kunnen geen gebruik maken van de Delivery mogelijkheden.
- Na identificatie met een identiteitsbewijs en een adresbewijs en betaling van het lidmaatschap wordt de betreffende persoon ingedeeld bij Discovery Gebruikers (Extern), zodat wel van de Delivery mogelijkheden gebruik kan worden gemaakt.

Gebruik voor de beantwoording van deze wens maximaal 1 pagina A4.

De beantwoording van deze wens wordt beoordeeld op:

- volledigheid van uw beantwoording;
- de mate waarin u dit kunt realiseren.

11.3 Delivery

De TU Delft heeft met betrekking tot delivery een aantal eisen geformuleerd.

11.3.1 Eis circulatie

Library Management ondersteunt het gebruik van business rules voor de circulatie van fysiek materiaal op basis van Gebruikersgroepen en Exemplaarcategorieën. De TU Delft eist dat minimaal de navolgende aspecten worden ondersteund:

- het maximaal aantal Exemplaren dat door gebruikers geleend kan worden;
- uitleentermijnen;
- automatische verlenging wanneer er geen reservering is;
- boetes voor het niet op tijd terug bezorgen van uitgeleend materiaal;
- vervangingskosten.

11.3.2 Eis business rules in te stellen en te onderhouden door Functioneel Beheerders

De TU Delft eist dat Library Management de in § 11.3.1 beschreven business rules worden ingesteld en onderhouden door de Functioneel Beheerders ondersteund.

11.3.3 Eis self-service uitleenautomaten

De TU Delft eist dat Library Management het gebruik van self-service uitleenautomaten ondersteunt en maakt daarbij gebruik van het SIP2 protocol.

11.3.4 Eis leenverzoeken

De TU Delft eist dat Library Management het volgende ondersteunt:

- Bij leenverzoeken van en naar andere bibliotheken wordt het gebruik van WorldShare ILL voor interbibliothecair leenverkeer (IBL) ondersteund.
- Uitgaande leenverzoeken aan andere bibliotheken kunnen zowel door Discovery Gebruikers in Discovery worden gedaan als door Library Management Gebruikers in Library Management. Het aangevraagde materiaal wordt tijdelijk geregistreerd in Library management. Bij binnenkomst van het materiaal wordt een uitleentransactie aangemaakt. Deze uitlening kan niet door de Discovery Gebruiker zelf worden verlengd.
- Leenverzoeken van andere bibliotheken uit WorldShare ILL worden automatisch in Library Management ingevoerd als uitleentransacties. Deze uitlening kan niet door de aanvrager worden verlengd.

11.3.5 Eis aanvragen digitale en fysieke kopieën

De TU Delft eist dat Library Management onderstaand proces met de genoemde 5 stappen ondersteunt:

Library Management ondersteunt aanvragen voor digitale en fysieke kopieën. Deze aanvragen komen binnen via twee kanalen: Discovery en het WorldShare Platform. Het proces bestaat uit de volgende stappen:

1. notificatie door Library Management van afdeling/personen die zorg dragen voor het maken van de kopieën;
2. maken en versturen van kopieën door medewerkers;
3. melding van verzending door Medewerkers in Library Management;
4. afhankelijk van soort kopie en Gebruikersgroep verzending van een factuur, indien geen online betaling heeft plaatsgevonden in Discovery;
5. indien een factuur is verzonden: melding van betaling in Library Management.

11.4 Leentermijnen, boetes en vervangingskosten

De TU Delft heeft met betrekking tot leentermijnen, boetes en vervangingskosten een aantal eisen geformuleerd.

11.4.1 Eis uitleentermijnen

De TU Delft eist dat Library Management het volgende ten aanzien van uitleentermijnen ondersteunt:

- Fysiek materiaal wordt uitgeleend voor een initiële, in te stellen termijn (bijvoorbeeld 4 weken). Deze initiële termijn wordt na deze periode omgezet in een langere uitleentermijn (bijvoorbeeld 1 jaar), dan wel steeds automatisch verlengd.
- Wanneer het uitgeleende materiaal gereserveerd is, dient de lener het materiaal terug te bezorgen binnen de initiële uitleentermijn of – indien deze is verlopen en omgezet in een langere uitleentermijn – binnen een vast te stellen periode (bijvoorbeeld 1 week).

11.4.2 Eis in te stellen en onderhouden door Functioneel Beheerders

De in § 11.4.1 genoemde termijnen worden ingesteld en onderhouden door de Functioneel Beheerders.

11.4.3 Eis e-mailnotificatie terugbezorgen

De TU Delft eist dat Library Management berichten via e-mail genereert aan Discovery Gebruikers wanneer het door hen geleende materiaal terugbezorgd dient te worden.

11.4.4 Eis boetes en vervangingskosten

De TU Delft eist dat Library Management voldoet aan onderstaande eisen:

- Library Management ondersteunt het toekennen van boetes en het opleggen van vervangingskosten aan Discovery Gebruikers wanneer zij fysiek materiaal niet binnen de uitleentermijn retourneren.
- Library Management ondersteunt dat Discovery Gebruikers geen leentransacties kunnen aangaan zolang zij boetes of vervangingskosten niet hebben betaald.
- Library Management ondersteunt dat Library Management Gebruikers (balie medewerkers) voor een Discovery Gebruiker boetes kunnen kwijtschelden en/of het niet meer kunnen aangaan van leentransacties kunnen opheffen.

11.5 Metadata Management

De TU Delft heeft met betrekking tot Metadata een aantal eisen geformuleerd.

11.5.1 Eis Metadata

De TU Delft eist dat Library Management voldoet aan onderstaande eisen:

- Library Management ondersteunt MARC21 en de RDA regels, inclusief de daarbij horende Validaties.
- Voor Metadata en Collectie Management wordt een web based editor gebruikt. De editor ondersteunt Validatie op verplichte invulling, op vorm en op lijsten van toegestane veldinhouden.
- Het systeem ondersteunt de mogelijkheid om bepaalde veldinhouden te valideren aan de hand van Authority Files.
- Deze validaties worden ingesteld en onderhouden door de Functioneel Beheerders.

11.5.2 Eis management Exemplaren en Holdings

De TU Delft eist dat Library Management het management van Exemplaren en Holdings ondersteunt.

11.6 Eis export en import

De TU Delft eist dat Library Management voldoet aan onderstaande eisen:

- Library Management voorziet in functies voor het exporteren van selecties van Records en in functies voor het importeren van bestanden met Records.
- Voor import en export van Publicaties wordt MARC21 ondersteund.
- Bij import kan worden gespecificeerd wat er gedaan wordt met Records die al blijken te bestaan: niet invoeren, overschrijven, samenvoegen of toevoegen als nieuw Record.
- Bij import kan worden gespecificeerd wat er gedaan wordt met Records die niet voldoen aan de validatieregels: niet invoeren of wel invoeren als zodanig herkenbare Records voor handmatige correcties.

11.7 Eis leveranciers

De TU Delft eist dat Library Management voorziet in de registratie van leveranciers en de koppeling van leveranciers aan bestelrecords en collectierecords, waarbij minimaal het volgende mogelijk is:

- bij een leverancier kunnen meerdere sets van adresgegevens en contactpersonen worden ingevoerd;
- bij een leverancier kunnen leveringsvoorwaarden en andere algemene gegevens worden opgenomen;
- bij een leverancier kunnen voor meerdere systemen van die leveranciers meerdere sets van accountgegevens worden opgenomen.

11.8 Eis financiële gegevens en transacties

De TU Delft eist dat Library Management toestaat dat het management van financiële gegevens en transacties **niet binnen Library Management** plaatsvindt. Dit betreft in elk geval het management van budgetten en facturen, dat geheel plaatsvindt in de financiële systemen van de TU Delft. Zie ook § 8.6.

11.9 Acquisitie, inclusief management van Toegangslicenties

De TU Delft heeft met betrekking tot acquisitie een aantal eisen geformuleerd.

11.9.1 Eis bestelverzoeken

De TU Delft eist dat Discovery en Library Management het volgende ondersteunen: Bestelverzoeken van Discovery Gebruikers worden automatisch ingevoerd in Library Management. Deze bestelverzoeken worden altijd voor goed- of afkeuring voorgelegd aan een (andere) Library Management Gebruiker.

11.9.2 Eis bestellen

De TU Delft eist dat Library Management het volgende ondersteunt:

- Publicaties of Collecties van Publicaties die op het WorldShare Platform aanwezig zijn kunnen door Library Management Gebruikers worden geselecteerd voor bestelling.
- Bestellingen van Publicaties of Collecties van Publicaties die niet in op het WorldShare Platform aanwezig zijn kunnen handmatig worden ingevoerd.
- Voor het bestelproces kunnen business rules worden ingesteld ten behoeve van de afhandeling. Afhankelijk van deze regels worden bestellingen automatisch afgehandeld of eerst voorgelegd aan een (andere) Library Management Gebruiker voor goedkeuring.
- Bestellingen worden verstuurd naar de leverancier.

11.9.3 Eis trials

De TU Delft eist dat ten aanzien van trials Library Management en Discovery het volgende ondersteunen:

- Publicaties en Collecties van Publicaties kunnen besteld worden ten behoeve van evaluatie (trials). Library Management Gebruikers krijgen een notificatie over het aflopen van de evaluatieperiode.
- Alle Publicaties worden automatisch opgenomen in de Discovery omgeving tijdens de evaluatieperiode en worden automatisch weer verwijderd wanneer de evaluatie niet leidt tot aanschaffen.

11.9.4 Eis ontvangst fysiek materiaal

De TU Delft eist dat Library Management de ontvangst van fysiek materiaal ondersteunt, waarbij Exemplaar dan wel Holding gegevens worden bijgewerkt en plaatsingscodes worden toegekend.

11.9.5 Eis ondersteunt claims

De TU Delft eist dat Library Management het verzenden van claims op nog niet ontvangen afleveringen van fysieke tijdschriften en seriewerken ondersteunt.

11.9.6 Eis toegangslicenties

De TU Delft eist dat voor Toegangslicenties op digitale Collecties van Publicaties het systeem minimaal het vastleggen van de volgende gegevens ondersteunt:

- standaard licentieovereenkomsten;
- afwijkingen op standaard licentieovereenkomsten;
- geldigheidsperiode van licentieovereenkomsten (begin- en einddatum);
- bepalingen voor verlenging;
- gegevens behorende bij de opzegging van de licentieovereenkomsten;
- financiële gegevens;
- facturering;
- notificatie van Library Management Gebruikers bij afloop van geldigheidsperiodes;
- methode van toegang;

- Metadata van Publicaties en Holdings behorende tot de Collectie;
- audit trail op wijziging en aanvulling van gegevens.

11.9.7 Eis management Toegangsliscenties

De TU Delft eist dat Library Management het management van verlenging dan wel opzegging van Toegangsliscenties ondersteunt, inclusief wijziging in financiële gegevens en geldigheidsperiodes.

11.9.8 Eis wijzigingen vanuit leveranciers

Leveranciers wijzigen regelmatig Collecties van Publicaties. Dit betreft wijzigingen in de Metadata van de bijbehorende Publicaties en verwijderingen van Publicaties uit en toevoegingen van Publicaties aan de Collectie.

De TU Delft eist dat Library Management en Discovery in staat zijn om deze door de leverancier geleverde wijzigingen automatisch te verwerken.

11.9.9 Eis activeren toegang

De TU Delft eist dat Library Management het activeren van toegang tot digitale Publicaties en Collecties ondersteunt, waarbij de Discovery omgeving automatisch wordt bijgewerkt.

11.10 Eis Patron-driven Acquisition

De TU Delft eist dat Library Management Patron-driven Acquisition (PDA) ondersteunt, waarbij overeenkomsten voor PDA op vergelijkbare manier worden behandeld als Toegangsliscenties.

Library Management en Discovery ondersteunen verder het volgende:

Een overeenkomst voor PDA betreft een Collectie van Publicaties. Wanneer een overeenkomst voor PDA is afgesloten worden de Publicaties behorende tot de Collectie automatisch opgenomen in de Collectie van de TU Delft en toegankelijk via de Discovery omgeving. Wanneer een overeenkomst wordt opgezegd worden deze publicatie weer verwijderd uit de Collectie van de TU Delft.

11.11 Eis Knowledge Base

De TU Delft eist dat Library Management voorziet in het gebruik van een Knowledge Base voor Collecties van Publicaties. Hierin wordt de toegang tot digitaal beschikbaar materiaal voor Discovery Gebruikers van de TU Delft Library vastgelegd.

11.12 Eis rapportages Library Management

De TU Delft eist dat Library management voorziet in standaard rapportages en analyses over de inhoud en het gebruik van Library Management. Zie ook § 12.2.

11.13 Akkoordverklaring 'Programma van eisen Library Management'

De inschrijver moet op het Negometrix platform aangeven of hij de eisen in hoofdstuk 11 aanvaardt. Ontbreken van de akkoordverklaring leidt tot uitsluiting van deelname aan de aanbestedingsprocedure.

12 Programma van eisen Functioneel beheer

De TU Delft heeft een aantal eisen en wensen geformuleerd met betrekking tot Functioneel beheer.

Als ter adstructie nader bewijsmateriaal verlangd is, moet de inschrijver deze op de voorgeschreven wijze en indien van toepassing met gebruikmaking van standaardformulieren indienen. Zonder deze relevante, aanvullende informatie kan de TU Delft geen volledige beoordeling uitvoeren. Ontbreken ervan kan onder bepaalde omstandigheden, als genoemd in hoofdstuk 3, leiden tot het oordeel dat sprake is van een zodanig gebrekkige inschrijving dat deze verder buiten beschouwing gelaten moet worden.

12.1 Eis interface voor Functioneel beheerder

De TU Delft eist dat voor Library Management en voor Discovery Functioneel beheerders van de TU Delft beschikken over een interface waarmee de belangrijkste parameters en business rules voor de werking van Library Management, dan wel Discovery kunnen worden ingesteld en gewijzigd.

12.2 Eis rapportages Functioneel beheer

De TU Delft eist dat uw systeem voldoet aan de navolgende eisen:

- Uw systeem ondersteunt de mogelijkheid voor Functioneel beheerders om rapportages aan te kunnen maken en vorm te kunnen geven op basis van door hen te bepalen selecties en aggregatieniveaus van de gegevens.
- Deze rapportages kunnen worden geëxporteerd naar onder meer Microsoft Word en Excel voor verdere bewerking en publicatie.
- Uw systeem ondersteunt rapportages die het mogelijk maken om het gebruik van Collecties van Publicaties ten opzichte van de kosten van Toegangsliscenties te evalueren.
- Uw systeem ondersteunt het genereren van gegevens ten behoeve van benchmarking. Daarbij gaat het om de omvang van de Collectie van de TU Delft per documenttype en in zijn geheel, aantallen aanwinsten per tijdsperiode, per documenttype en in totaal, aantallen transacties bij Delivery.

12.3 Akkoordverklaring 'Programma van eisen Functioneel beheer'

De inschrijver moet op het Negometrix platform aangeven of hij de eisen in hoofdstuk 12 aanvaardt. Ontbreken van de akkoordverklaring leidt tot uitsluiting van deelname aan de aanbestedingsprocedure.

13 Programma van eisen en wensen ondersteuning, releases en ontwikkeling

De TU Delft heeft een aantal eisen en wensen geformuleerd met betrekking tot ondersteuning, releases en ontwikkeling.

Als ter adstructie nader bewijsmateriaal verlangd is, moet de inschrijver deze op de voorgeschreven wijze en indien van toepassing met gebruikmaking van standaardformulieren indienen. Zonder deze relevante, aanvullende informatie kan de TU Delft geen volledige beoordeling uitvoeren. Ontbreken ervan kan onder bepaalde omstandigheden, als genoemd in hoofdstuk 3, leiden tot het oordeel dat sprake is van een zodanig gebrekkige inschrijving dat deze verder buiten beschouwing gelaten moet worden.

13.1 Ondersteuning

Kerngebruikers binnen de TU Delft melden hun incidenten/vragen bij een functioneel beheerder. Andere eindgebruikers binnen de TU Delft melden hun incidenten/vragen bij een servicepunt van de TU Delft waar ze geregistreerd worden. De registratie wordt daarna (veelal via de technische beheerder) gerouteerd naar de functionele beheerder.

13.1.1 *Eis helpdesk*

De TU Delft eist dat uw organisatie beschikt over een helpdesk waar de Functioneel beheerders incidenten kunnen melden, problemen kunnen voorleggen en vragen kunnen stellen. Met de helpdesk kan worden gecommuniceerd via telefoon, teleconference, mail en chat.

13.1.2 *Eis technische en functionele documentatie*

De TU Delft eist dat u technische en functionele documentatie beschikbaar stelt over uw systemen in de vorm van productinformatie, handleidingen, cursusmateriaal en troubleshooting informatie. De documentatie is bij voorkeur beschikbaar in het Nederlands, maar in elk geval in het Engels. De documentatie is via een website toegankelijk, goed georganiseerd en goed doorzoekbaar.

13.1.3 *Wens snel beschikbare ondersteuning op de TU Delft*

De TU Delft acht het van belang dat bij het optreden van incidenten – vooral op het gebied van de koppelingen tussen uw systemen en de lokale systemen van de TU Delft – op korte termijn een gekwalificeerde ondersteuner van uw organisatie aanwezig kan zijn op de TU Delft campus om het incident te onderzoeken en mee te werken aan een oplossing.

U beschrijf op welke manier u hieraan kunt voldoen.

Gebruik voor de beantwoording van deze wens maximaal ½ pagina A4.

De beantwoording van deze wens wordt beoordeeld op:

- volledigheid van uw beantwoording;
- de mate waarin u aan bovenstaande wens kan voldoen;
- de tijd waarbinnen de ondersteuner op de TU Delft aanwezig kan zijn.

Uw beantwoording zal onderdeel worden van de SLA.

13.2 Releases en onderhoud

De TU Delft heeft met betrekking tot releases en onderhoud een aantal eisen geformuleerd.

13.2.1 *Eis releasebeleid*

De TU Delft eist dat de inschrijver een releasebeleid voert, waarbij per jaar minstens één nieuwe release van de Clouddiensten uitkomt.

13.2.2 *Eis attenderen nieuwe releases bij wijzigingen*

De TU Delft eist dat in het geval van een nieuwe release, die een wijziging inhoudt van de geboden functionaliteit, u de TU Delft minimaal 4 weken voor de geplande in gebruik name attendeert op het beschikbaar komen van de release. Hierbij levert u een beschrijving van de nieuwe of gewijzigde functionaliteit.

13.2.3 *Eis attenderen nieuwe releases versturende invloed*

De TU Delft eist dat bij het in gebruik nemen van een nieuwe release, waarbij het vermoeden bestaat of dat is vastgesteld dat die een versturende invloed zou kunnen hebben op de dienstverlening in de meeste brede zin (inclusief het verwerken van transacties met de gekoppelde systemen), attendeert u de TU Delft 6 maanden voor de geplande in gebruik name op het beschikbaar komen van de release. Hierbij levert u een beschrijving van de nieuwe of gewijzigde functionaliteit en van de verwachte impact op de systemen en koppelingen. Daarnaast ondersteunt u de TU Delft in het vaststellen van de impact, het vaststellen van eventuele maatregelen, en de uitvoering er van. De release wordt niet eerder doorgevoerd dan wanneer daartoe op basis van de genomen maatregelen een positief advies is afgegeven door de TU Delft.

13.2.4 *Eis intrekken nieuwe releases*

De TU Delft eist dat indien na in gebruik name van een nieuwe release, storingen bestaan die het normale gebruik van de Clouddiensten onmogelijk maken, wordt uiterlijk binnen 1 dag de nieuwe release ingetrokken.

13.3 Ontwikkeling

De TU Delft heeft met betrekking tot ontwikkeling een eis en een wens geformuleerd.

13.3.1 *Eis ontwikkeling*

De TU Delft eist dat u een overzicht van functionaliteiten, waarvan de ontwikkeling en ter beschikking stelling aan afnemers is gepland voor de komende twee jaar (roadmap), overlegt. Dit overzicht maakt geen onderdeel uit van de kwalitatieve beoordeling.

U dient op het Negometrix platform het geëiste overzicht, bij deze eis te uploaden. Zie ook informatiebijlage 'Indiening documenten'.

13.3.2 *Wens onderzoek en ontwikkeling*

De TU Delft wenst inzage te hebben in uw beleid ten aanzien van onderzoek en ontwikkeling en de organisatie daarvan.

U geeft een korte beschrijving van dat beleid en besteedt daarbij aandacht aan:

- samenwerking met de afnemers van uw systemen en andere organisaties op dit terrein;
- roadmaps voor verdere ontwikkeling van uw producten, invloed van afnemers van uw systemen op roadmaps en op prioritering van uitvoering daarvan;
- de levering van nieuwe versies en/of nieuwe modules als onderdeel van de af te sluiten overeenkomst.

Gebruik voor de beantwoording van deze wens maximaal 1 pagina A4.

De beantwoording van deze wens wordt beoordeeld op:

- volledigheid van uw beantwoording;
- de mate waarin u actief bent op het gebied van onderzoek en ontwikkeling op het gebied van wetenschappelijke informatievoorziening;
- de mate waarin u deze activiteiten onder meer gebruikt om de eigen producten verder te ontwikkelen en uit te breiden;
- de mate waarin uw afnemers invloed kunnen hebben op roadmaps.

13.4 Akkoordverklaring 'Programma van eisen Ondersteuning, releases en ontwikkeling'

De inschrijver moet op het Negometrix platform aangeven of hij de eisen in hoofdstuk 13 aanvaardt. Ontbreken van de akkoordverklaring leidt tot uitsluiting van deelname aan de aanbestedingsprocedure.

14 Prijs

Onderstaand treft de inschrijver de vereisten aan die de TU Delft stelt aan het element 'Prijs'. De beoordeling op het element 'Prijs' wordt uitgevoerd in overeenstemming met de systematiek van beoordeling en puntentoekenning.

Indien ter adstructie nader bewijsmateriaal verlangd is, moet de inschrijver deze op de voorgeschreven wijze en met gebruikmaking van standaardformulieren indienen. Zonder deze relevante, aanvullende informatie kan de TU Delft geen volledige beoordeling uitvoeren. Ontbreken ervan kan onder bepaalde omstandigheden, als genoemd in hoofdstuk 3, leiden tot het oordeel dat sprake is van een zodanig gebrekkige inschrijving dat deze verder buiten beschouwing gelaten moet worden.

De inschrijver moet marktconforme prijzen en/of tarieven aanbieden, ook na toepassing van eventueel in te dienen korting- opslagpercentages. Zogenaamde 'nul-prijsstellingen en nultarieven' worden niet aanvaard. Een ingediende offerte die tot doel heeft of in de uitwerking het gevolg heeft dat de beoordeling(systematiek) van de TU Delft op het element 'prijs' oneigenlijk wordt gefrustreerd, wordt buiten beschouwing gelaten.

14.1 Uitgangspunten voor uw prijsaanbieding

Met betrekking tot uw prijsaanbieding is het uitgangspunt van de TU Delft dat u de door u aangeboden prijzen en het tarief gestand doet voor de looptijd van het contract, ook in situaties waarin:

- De in het kader van deze aanbesteding betrokken functionaliteit gedurende de looptijd gefragmenteerd wordt over meer producten/diensten dan bij de start van de overeenkomst het geval is.
- De in het kader van deze aanbesteding betrokken functionaliteit gedurende de looptijd wordt uitgebreid met nieuwe functionaliteit, waarbij betrokken en nieuwe functionaliteit in product/dienstvorm onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn.
- De in het kader van deze aanbesteding betrokken functionaliteit in product-/dienstvorm onlosmakelijk verbonden raakt met andere functionaliteit, ongeacht de intentie van de TU Delft wat betreft het gebruik van die andere functionaliteit.

U dient deze uitgangspunten mee te nemen in uw overwegingen.

14.2 Prijsonderdeel 1

De TU Delft vraagt een prijs voor de Clouddiensten conform het volgende:

- Het aanbieden van een onbeperkt, in zowel functionaliteit als aantallen gebruikers, gebruiksrecht van de Clouddiensten zoals beschreven in onderhavig aanbestedingsdocument voor de looptijd van de overeenkomst.
- Het onderhoud en de ondersteuning op de Clouddiensten en de door inschrijver te realiseren onderdelen van de koppelingen, zoals nader te omschrijven in het Technisch Ontwerp Koppelingen;
- In de vorm van een prijs per jaar.

De TU Delft hanteert bij de beoordeling onderstaande formule.

$$\text{aantal punten} = \text{maximum aantal punten} - ((\text{geoffreerde prijs} - \text{laagste prijs}) / \text{laagste prijs}) * \text{maximum aantal punten}$$

De inschrijver dient gebruik te maken van het invulformulier 'Prijs' en deze te uploaden op het Negometrix platform. Voor dit onderdeel kunnen maximaal 210 punten worden behaald.

14.3 Prijsonderdeel 2

De TU Delft vraagt een prijs voor de implementatie van de Clouddiensten conform het volgende:

- Het realiseren van de Clouddiensten in de vorm van de producten zoals beschreven in dit aanbestedingsdocument. en zoals nader te omschrijven in het Project Initiatie Document en het Functioneel Ontwerp;
 - In de vorm van een fixed price. De TU Delft verstaat onder fixed price, een prijsaanbieding waarin alle kosten opgenomen zijn, waardoor er geen aanvullende kosten meer kunnen voorkomen.
 -
- De TU Delft hanteert bij de beoordeling onderstaande formule.

$$\text{aantal punten} = \text{maximum aantal punten} - ((\text{geoffreerde prijs} - \text{laagste prijs}) / \text{laagste prijs}) * \text{maximum aantal punten}$$

De inschrijver dient gebruik te maken van het invulformulier 'Prijs' en deze te uploaden op het Negometrix platform. Voor dit onderdeel kunnen maximaal 80 punten worden behaald.

14.4 Prijsonderdeel 3

De TU Delft vraagt een uurtarief voor aanvullende werkzaamheden die buiten de scope vallen van de implementatie, conform het volgende:

- Het uurtarief geldt zowel voor werkzaamheden die binnen als buiten de scope van het implementatieproject vallen. Deze aanvullende werkzaamheden kunnen zowel tijdens de implementatieproject plaatsvinden als daarna;
- In de vorm van een flat fee uurtarief. Dit betekent dat er één tarief wordt ingezet door inschrijver, ongeacht de aard van de werkzaamheden of de functie van de aangewezen uitvoerder van inschrijver (bijv. senior projectleider, consultant of ontwikkelaar).

De TU Delft hanteert bij de beoordeling onderstaande formule.

$$\text{aantal punten} = \text{maximum aantal punten} - ((\text{geoffreerde prijs} - \text{laagste prijs}) / \text{laagste prijs}) * \text{maximum aantal punten}$$

De inschrijver dient gebruik te maken van het invulformulier 'Prijs' en deze te uploaden op het Negometrix platform. Voor dit onderdeel kunnen maximaal 10 punten worden behaald.

15 Toekomstig verzoek

Binnen de organisatie van de TU Delft is sprake van een aantal ontwikkelingen met betrekking tot haar applicatielandschap die in de toekomst voor inschrijvers van belang kan zijn, met name:

- Invoering van Purchase Management (Basware PM)
- Invoering van Basware Contract Lifecycle Management (Basware CLM)

Basware PM

Dit systeem zorgt ervoor dat uitgaande inkooporders, voorzien van een uniek inkoopnummer, de leverancier volledig digitaal bereiken en dat facturen automatisch gematched kunnen worden met de inkooporders. Het Basware PM systeem heeft de mogelijkheid om catalogi van leveranciers via internet te benaderen (punch out catalogi).

Basware CLM

Dit systeem zorgt ervoor dat de lifecycle van (inkoop-)contracten, voorzien van een uniek contractnummer, kunnen worden beheerd en dat facturen automatisch gematched kunnen worden met contracten. Het Basware CLM systeem heeft de mogelijkheid om bestellingen via Basware PM te koppelen aan contracten.

Wanneer Basware PM en CLM volledig in gebruik zijn genomen in de TU Delft zal een koppeling tussen Library Management en Basware, via de Service Bus van de TU Delft, gerealiseerd kunnen worden. De inschrijver dient in de vragenlijst 'Toekomstig verzoek' op Negometrix aan te geven of inschrijver mee kan werken aan de integratie van haar oplossing met de ontwikkelingen binnen de organisatie van TU Delft.