

Beschrijvend document; Deel B

Content(management) werkzaamheden



Colofon

Datum	8 juli 2021
Referentie	ref
Versie	0.1
Status	definitief
Afdeling	DMC
Auteur	Projectgroep Contentmanagement

© Saxion. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Inhoudsopgave

1	OMSCHRIJVING VAN DE OPDRACHT	4
1.1	Inleiding	4
1.2	Overeenkomst inclusief bijlagen	4
1.3	Huidige situatie.....	4
1.4	Ontwikkelingen Saxion	8
1.5	Gewenste situatie.....	9
1.6	Scope van de opdracht	9
2	MINIMUM EISEN (PVE).....	11
2.1	Algemene eisen	11
2.2	Specifieke eisen	15
3	KWALITEIT (PVW).....	17
3.1	Kwaliteitscriterium 1: Ontwikkelingen doelgroepen.....	17
3.2	Kwaliteitscriterium 2: Ontwikkelingen SEO	19
3.3	Kwaliteitscriterium 3: Kennismaken en optimalisatie	20
3.4	Kwaliteitscriterium 4: Casuïstiek	22
4	BEOORDELING GUNNINGCRITERIA	23
4.1	Gunningscriteria	23
4.2	Beoordeling prijs	25
4.3	Beoordeling kwaliteit	26
BIJLAGE 1.	CONCEPT RAAMOVEREENKOMST.....	27
BIJLAGE 2.	ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN UT-SAXION 2019 VERSIE 3.1	28
BIJLAGE 3.	CONCEPT WACHTKAMEROVEREENKOMST	29
BIJLAGE 4.	A EN B; BRIEFING BEHORENDE BIJ KWALITEITSCRITERIUM 4	30
BIJLAGE 5.	PRIJZENBLAD	31

1 Omschrijving van de opdracht

1.1 Inleiding

Dit Gunningsdocument maakt als deel B onderdeel uit van de Aanbestedingsleidraad Contentmanagement (deel A). Dit document bevat een beschrijving van de opdracht (hoofdstuk 1), de minimale eisen PvE (hoofdstuk 2), Kwaliteit PvW (hoofdstuk 3), de gunningscriteria en beoordeling (hoofdstuk 4).

1.2 Overeenkomst inclusief bijlagen

(Concept-) Raamovereenkomst

Tijdens de verificatieperiode van de Aanbesteding zullen Saxion en Opdrachtnemer een definitieve Raamovereenkomst opstellen. Hiervoor wordt de bijlage Conceptovereenkomst gebruikt als basis, waar na sluiting van de inschrijvingstermijn van de aanbestedingen geen wijzigingen meer in kunnen plaatsvinden over inhoudelijke aspecten. Dit dient tijdens de periode van de Aanbesteding plaats te vinden door middel van vragen voor de nota van inlichtingen.

Algemene Inkoopvoorwaarden

Op deze Overeenkomst is de "Algemene Inkoopvoorwaarden UT-Saxion 2019 versie 3.1" (hierna AISUT 2019) van toepassing zie hiervoor de bijlage. Met het doen van een Inschrijving verklaart Opdrachtnemer akkoord te gaan met deze voorwaarden.

Na afronding van de aanbesteding zal de overeenkomst definitief worden opgesteld. De relevante informatie uit de aanbesteding zal aan de overeenkomst worden toegevoegd als de bijlage Aanbestedingsinformatie. Dit bestaat (minimaal) uit de volgende onderdelen:

- Gunningsdocument, inclusief aanpassingen en aanvullingen uit de Nota van Inlichtingen;
- Beantwoording op de kwaliteitscriteria door Opdrachtnemer;
- Prijs.

1.3 Huidige situatie

1.3.1 Omschrijving interne opdrachtgever

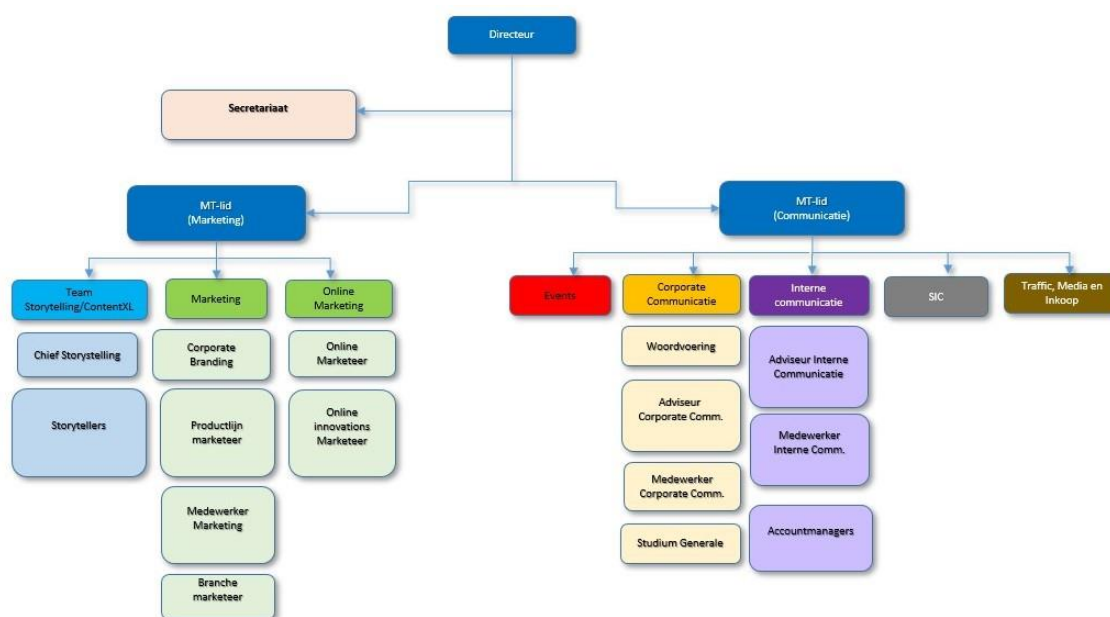
De interne opdrachtgever voor deze aanbesteding is de Dienst Marketing & Communicatie (DMC). De dienst bestaat uit drie onderdelen; marketing, corporate communicatie en interne communicatie. DMC is de business partner om de strategische doelen van de organisatie te realiseren door middel van impactvolle marketing en communicatie.

De teams voeren de regie op de marketing en communicatie van Saxion. De toegevoegde waarde van DMC is innovatieve, prikkelende, markt en doelgroep gestuurde, gepersonaliseerde marketing en communicatie. Met deze aanpak wordt op de juiste manier ingespeeld op ontwikkelingen binnen de doelgroepen en de totale markt. Tevens tracht Saxion mensen te inspireren en met elkaar te verbinden.

Verder voert DMC de regie op de totale Customer Life Cycle, waaronder diverse customer journey's vallen. Hierbij is de dienst in de lead van het in kaart brengen van de customer journey's, de ontwikkeling van deze journey's en de regie op de diverse touchpoints die daaronder vallen.

Het streven is de realisatie van een gepersonaliseerde klantreis, waarbij iedere klant op het juiste moment de juiste informatie vindt. Centraal staat altijd relevantie, dat geldt voor zowel de Business-to-Consumer klant als de Business-to-Business klant. Content is hierbij zeer belangrijk. Door altijd up-to-date content te tonen, krijg je de juiste informatie bij de juiste klant. Het streven is de realisatie van een gepersonaliseerde klantreis, waarbij iedere klant op het juiste moment de juiste informatie vindt.

Voor deze onderhavige opdracht is het onderdeel Marketing de interne opdrachtgever.



Afbeelding; Organogram dienst marketing en communicatie Saxion

1.3.2 Omschrijving huidige situatie

In de huidige situatie creëert Saxion content voor vier primaire focusgebieden; toegepast onderzoek, internationaal onderwijs, deeltijd onderwijs en voltijd onderwijs. Een overkoepelend doel is het vermarkten van opleidingen en toegepast onderzoek alsmede het informeren van onze doelgroepen en belanghebbenden.

Opdrachtgevers

Momenteel komen content opdrachten binnen via interne opdrachtgevers. Denk hierbij aan het marketingteam, corporate communicatie, de verschillende opleidingen en lectoraten. Voor deze verschillende opdrachtgevers dient er content geschreven en geplaatst te worden voor verscheidene doelgroepen in verscheidene content management systemen. Sommige opdrachten vergen schrijfwerk, anderen hoeven allen geredigeerd en geplaatst te worden.

Campagnes

Saxion ontwikkeld met een strategisch marketingbureau jaarlijks een prikkelende campagne per doelgroep voor het werven van nieuwe studenten. Bij deze campagnes hoort content passend in de stijl van de campagne, ook hier wordt content voor geschreven en geplaatst.

Verschillende soorten content

Binnen Saxion wordt onderscheidt gemaakt tussen routinematig content werk en projectmatig content werk. Onder routinematig werk verstaat Saxion onder andere het jaarlijks controleren en updaten van alle opleidingspagina's. Onder projectmatige content verstaat Saxion onder andere het herschrijven en in een nieuw jasje steken van ons toegepast onderzoek en alle content die daarbij hoort.

Meertaligheid

Sinds 2020 is Saxion bezig met het verweven van de nationale en internationale werving. Meertaligheid is daarmee steeds belangrijker geworden. De focus voor de internationale doelgroep ligt hierbij op de Engelstalige teksten. Saxion kent echter ook een grote aanwas van Duitse studenten, en daarmee is ook Duitstalige content belangrijk.

Propositie Saxion

Bij Saxion word ik voorbereid op een wereld waarin verandering de standaard is. Ik word opgeleid voor een beroep dat vandaag misschien nog niet eens bestaat. Daarom leer ik tijdens mijn studie vaardigheden die bij de wereld van morgen passen én leer ik met slimme technologie te werken. Zo ben ik klaar voor de toekomst en weet ik in te spelen op deze veranderingen o.a. door de slimme inzet van technologie. Ik geef mijn eigen toekomst én die van mijn vakgebied zelf vorm. Ik voel me thuis bij Saxion, waar ik leer me te bewegen in de wereld van morgen. Vandaag ken ik, morgen is onbekend. Dit is mijn toekomst! Get Ready for a Smart World!

Corporate story Saxion

In een wereld die steeds slimmer wordt en dagelijks verandert door technologische ontwikkelingen en innovaties, stelt hogeschool Saxion de vraag: hoe kunnen wij daar zo goed mogelijk onze bijdrage aan leveren? Nu én in de toekomst.

Bij Saxion geloven we dat we voor de wereld van morgen samen anders moeten leren, denken én doen. Living Technology is hierbij onze focus.

Voor Saxion draait het om de vraag wat technologische innovaties betekenen en kunnen bijdragen aan de mens, de samenleving en aan onze aarde. Dat begint bij de manier waarop we kennis en technologie kunnen verbinden.

Dit zit in onze genen. Op onze geboortegrond zijn kennis en techniek al zo lang verweven. In Twente bracht de techniek juist de (textiel)industrie tot grote ontwikkeling. In de IJsselstreek waren het destijds de eerste drukkers die de revolutionaire techniek van de boekdrukkunst durfden te omarmen om kennis en ideeën te verspreiden.

Onderwijs van de toekomst

Saxion biedt toekomstgericht en flexibel onderwijs. Voorbereid op de vragen van morgen en afgestemd op ieders persoonlijke talenten en capaciteiten.

We leren onze studenten om met een brede blik naar maatschappelijke vraagstukken te kijken en hiervoor praktische oplossingen te bedenken. We stappen hierbij over grenzen van vakgebieden heen. Wij geloven dat doeners met denkkraft het verschil kunnen maken in de wereld van morgen en daarmee vormgeven aan de beroepen van de toekomst.

Onderzoek met impact

Vragen uit de samenleving vormen de basis voor ons praktijkgericht onderzoek. We verbinden onderzoekers en studenten met experts uit het werkveld. Samen werken we aan duurzame oplossingen voor maatschappelijke vraagstukken. Bijvoorbeeld op het gebied van zorg, veiligheid en circulariteit. Concrete oplossingen waarmee bedrijven en organisaties direct een stap verder kunnen zetten en we samen onze toekomst vormgeven

Ondernemend in de regio met een blik op de wereld

Onze regio is de plek waar we trots op zijn en waarmee we onszelf verbonden voelen. Al kijkt Saxion ook over de landgrenzen heen. Saxion stimuleert het ondernemerschap van haar studenten en brengt kennis en innovatiekracht naar de praktijk. Met het bedrijfsleven en de partners van Saxion, versterken we onze regio.

Open organisatie met en voor talent

Interactie met de wereld om ons heen kan alleen vormgegeven worden in een open cultuur. Saxion wil een organisatie zijn waar iedereen zich welkom voelt, zichzelf kan zijn en waar talentontwikkeling en kennisdelen centraal staan.

Zo bereidt Saxion haar studenten voor om bij te dragen aan een slimme, veilige en duurzame wereld. Get Ready for a Smart World!

Tone of voice

Met alle content die Saxion publiceert is het doel onderstaande te bereiken:

- Respect
- Eigen verantwoordelijkheid
- Begeleiden
- Inspireren

De principes

Om deze doelen te bereiken is alle content:

- Duidelijk
- Nuttig
- Actief
- Vriendelijk

Stem

Saxion is vriendelijk en wil altijd helpen — zoals een mentor (ervaren begeleider) naar een student — maar verwacht ook eigen verantwoordelijkheid. Saxion schrijft enthousiast, direct en persoonlijk. De prioriteit is het helpen en begeleiden van studenten,

Saxion verkoopt een serieus product, namelijk iemands toekomst; niet een gadget zoals sommige webwinkels. Een toekomst of carrière kiezen geeft veel onzekerheid en gezonde spanning. Saxion helpt hierbij.

Toon

Saxions toon past zich in tekst ook aan, aan de context en de gebruiker. Bij een wervingscampagne is Saxion bijvoorbeeld enthousiast en uitdagend; in een brief over een aanmelding juist serieus en behulpzaam.

1.4 Ontwikkelingen Saxion

Belangrijke ontwikkelingen die binnen Saxion plaatsvinden en invloed (kunnen) hebben op de deze aanbesteding:

Saxion is een hogeschool voor het hoger beroepsonderwijs (hbo). In Apeldoorn, Deventer en Enschede studeren ruim 26.000 studenten. Saxion biedt uiteenlopende opleidingen en bijzondere afstudeerrichtingen of specialisaties, zowel nationaal als internationaal. Samen met bedrijven en instellingen wordt door onze lectoraten toegepast onderzoek gedaan. Saxion focust zich met haar voltijd en deeltijd opleidingen op potentiële studenten en heeft daarnaast een uitgebreid aanbod voor bij- en nascholing.

De afgelopen jaren heeft Saxion naast onderwijs ingezet op onderzoek en ondernemerschap. Binnen onderwijs heeft de lijn deeltijd de afgelopen twee jaar een sterke ontwikkeling doorgemaakt. Deze lijn moet samen met voltijd en internationaal onderdeel worden van een stevige integrale marketingcommunicatie aanpak. Uiteindelijk maken ook onderzoek en ondernemerschap onderdeel uit van deze aanpak.

Tot slot wil Saxion een bijdrage leveren aan de toekomst, voor en met de regio, met de focus op Living Technology. We bereiden onze studenten voor op vraagstukken die spelen in de samenleving en dragen met ons onderzoek bij aan oplossingen voor een veilige, gezonde en duurzame wereld.

Project Closing

In het Project Closing wordt gestreefd naar een optimalisering in het financiële closingproces. Dit kan t.o.v. de huidige situatie leiden tot mogelijke veranderingen in het facturatieproces voor de inlenende manager, de leverancier en de Financiële Administratie.

1.5 Gewenste situatie

Saxion wenst een bureau te contracteren voor het leveren van meertalig contentmanagementdiensten.

Saxion wenst dat het te contracteren bureau gedurende de gehele contractperiode kan meebewegen met de ontwikkelingen en behoeften van Saxion, zij:

- Heeft kennis en expertise op het gebied van tekstschrijven van (studenten) werving;
- Is in staat om benodigde informatie over een opleiding of Saxion als Hogeschool te verzamelen en stelt (informatieve) wervingsteksten op denkend vanuit en gericht op de doelgroep. Meer outside-in gericht dan andersom, denkend vanuit de wensen en verwachting van de doelgroep en vanuit de opdrachtgever (doelgroep gericht schrijven);
- Is in staat om wervingsteksten die Opdrachtnemer schrijft, aan te laten sluiten op de belevingswereld van de doelgroep en op de aspecten die de doelgroep belangrijk vindt. De wervingsteksten bevatten een voor de doelgroep aansprekende call-to-action.

1.5.1 Beheersbare contractperiode

De duur van de overeenkomst is initieel gepland van 1 januari 2022 voor een periode van 24 maanden (31 december 2024) met een optie tot verlengen van twee keer 12 maanden.

1.5.2 Wachtkamerovereenkomst

Daarnaast zal Saxion ook een tweede (2^e) overeenkomst aangaan met de nummer twee (2) uit de ranking. Deze overeenkomst zal dienen als een zogenaamde wachtkamerovereenkomst. Saxion is expliciet voornemens hiervan bij voorkeur geen gebruik te maken. Saxion kan een beroep doen op deze wachtkamerovereenkomst in geval de raamovereenkomst "Content(management) werkzaamheden" wordt ontbonden op grond van artikel 16 van deze Raamovereenkomst. Saxion kan hiervan gebruik maken maar is hiertoe niet verplicht.

1.6 Scope van de opdracht

1.6.1 Gevraagde Diensten

Deze aanbesteding heeft als doel om één leverancier te contracteren voor de dienstverlening ten behoeve van content managementdiensten en aanpalende werkzaamheden, met in achtneming van de eisen zoals opgenomen in de Raamovereenkomst en in deze leidraad.

De scope omvat tenminste de volgende dienstverlening:

- Uitvoeren van meertalige content (management)werkzaamheden, zijnde het plaatsen, beheren, aanpassen en (eventueel) migreren van content in de CMS-systemen van Saxion en mogelijke partners.
- Uitvoeren van meertalige content (management)werkzaamheden, zijnde het creëren, schrijven, herschrijven en redigeren van bestaande en nieuwe (web)teksten.

De content(management) werkzaamheden dienen zowel in het Nederlands als in het Engels en Duits uitgevoerd te worden. Andere talen zijn in de toekomst mogelijk. Zowel contentwerkzaamheden als contentmanagementwerkzaamheden kunnen zowel een regulier karakter hebben als een projectmatig karakter.

1.6.2 Buiten Scope

Buiten de scope van deze opdracht valt de volgende dienstverlening:

- Hosting website;
- Content voor intranet;
- Social media content;
- Fotografie, video en animaties maken.

2 Minimum eisen (PvE)

In het kader van de gunning worden minimale eisen gehanteerd. Door het indienen van de Inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met alle gestelde eisen in de Aanbestedingsdocumenten, met inachtneming van eventuele rectificaties als genoemd in de Nota('s) van Inlichtingen. Indien de Inschrijving niet voldoet aan één van de eisen wordt deze ter zijde geschoven en zal niet nader beoordeeld worden.

2.1 Algemene eisen

ICT	
Eis	Omschrijving
1	Opdrachtnemer zorgt dat hij op de hoogte is en blijft van alle geldende wet- en regelgeving op het gebied van privacy in relatie tot onderhavige opdracht en borgt dat hij zijn kennis up-to-date heeft t.b.v. bescherming van de betreffende data.
2	Opdrachtnemer handelt conform de AVG en andere van toepassing zijnde wetgeving met betrekking tot privacy. Alle gegevens door Saxion aan Opdrachtnemer ter beschikking gesteld of door de onder de Raamovereenkomst verrichte werkzaamheden aan Opdrachtnemer bekend geworden, zullen niet anders dan op een door wettelijke toegelaten wijze, aan derden worden verstrekt. Saxion behandelt alle door Opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie eveneens conform de AVG. Partijen sluiten, indien nodig, een Verwerkersovereenkomst als Opdrachtnemer als verwerker in de zin van de AVG namens Opdrachtgever persoonsgegevens verwerkt.
3	Indien nodig wordt er tussen Saxion en Opdrachtnemer een verwerkersovereenkomst gesloten.
Communicatie	
Eis	Omschrijving
4	Opdrachtnemer zal deelnemen aan initiatieven van Saxion of waaraan Saxion deelneemt, om samenwerking en kennisdeling te bevorderen. Saxion zal deelnemen aan initiatieven van Opdrachtnemer mits dit initiatief educatief dan wel innovatief van aard is.
5	Opdrachtnemer verplicht zich om een vaste accountmanager en minimaal één vaste vervanger aan te stellen, die bij afwezigheid van de vaste accountmanager voldoende op de hoogte is om zaken over te nemen. Zij zijn primair verantwoordelijk voor de naleving en verdere invulling van de raamovereenkomst en gedurende kantooruren (maandag t/m vrijdag tussen 8:30 en 17:00 uur) telefonisch en per email bereikbaar. Deze positie van accountmanager zal niet frequent gewijzigd worden. Indien er toch een wijziging plaats moet vinden, wordt de nieuwe contactpersoon alvorens hij of zij wordt ingezet, voorgesteld aan de vaste contactpersoon namens Saxion en alleen ingezet na instemming van de vaste contactpersoon namens Saxion.
6	De accountmanager heeft bewezen ervaring in het managen van een relatie met vergelijkbare omvang en complexiteit als Saxion. De accountmanager waarborgt de continuïteit van de dienstverlening en zorgt ervoor dat de contactpersonen voor Saxion op een juiste en prettige manier kunnen samenwerken met Saxion. Indien blijkt dat er (onder moverende redenen) geen fit is met de aangewezen accountmanager en/of contactpersonen en het contact niet naar wens verloopt, wordt door Opdrachtnemer een andere accountmanager aangesteld.
7	Opdrachtnemer stelt voor de uitvoering van de overeenkomst een 'dedicated' accountteam samen waarmee de medewerkers van Opdrachtgever contact kunnen opnemen en dat dit team een vaste samenstelling zal kennen en niet aan frequente wijzigingen onderhevig is (dit laatste ter beoordeling aan Opdrachtgever). Naast een adequate bezetting van dit accountteam, waarborgt Opdrachtnemer de continuïteit van de dienstverlening en is hij zich bewust van het feit dat de teamleden op een juiste en prettige wijze moeten kunnen samenwerken met de contactpersonen van Saxion. Mocht Saxion constateren dat de

	samenwerking niet op prettige en/of functionele wijze verloopt dan zal het accountteam op verzoek van Saxion worden aangepast.
8	Elk half jaar, of op verzoek vaker, vindt er op tactisch niveau een evaluatiegesprek plaats tussen de contractverantwoordelijke(n) van Saxion en de vaste accountmanager van Opdrachtnemer bij Saxion. Opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief. Onderwerpen zijn hier in elk geval prestatie op organisatie KPI's, ontwikkelingen uit de markt, het bespreken van opvallende zaken blijkend uit de managementinformatie en proactieve advisering door Opdrachtnemer op projectniveau. Per situatie zal in overleg worden afgestemd welke betrokkenen van de Opdrachtnemer hierbij aanwezig moeten zijn.
9	Opdrachtnemer stelt een gespreksverslag op en stuurt dit binnen 5 werkdagen na het evaluatiegesprek aan de contactpersonen van Saxion.
10	Contactmomenten kunnen telefonisch, via de mail, via Microsoft Teams en Topdesk waarbij de mogelijkheden voor fysieke bijeenkomsten ook blijft bestaan (al naar gelang behoefte en noodzaak).

Prijzen	
Eis	Omschrijving
11	De aangeboden prijzen in het prijzenblad zijn in Euro's afgerond op 2 decimalen, exclusief BTW.
12	Het tarief voor contentmanagementwerkzaamheden is inclusief 1 redigeerronde met uitzondering van de eerste 6 maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst, dan is het tarief inclusief maximaal 2 redigeerrondes.
13	Het tarief voor contentwerkzaamheden waaronder projectmatige werkzaamheden is inclusief 2 redigeerrondes met uitzondering van de eerste 6 maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst, dan is het tarief inclusief maximaal 4 redigeerrondes.
14	Redigeerrondes, ongeacht taal, mogen niet separaat worden doorbelast.
15	Opdrachtnemer mag geen meerkosten in rekening brengen bij Saxion voor eventueel ontbrekende kennis bij betrokken functionarissen van haar organisatie, inzake eventuele specifieke kennis over het taalniveau.
16	Voor regulier werk mogen geen consultancy kosten in rekening worden gebracht. Voor projecten mogen eventuele kosten aangeboden worden in de nader aan te bieden offerte, na uitvraag door Saxion.
17	Telefonisch overleg en mailverkeer niet behorende tot een opdracht met een duur korter dan 30 minuten, worden niet door Opdrachtnemer in rekening gebracht.
18	Het opdoen van kennis en kunde omtrent de te gebruiken systemen is voor rekening en risico Opdrachtnemer.
19	Opdrachtnemer organiseert minimaal 2 kennissessies per jaar waarin Opdrachtnemer kennis deelt met de DMC-medewerkers van Saxion. Ten aanzien van eventuele locatiekosten en kosten voor vertering, komt één sessie voor rekening van Saxion en één sessie voor rekening van Opdrachtnemer. De inhoud van de sessies zijn gezamenlijk te bepalen waarbij Opdrachtnemer in de lead is. Kosten voor deelname medewerkers aan deze sessies, zenden dan wel ontvangen, worden over en weer niet in rekening gebracht. Kosten voor eventuele externe sprekers kunnen in overleg worden doorbelast aan Saxion.

Opdrachten project; (administratief) proces	
Eis	Omschrijving
20	Offertes dienen op basis van een open calculatie te worden aangeboden.
21	Voor projecten geldt dat Saxion een briefing gebruikt om tot een nadere uitvraag te komen.
22	Het werkproces van een offerte aanvraag vanuit een project is als volgt; a. Saxion stelt een briefing op met beschrijving van de gewenste werkzaamheden inclusief eventuele benodigde bijlagen; b. De briefing of de aanvraag, wordt via de mail of portal van Opdrachtnemer door Saxion aan Opdrachtnemer gestuurd;

	c. Opdrachtnemer stuurt een ontvangstbevestiging van de aanvraag; d. Opdrachtnemer neemt de aanvraag in behandeling en stelt zich binnen 1 werkdag in verbinding met de aanvrager; e. Eventuele aanpassingen van de offerte worden door Opdrachtnemer met Saxion besproken en doorgevoerd op wens van Saxion; f. Bij gunning van de opdracht ontvangt Opdrachtnemer een inkooporder ten behoeve van de facturatie.
23	Opdrachtnemer neemt enkel opdrachten aan van DMC-medewerkers. Op het moment dat een Academy, Lectoraat of ander onderwijs gevend orgaan dan wel een dienst, zich bij Opdrachtnemer meldt voor een dienst dan is Opdrachtnemer verplicht dit direct bij de contactpersoon van DMC te melden. Er worden geen activiteiten uitgevoerd voordat DMC hier akkoord op heeft gegeven. De afhandeling van de gegeven opdracht zal wel in direct contact met een Academy, Lectoraat of ander onderwijsgevend orgaan dan wel een dienst, plaatsvinden.

Managementinformatie

Door de continu veranderende Saxion-organisatie is er behoefte aan transparante en adequate managementinformatie, zowel ad hoc als structureel. Hierdoor krijgt Saxion meer inzicht en kan het actief sturen ten aanzien van de verrichtte dienstverlening. Saxion wordt en blijft eigenaar van de data die Opdrachtnemer genereert op basis van uitvoering van de onderhavige opdrachten.

Eis Omschrijving

24	Opdrachtnemer stelt maandelijks financiële rapportages op ten aanzien van de geleverde dienstverlening. Het kalenderjaar is van toepassing op de maandelijks rapportages. Dit rapport wordt opgeleverd aan de contactpersoon van DMC en de Contractmanager van Saxion. <u>Inhoud van deze rapportage betreft minimaal de volgende informatie:</u> • Bestedingsoverzicht onderverdeeld naar per activiteit afgezet tegen vorige jaren en tegen Saxion als geheel, met daarin opgenomen: ○ Gefactureerd bedrag (excl. en incl. btw) per opdracht; ○ Aantal ingezette uren per opdracht; ○ Omschrijving opdracht met onderscheid in contentmanagement en contentwerkzaamheden dan wel in reguliere opdrachten en projectmatige opdrachten; ○ Aantal redigeerrondes per opdracht; ○ Eventueel in rekening gebrachte meerkosten.
25	Opdrachtnemer stelt een halfjaarlijks rapport op, op basis van de opdracht. Dit betreft zowel informatie inzake tussentijdse rapportages en eindrapportages. Hier is het collegejaar van toepassing in plaats van een kalenderjaar. Dit rapport wordt opgeleverd aan de contactpersoon van DMC en de Contractmanager van Saxion. <u>Inhoud van deze rapportage betreft minimaal de volgende informatie:</u> • Proces inhoudelijk: hoe is de samenwerking en waar kunnen we optimaliseren? • Rapportage op KPI's in relatie tot de diverse opdrachten. Saxion kan altijd om extra informatie verzoeken bij een rapportage. Door Saxion kan ook tussentijds een rapportage worden opgevraagd.
26	Opdrachtnemer stelt de jaarrapportage in relatie tot de opdrachten, uiterlijk vier weken na het einde van het betreffende collegejaar beschikbaar.
27	Opdrachtnemer zorgt dat managementinformatie voor Saxion makkelijk te interpreteren is en dat het makkelijk is om zaken te vergelijken, door eenduidige definities te hanteren
28	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de inhoud en het format van de rapportage te allen tijde kan worden gewijzigd of aangevuld. Tevens gaat Opdrachtnemer ermee akkoord dat de

	frequentie van de rapportage kan wijzigen. In alle gevallen worden voor de rapportage geen extra kosten doorberekend aan Saxion.
29	Naast de periodieke rapportages per halfjaar en per jaar, gaat Opdrachtnemer er mee akkoord dat zij kosteloos gevraagde managementinformatie aanlevert bij Saxion op het moment dat zij hier ad hoc om vraagt.

KPI 1	Facturatieproces
Toelichting KPI	Saxion streeft naar een optimaal facturatieproces volgens het principe First Time Right.
Meetmethode	Foute facturen (prijs en uren)/ totaal aantal facturen
Norm	<=5%
Rapportagevorm en frequentie	Managementrapportage (aan te leveren door opdrachtnemer) direct na afloop kwartaal.
Consequenties	Er dient een verbeterplan opgesteld te worden met als resultaat dat bij een volgende meting de score gelijk is aan de norm. Viermaal (4x) achter elkaar onder de norm presteren geeft Saxion het recht om de overeenkomst te ontbinden. In dat geval kan Saxion gebruik maken van de wachtkamerovereenkomst.

KPI 2	Redigeerrondes
Toelichting KPI	Saxion is van mening dat voor contentmanagementwerkzaamheden maximaal 1 redigeerronde nodig is om het werk goed uit te voeren. Voor contentwerkzaamheden is dit maximaal 2 redigeerrondes.
Meetmethode	Aantal redigeerrondes meer dan gesteld.
Norm	<=2 of <=3
Rapportagevorm en frequentie	Maandrapportage (aan te leveren door opdrachtnemer).
Consequenties	Er dient een verbeterplan opgesteld te worden met als resultaat dat bij een volgende meting de score gelijk is aan de norm. Viermaal (4x) achter elkaar onder de norm presteren geeft Saxion het recht om de overeenkomst te ontbinden. In dat geval kan Saxion gebruik maken van de wachtkamerovereenkomst.

2.2 Specifieke eisen

Algemeen; Werkproces	
Eis	Omschrijving
30	Medewerkers van Opdrachtnemer ontvangen een Saxion account, persoonsgebonden niet overdraagbaar. Account mag niet gebruikt worden van andere doeleinden dan voor Saxion. Opdrachtnemer verplicht zich om bij Saxion te melden welke medewerkers uit dienst gaan dan wel melden welke medewerkers geen gebruik meer maken van het Saxion account. Medewerkers van Opdrachtnemer die een account nodig hebben vragen dit aan, met bijbehorende motivatie, aan Saxion.
31	Op specifiek verzoek van Saxion zal Opdrachtnemer voor projectmatige opdrachten de oude teksten en de nieuwe teksten inclusief redigeerwerk (één document waarin de wijzigingen zijn bijgehouden) aan Saxion worden aangeleverd na afronding van de opdracht. Opdrachtnemer brengt hiervoor geen extra kosten in rekening brengen.
32	Opdrachtnemer minimaal twee keer per werkdag het systeem Topdesk checkt op nieuwe berichten. Opdrachtnemer reageert binnen 24 uur op de melding, wederom via Topdesk.
33	Eventuele mails vanuit Saxion worden door Opdrachtnemer dagelijks behandeld waarbij Opdrachtnemer ervoor zorgdraagt om binnen 1 werkdag, gerekend vanaf verzenddatum mail vanuit Saxion, een eerste reactie te geven. Afhandeling van de vraag geschiedt zo snel als mogelijk.
34	Bij Migratietrajecten wordt gebruik gemaakt van contentverzamelssystemen die door Saxion worden verzorgd. Opdrachtnemer kan hier met het Saxion account inloggen.
35	Saxion gaat uit van het principe first time right. Één dan wel twee correctie rondes maken onderdeel uit van dit principe waarbij deze correctie rondes voor rekening komen van Opdrachtnemer en dus niet separaat doorbelast mogen worden.
36	De Opdrachtnemer geeft een overzicht van alle content zoals documenttypen, downloadbare bestanden, velden, metadata, structuur, locatie, relaties, hoeveelheid, actualiteit. Hierbij slaat de Opdrachtnemer relevante informatie over deze content op een gestructureerde manier op.
37	Opdrachtnemer maakt melding van contenttypen die zo sterk overeenkomen dat ze kunnen worden samengevoegd of – in geval van doublures – kunnen worden verwijderd.
38	Mappen vindt plaats zowel op het niveau van contenttypen zelf, als op het niveau van de velden daarbinnen (inclusief metadata).
39	Content moet zowel vanaf de voorkant als vanuit de achterkant van een website kunnen worden gemigreerd.
40	De dienstverlening is CMS onafhankelijk
41	Content moet aantoonbaar voldoen aan Digitale Toegankelijkheid/ EN301549 (voorheen WCAG 2.0) tenzij anders overeengekomen.
42	Incidenteel moeten de werkzaamheden op door de Opdrachtgever aangewezen locaties uitgevoerd worden. Hoofdzakelijk worden de werkzaamheden op locatie bij de Opdrachtnemer zelf, dan wel home-office, worden uitgevoerd.
43	Opdrachtnemer is consistent in de tekstkeuzes en de tekst bevat geen taal- en spelfouten in de definitieve opgeleverde tekst.
44	Opdrachtnemer is in staat kwaliteit aan een werving, opleiding of doel van de informatie tekst toe te voegen en niet inhoudelijk dan wel wezenlijk verandert.

Algemeen; Kennis en kunde	
Eis	Omschrijving
45	Affiniteit met en kennis (opdoen) van minimaal onderstaande doelgroepen van Saxion worden door Opdrachtnemer gewaarborgd gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer wordt in staat gesteld om na definitieve gunning kennis op te doen waarbij Saxion van mening is dat de basiskennis van deze doelgroepen binnen 6 maanden na ingangsdatum Raamovereenkomst, aanwezig moet zijn bij het betreffende (dedicated) team van Opdrachtnemer. <u>Doelgroepen</u> - Iedereen in binnen- en buitenland, vanaf ± 15 jaar, die zichzelf verder wil ontwikkelen/verder wil leren. Studiekeuze is het centrale thema die alle (b2c) doelgroepen van Saxion met elkaar verbindt. Echter, de elementen waarop ze hun keuze baseren verschillen per groep. - Leeftijdscategorieën Voltijd: 16 – 23-jarigen die willen (verder) gaan studeren aan een hbo-instelling Deeltijd 24 –65-jarigen die zich verder willen professionaliseren binnen of juist buiten hun vakgebied (op- om- bij- en nascholing) - Onderzoek & ondernemerschap (B2B; bedrijven en (semi)overheidsinstellingen) Opdrachtnemer draagt zorg voor accurate en actuele kennis van de diverse doelgroepen, de ontwikkelingen in die markten.
46	Opdrachtnemer wordt in staat gesteld om na definitieve gunning kennis op te doen ten aanzien van de merkstrategie en de schrijfwijzer. Saxion van mening is dat de kennis omtrent de strategie en de schrijfwijzer binnen 6 maanden na ingangsdatum Raamovereenkomst, aanwezig moet zijn bij het betreffende (dedicated) team. Het aantal toegestane redigeerrondes is daarom in de eerste 6 maanden verhoogd van respectievelijk 1 naar 2 en van 2 naar 4.
47	Opdrachtnemer adviseert medewerkers en biedt op verzoek van Saxion trainingen aan. Dit heeft betrekking op de door Opdrachtnemer uitgevoerde diensten gedurende de uitvoering van de opdracht. Doel is om de kennis binnen DMC Saxion te vergroten ten einde ook een aansluitend sterke strategie op Saxion kanalen te bewerkstelligen.
48	Opdrachtnemer organiseert per kalenderjaar 2 kennissessies. Trainingen en gastcolleges, minimaal 1x voor rekening Opdrachtnemer en alle overige activiteiten mogen tegen het geldende uurtarief in rekening worden gebracht.
49	Opdrachtnemer heeft kennis van de Nederlandse, Engelse en Duitse taal. Voor Nederlands geldt niveau B2, voor Engels B2 Cambridge niveau en Duits niveau B2.
50	Inschrijver meldt op constructieve wijze eventuele verbeterpunten of fouten in de aangeleverde tekst door Saxion aan de contactpersoon van DMC. Dit maakt onderdeel uit van het standaard werk en mag niet leiden tot meerkosten.
51	Opdrachtnemer moet toekomstige migratie handmatig kunnen uitvoeren en indien van toepassing geautomatiseerd als in een hybride vorm kunnen uitvoeren.
52	Indien van toepassing kan de Opdrachtgever voorafgaand aan de uitvoering van een opdracht, eisen stellen aan de kennis van relevante medewerkers van de Opdrachtnemer. De Opdrachtgever zal de Opdrachtnemer hier per opdracht over informeren.
53	Opdrachtnemer heeft specialistische en actuele kennis van SEO proof en het online leesgedrag en optimaliseert de online teksten.
54	Het team van Opdrachtnemer is in staat om gender neutrale teksten te schrijven.
55	Inschrijver kan doelgericht en effectief schrijven voor een interculturele doelgroep.
Huisstijl	
Eis	Omschrijving
56	Opdrachtnemer is in eerste instantie verantwoordelijk voor een correcte vertaling van de huisstijl en schrijfwijzer van Saxion onder regie van Dienst Marketing & Communicatie.

3 Kwaliteit (PvW)

Hieronder zijn de 4 kwaliteitscriteria beschreven. Het is van uiterst belang dat de Inschrijving voor kwaliteit ook meetbaar is. De tekst moet verifieerbare, uitvoerbare en tastbare informatie bevatten zodat Saxion in staat is het Hoe en Waarom te kunnen beoordelen. Als input voor de beantwoording van kwaliteit geldt alle gegeven informatie in de Aanbestedingsdocumenten, inclusief eventuele verwijzingen naar achtergrondinformatie over Saxion. Daarbij dient de beantwoording van de kwaliteitscriteria minimaal te voldoen aan de gestelde eisen in de Aanbestedingsdocumenten. De inhoudelijke tekst hoeft dus geen herhaling te zijn van het voldoen aan de gestelde eisen.

De beantwoording van de vragen dienen te zijn zonder het gebruik van hyperlinks, verwijzingen naar publiek verkrijgbare informatie of dergelijken tenzij daar uitdrukkelijk toestemming voor is gegeven in de vraagstelling. Als Inschrijver dit wel doet zal de verwijzing o.i.d. geen onderdeel uitmaken van de beoordeling van deze vraag.

Met 1 A4 (of een meervoud hier van) wordt één zijde van een geprinte A4 bedoeld. De te gebruiken lettergrootte is Arial 10 pnt met een marge van 2.5 (boven, onder, links en rechts).

3.1 Kwaliteitscriterium 1: Ontwikkelingen doelgroepen

Doelstelling

Niet alleen de kwalitatieve uitvoering van content(management)werkzaamheden is belangrijk voor Saxion, maar ook de wijze waarop Inschrijver kennis heeft, behoudt en ontwikkelt ten aanzien van haar nationale en internationale doelgroepen. Van Inschrijver wordt verwacht dat zij deze kennis en kunde toepast op de uit te voeren Content(management)werkzaamheden.

Saxion wil van inschrijver weten hoe zij de ontwikkelingen van deze nationale en internationale doelgroepen volgt en toepast binnen haar werk.

Uitwerking "Ontwikkelingen doelgroepen"

Inschrijver wordt beoordeeld op de mate waarin de beoogde doelstelling omtrent "ontwikkelingen doelgroepen" wordt uitgewerkt en daarmee wordt bereikt. Het gegeven antwoord is in lijn met de overige aspecten van de Inschrijving (geen tegenstrijdigheden/inconsequenties).

De volgende elementen maken minimaal onderdeel uit van de uitwerking;

- wijze waarop Inschrijver op de hoogte is en blijft van de relevante contentontwikkelingen bij de nationale en internationale doelgroepen als het gaat om de contentwensen van deze doelgroepen;
- via welke media, informatiedrager, cursus e.d. signaleert Inschrijver contentontwikkelingen voor zowel de nationale en internationale doelgroep;
- op welke wijze wordt de gesignaleerde ontwikkeling omgezet naar de werkzaamheden voor Saxion, geef indien mogelijk een voorbeeld;
- op welke wijze worden relevante ontwikkelingen richting Saxion gecommuniceerd, hoe en wanneer;
- beschrijving van de wijze waarop, dan wel hoe, interculturele communicatie wordt toegepast op de internationale doelgroep.

Het antwoord mag uit maximaal 1,5 A4 bestaan.

Beoordelingskader

De beoordelingscommissie kijkt naar het totaalbeeld van het hetgeen Inschrijver heeft aangeboden.

Hierbij let zij op:

- De beantwoording van de gevraagde elementen volledig zijn uitgewerkt.
- De beantwoording concreet is uitgewerkt en onderbouwd met relevante argumenten (doelmatig/doeltreffend). Daarbij kunnen bijvoorbeeld de volgende vragen aan de orde komen:
 - Geeft de Inschrijver een duidelijk inzicht in zijn afwegingen?
 - Zit er een duidelijke en passende logica/gedachte achter de gemaakte keuzes?;
- Dat de beantwoording van Inschrijver de beoordelaars overtuigt dat de beoogde doelstelling wordt behaald.

3.2 Kwaliteitscriterium 2: Ontwikkelingen SEO

Doelstelling

Een project wat Saxion aan Opdrachtnemer kan geven is dat op een bestaande tekst, SEO toegepast moet worden. Het gaat dan om het verbeteren van vindbaarheid op het internet in de diverse zoekmachines.

Saxion wil in dat kader graag weten wat de aanwezige kennis hierover is bij Inschrijver dan wel de wijze waarop SEO wordt toegepast tijdens de uitvoering van werkzaamheden.

Uitwerking "ontwikkelingen SEO"

Inschrijver wordt beoordeeld op de mate waarin de beoogde doelstelling omtrent ontwikkelingen SEO wordt uitgewerkt en daarmee wordt bereikt. Het gegeven antwoord is in lijn met de overige aspecten van de Inschrijving (geen tegenstrijdigheden/inconsequenties).

De volgende twee elementen moeten uitgewerkt worden;

- Hoe blijft Inschrijver op de hoogte van ontwikkelingen ten aanzien van SEO.
- Welke tools worden ingezet om SEO toe te passen op de teksten van Saxion.

Het antwoord mag uit maximaal 1 A4 aan tekst bestaan.

Beoordelingskader

De beoordelingscommissie kijkt naar het totaalbeeld van het hetgeen Inschrijver heeft aangeboden.

Hierbij let zij op:

- De beantwoording ingaat op alle gevraagde elementen.
- De beantwoording concreet is uitgewerkt en onderbouwd met relevante argumenten (doelmatig/doeltreffend). Daarbij kunnen bijvoorbeeld de volgende vragen aan de orde komen:
 - *Geeft de Inschrijver een duidelijk inzicht in zijn afwegingen?*
 - *Zit er een duidelijke en passende logica/gedachte achter de gemaakte keuzes?;*
- Dat de beantwoording van Inschrijver de beoordelaars overtuigt dat de beoogde doelstelling wordt behaald.

3.3 Kwaliteitscriterium 3: Kennismaken en optimalisatie

Doelstelling

Saxion wenst een zo soepel mogelijke overgang van de huidige overeenkomst naar de nieuwe overeenkomst waarbij aandacht is voor het leren kennen van Saxion en het team waarmee wordt samengewerkt. Saxion wenst dat Opdrachtnemer mee kan bewegen met de veranderingen die zich in het werkveld afspelen (actieve houding).

Saxion wil een beeld krijgen van de wijze waarop inschrijver als Opdrachtnemer kennis wil maken met Saxion als Opdrachtgever en hoe Opdrachtnemer haar (samen)werkprocessen wil inrichten ten behoeve van werkzaamheden voor Saxion. Saxion denkt hierbij aan het optimaliseren van bijvoorbeeld de workflow. Het kennismaken wordt vooral gezien in de implementatiefase waarbij de optimalisatie kan starten maar doorgang kan hebben in de fase na de implementatie. De periode vanaf definitieve gunning tot 6 maanden na ingangsdatum Raamovereenkomst wordt door Saxion gezien als implementatie periode. Na definitieve gunning gaat ook de uitvoeringsfase in, dit betekent dat beide fasen gedeeltelijk parallel zullen lopen.

De antwoorden van Inschrijver moet concreet beschrijven welke processtappen er doorlopen moeten worden om tot een geslaagde implementatie te komen naar mening van Inschrijver. Dit inclusief de wijze waarop Inschrijver invulling wenst te geven aan de betreffende processtap.

Uitwerking “kennismaken en optimalisatie”

Inschrijver wordt beoordeeld op de mate waarin de beoogde doelstelling omtrent kennismaking en optimalisatie wordt uitgewerkt en daarmee wordt bereikt. Het gegeven antwoord is in lijn met de overige aspecten van de Inschrijving (geen tegenstrijdigheden/inconsequenties).

De volgende elementen maken minimaal onderdeel uit van de uitwerking ten aanzien van kennismaken;

- Leren kennen van Saxion (wijze waarop opdrachtnemer zich de kernwaarden en de schrijfwijzer eigen maakt);
- Wijze waarop kennis wordt opgedaan ten aanzien van de doelgroepen zowel in basis als in verdieping;
- Welke verwachtingen heeft Inschrijver ten aanzien van taken en rollen van Saxion bij het kennismaken.

Saxion gebruikt op dit moment de volgende software systemen; Topdesk, Bloomreach, Hovi, Hybris en Microsoft Teams.

De volgende elementen maken minimaal onderdeel uit van de uitwerking ten aanzien van optimalisatie;

- Beschrijf het werkproces dat Opdrachtnemer wil hanteren nadat een opdracht van Saxion is ontvangen. Maak verschil in de werkzaamheden omtrent contentwerkzaamheden en contentmanagementwerkzaamheden;
- Op welke wijze draagt Opdrachtnemer zorg voor het borgen van continuïteit in de dienstverlening;
- Invulling en mogelijke thema's kennissessies;
- Welke meerwaarde kan Opdrachtnemer aan het onderwijs leveren, denk hierbij aan gastcolleges/ stages etc.;
- Beschrijf de beschikbare en niet beschikbare kennis ten aanzien van de door Saxion gehanteerde systemen en hoe deze kennis geborgd is/blijft versus hoe de gewenste kennis wordt opgedaan;
- Welke verwachtingen heeft Inschrijver ten aanzien van taken en rollen van Saxion bij de optimalisatie.

Bovenstaande aspecten zijn geen nadere (sub)gunningcriteria. Het betreffen aspecten die in het antwoord moeten worden opgenomen en waarop de beoordelaars de Inschrijving beoordelen om te komen tot één integraal rapportcijfer voor K3.

Het totale antwoord van beide aspecten, mag uit maximaal 2 A4 aan tekst bestaan.

Beoordelingskader

De beoordelingscommissie kijkt naar het totaalbeeld van het hetgeen Inschrijver heeft aangeboden.

Hierbij let zij op:

- De beantwoording ingaat op alle gevraagde onderwerpen.
- De beantwoording concreet is uitgewerkt en onderbouwd met relevante argumenten (doelmatig/doeltreffend). Daarbij kunnen bijvoorbeeld de volgende vragen aan de orde komen:
 - *Geeft de Inschrijver een duidelijk inzicht in zijn afwegingen?*
 - *Sluit de logica/gedachte achter de gemaakte keuzes aan op de te behalen doelstelling?*
- Dat de beantwoording van Inschrijver de beoordelaars overtuigt dat de beoogde doelstelling wordt behaald.

3.4 Kwaliteitscriterium 4: Casuïstiek

Doelstelling

Saxion is op zoek naar een bureau dat zowel contentmanagement werkzaamheden als content werkzaamheden kan uitvoeren in zowel de talen Nederlands, Engels en Duits.

Om een inschatting te kunnen maken of de inschrijver de onderhavige opdracht van Saxion begrijpt, wil zij van Inschrijver weten op welke wijze zij de gevraagde werkzaamheden gaat uitvoeren voor Saxion.

Uitwerking "casuïstiek"

Inschrijver wordt beoordeeld op de mate waarin de beoogde doelstelling wordt uitgewerkt en daarmee het doel van de betreffende tekst wordt bereikt. Het gegeven antwoord is in lijn met de overige aspecten van de Inschrijving (geen tegenstrijdigheden/inconsequenties).

De uitwerking bestaat uit twee opdrachten, te weten;

1. SEO optimaliseren van een webpagina . Inschrijver geeft tevens aan hoeveel tijd benodigd is geweest om deze tekst te herschrijven en welke tools zijn gebruikt/ingezet voor deze werkzaamheden. Zie hiervoor bijlage 4a
2. Het schrijven van tekst op basis van bijgaande uitgangspunten betreffende Digital Discovery in zowel de Engelse als de Duitse taal. Inschrijver vermeld tevens het proces hoe tot het eindresultaat is gekomen en welke methodieken zijn gehanteerd om deze native tekst te schrijven. Zie hiervoor bijlage 4b

Saxion is van mening dat zowel de tekst in de beschrijvende documenten behorende bij deze aanbesteding, als de website van Saxion voldoende informatie geeft om casuïstiek te kunnen uitwerken.

Beoordelingskader

De beoordelingscommissie kijkt naar het totaalbeeld van het hetgeen Inschrijver heeft aangeboden. Hierbij let zij op:

- De beantwoording per opdracht, ingaat op hetgeen gevraagd.
- De kernwaarden van Saxion (Samenwerkingsgericht, Persoonlijk, Ondernemend, Enthousiast en Durf).
- De vormgeving van de teksten in relatie tot de doelgroep.
- De beantwoording concreet is uitgewerkt en onderbouwd met relevante argumenten (doelmatig/doeltreffend). Daarbij kunnen bijvoorbeeld de volgende vragen aan de orde komen:
 - Geeft de Inschrijver een duidelijk inzicht in zijn afwegingen?
 - Zit er een duidelijke en passende logica/gedachte achter de gemaakte keuzes?;
- Dat de beantwoording van Inschrijver de beoordelaars overtuigt dat de beoogde doelstelling wordt behaald.

4 Beoordeling gunningcriteria

Gunning vindt plaats op basis van het criterium Economische meest voordelige inschrijving op basis van de beste kwaliteit-prijs verhouding. Om te beoordelen welke inschrijving de inschrijving met beste prijs-kwaliteitverhouding is, worden de inschrijvingen beoordeeld overeenkomstig onderstaande beoordelingsprocedure.

De Inschrijving wordt in eerste instantie beoordeeld op basis van knock-out criteria zoals vermeld in het programma van eisen. Als de inschrijving voldoet aan de gestelde eisen, worden de gunningsonderdelen beoordeeld.

4.1 Gunningscriteria

Welke Inschrijver de inschrijving met de beste kwaliteit-prijs verhouding heeft gedaan, wordt aan de hand van de volgende subgunningscriteria bepaald;

- Prijs 1: Totaalprijs
- Kwaliteitscriterium 1: Ontwikkelingen doelgroepen
- Kwaliteitscriterium 2: Ontwikkelingen SEO
- Kwaliteitscriterium 3: Kennismaken en optimalisatie
- Kwaliteitscriterium 4: Casuïstiek

De Inschrijver die voldoet aan alle gestelde eisen en na de beoordeling de laagste vergelijkingsprijs heeft, wordt gekenmerkt als de Inschrijver met de beste prijs-kwaliteit verhouding en komt in aanmerking voor gunning.

In onderstaande tabel wordt per criterium aangegeven de maximaal toe te kennen punten.

Onderdelen beoordeling		Subgunning	Totaal
P1	Totaalprijs	35	35
K1.	Ontwikkelingen doelgroepen	16	65
K2.	Ontwikkelingen SEO	10	
K3.	Kennismaken en optimalisatie	14	
K4.	Casuïstiek	25	
Totaal aantal punten			100

Bij elke score hoort, per subgunningscriterium, een waarde in punten. De score reeks loopt van 9 naar 0. Een door het beoordelingsteam toegekende score betreft telkens een teamresultaat in consensus en geen gemiddelde van individuele scores. Bij score 9 (maximum score) wordt het maximale aantal punten toegekend. Bij een score van 0 worden geen punten toegekend.

De beoordeling van de inschrijvingen vindt plaats op basis van de gunningcriteria voor de inschrijvingen die voldoen aan alle gestelde eisen.

De leden van de beoordelingscommissie zullen elk individueel de uitwerking beoordelen en waarderen met een score. Vervolgens zal op basis van consensus door het beoordelingsteam de uiteindelijke score per kwaliteitsaspect worden bepaald. Om een indruk te geven van de scores wordt hierna een toelichting gegeven van scores en het bijbehorende waardeoordeel.

Bij elke score hoort, per subgunningscriterium, een waarde in punten. De score reeks loopt van een waarde van 9 ("uitmuntend") naar 0, waarbij een 9 voor 100% van de punten staat en een 0 voor 0% van de punten staat. Een door het Beoordelingsteam toegekende score betreft telkens een

teamresultaat in consensus en geen gemiddelde van individuele scores. Tijdens de beoordeling van de kwaliteit is de inschrijfprijs niet bekend bij de personen die de beoordeling uitvoeren.

In onderstaande tabel is weergegeven wat de maximaal toe te kennen kwaliteitswaarde per criterium, weergegeven.

Waardeoordeel	Score	% punten
Uitmuntend: De beschrijving betreft een inhoudelijk relevant, toepasselijk en uitstekend antwoord dat volledig is gebaseerd op alle uitgangspunten van deze Europese aanbesteding. De vraag is volledig uitgewerkt en inhoudelijk uitstekend, innovatief en aansprekend beantwoord. Er worden inhoudelijke specifieke relevante en innovatieve bijzonderheden aangeboden die volledig aansluiten bij de vraag van Saxion.	9	100
Zeer goed: Alle gevraagde onderwerpen/elementen zijn volledig uitgewerkt en beantwoord met inhoudelijke specifieke relevante/innovatieve bijzonderheden of bijzonderheden die zeer goed aansluiten bij de vraag. Echter hebben niet alle uitgewerkte elementen een toegevoegde waarde voor Saxion.	8	90
Goed: Alle gevraagde onderwerpen/elementen zijn uitgewerkt en beantwoord, echter met ten dele inhoudelijke specifieke relevante/innovatieve bijzonderheden of bijzonderheden die niet geheel aansluiten bij de vraag. Alle gevraagde elementen zijn benoemd waarbij 1 element een toegevoegde waarde heeft voor Saxion.	7	60
Voldoende: Voldoet voldoende aan hetgeen gevraagd waarbij het criterium wordt gedekt op inhoudelijk voldoende wijze. Maximaal 2 elementen zijn niet benoemd waarbij minimaal één ander element een toegevoegde waarde heeft voor Saxion. Of alle elementen zijn benoemd maar geen van de elementen heeft een toegevoegde waarde.	5	50
Matig: Meer dan twee elementen of onderdeel in het antwoord ontbreekt en Inschrijver is matig inhoudelijk relevant op de gevraagde elementen en aspecten ingegaan en/of voldoet niet aan het criterium en/of de uitwerking geeft onvolledige informatie.	2	25
Slecht of niets Inschrijver heeft niets ingevuld of heeft niet voldaan aan de aspecten van de vraag.	0	0

4.2 Beoordeling prijs

4.2.1 Prijzenblad

Het prijzenblad bestaat uit diverse functies waarvan Saxion van mening is dat deze functies ingezet worden bij het uitvoeren van de opdracht. Op basis van een verwachte verhoudingsgewijze inzet van de betreffende functie binnen een opdracht, wordt het geoffreerde uurtarief vermenigvuldigd met een vooraf bepaald getal wat in verhouding staat tot de verwachte inzet.

Alle gevraagde uurtarieven moeten door Inschrijver worden ingevuld worden. Op het moment dat Saxion van mening is dat er sprake is van een manipulatieve inschrijving, door bijvoorbeeld het invullen van negatieve of nultarieven, of inschrijving met niet marktconforme tarieven, wordt dit nader onderzocht. Als de aanname van Saxion juist is, dan wordt de inschrijving niet nader beoordeeld en terzijde gelegd.

Saxion is zich ervan bewust dat er diverse functiebenamingen worden gehanteerd voor bepaalde werkzaamheden. Daarom heeft zij ervoor gekozen om twee (2) functieniveaus te bepalen waarbij de functiebenaming is toegevoegd. Mocht de functiebenaming van Inschrijver niet overeenkomen met de door Saxion voorgeschreven benamingen, dan kan Inschrijver deze benaming toevoegen.

In de prijs zijn alle kosten opgenomen die verband houden met het voldoen aan het programma van eisen en aan de in de inschrijving gedane toezeggingen met betrekking tot de kwaliteitscriteria. Aanvullende kosten zoals o.a. kantoorkosten, bureaunkosten, reistijd e.d. dienen integraal onderdeel uit te maken van de aangeboden tarieven en mogen daardoor niet separaat in rekening worden gebracht.

Inschrijver dient in het prijzenblad, alle lichtblauwe velden in te vullen. De individuele tarieven worden vermenigvuldigd met de vooraf bepaalde factor, waarna alle vermenigvuldigde prijzen bij elkaar op worden geteld. Deze totaaltelling wordt gezien als de totaalprijs.

4.2.2 Beoordeling prijs

Het is de wens van Saxion om te komen tot een fair en transparant tarief voor beide Partijen en tot het inzichtelijk maken van de toegevoegde waarde van een Inschrijver.

Rekenkundig zal de volgende formule worden toegepast om de feitelijke score te berekenen:

Laagste aangeboden Totaalprijs

----- * gewicht = score criterium prijs.

Aangeboden Totaalprijs Inschrijver

4.3 Beoordeling kwaliteit

4.3.1 Beoordeling kwalitatieve documenten

De beoordeling van de EMVI-criteria, geschiedt door de Beoordelingscommissie.

De kwalitatieve documenten van de geldige inschrijvingen zullen worden voorgelegd aan de Beoordelingscommissie. De Beoordelingscommissie beoordeelt de inschrijvingen en geeft cijfers. De Beoordelingscommissie stelt per inschrijver de definitieve scores en motiveringen vast voor de EMVI-subcriteria. Niet eerder dan dat de definitieve scores en motivering per criterium van de kwalitatieve documenten in consensus zijn vastgesteld, zal worden aangevangen met de beoordeling door middel van het interview middels een gesloten casus.

Bijlage 1. Concept Raamovereenkomst

Bijlage 2. Algemene Inkoopvoorwaarden UT-Saxion 2019 versie 3.1

Bijlage 3. Concept Wachtkamerovereenkomst

Bijlage 4. A en B; briefing behorende bij kwaliteitscriterium 4

Bijlage 5. Prijsenblad