



Marktconsultatiedocument

Headless CMS

Avans Hogeschool

Inhoudsopgave

Leeswijzer.....	2
1. Inleiding	3
1.1. Algemene informatie Avans	3
1.2. Strategie Avans.....	3
1.3. Introductie Bedrijfsonderdeel	4
2. Doelstelling en uitgangspunten	6
2.1. Aanleiding.....	6
2.2. Doelstelling van marktconsultatie.....	6
2.3. Uitgangspunten van de eventuele aanbesteding	6
2.4. Binnen scope + eventueel buiten scope	6
2.5. Omvang	7
3. Procedure en invulling marktconsultatie.....	8
3.1. Juridische en procedurele aspecten rond marktconsultatie.....	8
3.2. Contactpersonen Avans	8
3.3. Inrichting en vormgeving marktconsultatie	8
3.4. Eindrapport	8
3.5. Planning.....	9
3.6. Vertrouwelijkheid.....	9
3.7. Nederlandse taal	9
4. Vragen.....	10

Leeswijzer

Om aan de behoefte op het gebied van een headless Content Management Systeem (CMS) binnen Avans Hogeschool (hierna Avans) te voldoen, wordt een opdracht in de markt gezet. Alvorens deze opdracht in de markt te zetten, wordt een marktconsultatie gehouden. In het kader van de opkomende aanbesteding “Headless CMS” heeft Avans een concept eisenpakket opgesteld. Doel van de marktconsultatie is o.a. om te toetsen of Avans volgens de markt de juiste weg is ingeslagen met het opgestelde eisenpakket. Daarnaast ontvangen we graag aandachtspunten vanuit de markt om mee te nemen in de opdracht.

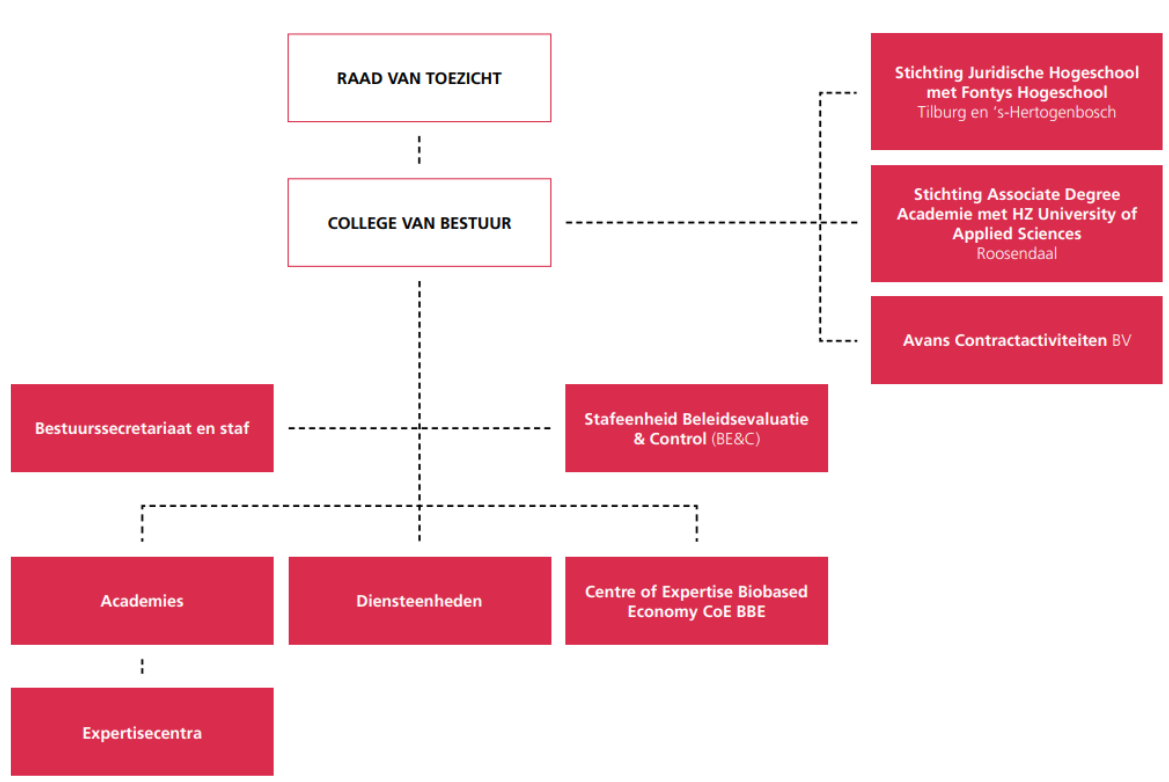
Avans wil graag een reëel en doelmatig contract sluiten naar tevredenheid van alle partijen en dit begint aan de voorkant. Avans realiseert het zich dat het geen kleine opgave is om aan deze marktconsultatie deel te nemen en dat u hier de nodige tijd en moeite in steekt. Op voorhand wil Avans u dan ook hartelijk bedanken voor de genomen moeite om mee te werken aan de marktconsultatie.

1. Inleiding

1.1. Algemene informatie Avans

Avans behoort met ruim 35.000 studenten, 61 hbo-opleidingen en ruim 3.300 medewerkers tot de grotere hogescholen van Nederland. Avans heeft locaties in Breda, 's-Hertogenbosch, Roosendaal en Tilburg.

De studenten volgen les bij 11 academies. Ter ondersteuning van de academies en het College van Bestuur zijn er 6 ondersteunende diensteenheden en 2 stafeenheden. Daarnaast heeft Avans 6 expertisecentra en meer dan 31 lectoraten. Lectoren, docenten en studenten doen hier praktijkgericht onderzoek. Aanvullende informatie over de organisatiestructuur staat op de website: avans.nl/over-avans/organisatie.



1.2. Strategie Avans

Missie

Wendbare en veerkrachtige professionals opleiden, die zich een leven lang ontwikkelen en bijdragen aan een duurzame toekomst.

Visie

De maatschappij, de arbeidsmarkt en onze student verandert. We leven in een wereld die continu in beweging is en nooit stilstaat. Dat vraagt om flexibiliteit en samenwerken. Om vraaggericht werken met ondersteuning van data en technologie. Met wendbare medewerkers. Zo blijven we van waarde, voor onze studenten, het werkveld én onze samenleving. Voor nu en straks.

Ambitie 2025

Het opleiden van adaptieve professionals die in staat zijn het verschil te maken in en voor een duurzame samenleving. Avans heeft voor de komende vijf jaren een nieuwe ambitie geformuleerd “Wendbaar & Veerkrachtig”. De wereld om ons heen verandert steeds sneller. Dit vraagt om wendbaarheid en veerkracht van onze studenten maar ook van onze medewerkers. Digitalisering, robotisering, kunstmatige intelligentie, blockchain - het zijn ontwikkelingen die ons dagelijks leven radicaal veranderen. Avans moet daarom sneller kunnen schakelen, ook op de werkvloer.

Onze volledige ambitie 2025 is te raadplegen via onderstaande link:

<https://www.avans.nl/over-avans/organisatie/ambitie>

Kernwaarden

Om onze ambitie waar te maken blijven wij trouw aan onze waarden: maatschappelijk betrokken, ambitieus en persoonlijk. We zetten altijd net dat stapje verder. Dat doen we bij Avans bovendien op basis van vertrouwen, verantwoording, persoonlijk leiderschap en lerend vermogen. In een kleinschalige omgeving waar we elkaar zien, herkennen en erkennen.

1.3. Introductie Organisatieonderdeel

Eén van de ondersteunende diensteenheden van Avans is de Diensteenheid Marketing, Communicatie en Studentenzaken (DMCS). DMCS is het organisatieonderdeel waarin de overeenkomst voor een headless CMS systeem binnen zal vallen.

De diensteenheid DMCS bestaat o.a. uit teams Marketing & communicatie die verantwoordelijk zijn voor de zichtbaarheid van Avans en het versterken en beschermen van de reputatie. Voor zowel onderwijs als onderzoek. In wervings- en voorlichtingsactiviteiten voor scholieren bijvoorbeeld. Naar het bedrijfsleven toe. Of in de werving van nieuwe collega's. Dat doen we samen met de academies, diensteenheden en expertisecentra. We dragen een consistent en authentiek verhaal uit. Ze richten zich daarbij op doelgroepen als studiekeuze, student, medewerker, onderzoekers, werkveld en maatschappij. Vanuit Studentzaken informeren we (aankomende) studenten over studeren bij Avans Hogeschool. We begeleiden onze studenten als hun persoonlijke omstandigheden invloed hebben op hun studievoortgang. Deze dienstverlening stemmen we af met academies.

Binnen de Waardestroom Algemene Informatievoorziening zijn er 6 teams werkzaam waaronder Online Marketing, CX, Customer Data Platform, Avans Intranet, Avans One en Webontwikkelingen.

De teams die zich bezighouden met de webapplicaties van Avans bestaan uit onderstaande rollen en zijn verdeeld over 2 teams, team Webontwikkelingen en team Avans One.

Team Webontwikkelingen

DMCS en daarmee het team Webontwikkelingen is verantwoordelijk voor de het ontwikkelen en beheer van de corporate websites van Avans die nu draaien op het CMS Hippo/Bloomreach waaronder:

www.avans.nl

www.stjoost.nl

www.akvstjoostmasters.nl

www.ad-academie.nl

www.avansacademie.nl

Dit kernteam bestaat uit:

- 1 Product owner
- 2 Functioneel beheerders
- 1 frontend developers
- 1 backend developers
- 2 Content managers + 1 content medewerker

Team Avans-One

Avans One is de plek voor studenten en medewerkers waar alles samenkomt. Alle informatie rondom studie en werk bij elkaar en slim met elkaar geïntegreerd.

Dit kernteam bestaat uit:

- 1 Product owner
- 1 Functioneel beheerder
- 2 fullstack developers
- 1 backend developer
- 1 user experience designer
- 1 tester

Daarnaast zijn er nog andere teams (en/of gebruikers van het CMS) die een belangrijke rol spelen bij het aanbestedingstraject en de uiteindelijke keuze van het CMS:

- Team Online Marketing: 1 Product Owner, 3 online marketeers
- Team Redactie: 10 redactieleden
- Team Privacy & Security
- Team Architecten
- Digitaal Strateeg
- Designer
- Overige interne stakeholders

2. Doelstelling en uitgangspunten

2.1. Aanleiding

De aanleiding van de aanbesteding is enerzijds de wens om de verschillende doelgroepen van Avans te kunnen blijven bedienen met informatie en anderzijds voldoet het huidige CMS niet helemaal aan onze wensen ook om de website toekomstbestendiger te maken.

Daarbij is het belangrijk dat het CMS aansluit bij de doelarchitectuur van Avans en heeft het onze voorkeur om het front-end los te koppelen van het CMS. Vanuit de websitebezoekers moet de gekozen techniek snel en betrouwbaar zijn en voor Avans schaalbaar. We willen in staat zijn mee te bewegen met de markt en content kunnen serveren op verschillende apparaten, of dat nu een mobiele app of een webapp is.

Het is noodzakelijk vanuit Europese wetgeving om deze dienstverlening aan te besteden. Vanwege het streven naar continuïteit in kwaliteit, heeft het de voorkeur om de overeenkomst af te sluiten voor minimaal vier jaar. Om hier de komende jaren invulling aan te geven en de juiste vraag te stellen in de markt, wordt voorafgaand aan de inkoopprocedure een marktconsultatie georganiseerd.

2.2. Doelstelling van marktconsultatie

De doelstelling van de marktconsultatie is het toetsen van het concept eisenpakket dat Avans inmiddels heeft opgesteld. Is dit eisenpakket volgens u haalbaar, realistisch en uitvoerbaar? Daarnaast is de marktconsultatie bedoeld om een beter beeld van de markt te krijgen om zo de juiste vraag te formuleren voor de markt.

Het verkregen inzicht uit de marktconsultatie kan o.a. worden gebruikt bij het verder concretiseren van de aanbestedingsstukken en het Programma van Eisen.

2.3. Uitgangspunten van de eventuele aanbesteding

Dit wordt nader ingevuld aan de hand van de marktconsultatie. Voorlopige uitgangspunten zijn:

- Er wordt één partij gecontracteerd voor de invulling van de opdracht;
- Start van de dienstverlening is rond februari/maart 2024;
- Binnen de Ambitie 2025 wil Avans toe naar een veerkrachtigere en wendbare organisatie.

2.4. Binnen scope + eventueel buiten scope

Binnen scope van de opdracht valt:

Een CMS met de volgende vereisten:

- Aantal domeinen is schaalbaar in te zetten;
- Aantal 'gebruikers' is schaalbaar in te zetten;
- Functionele rollen en rechtenstructuur (admin, redactie, developer);
- Het platform ondersteund meertalige websites waaronder Nederlands en Engels;
- Er zijn verschillende omgevingen (test, acceptatie, productie);
- Uptime van minimaal 99,5%;
- 24/7 supportmogelijkheid (bij voorkeur in Nederlandse taal);
- Gebruiksvriendelijke CMS omgeving ook voor content en redactie teams;
- Mogelijkheid om meerdere sites te herbergen;
- Een goed beveiligde omgeving;
- Flexibele content managementstructuur en mogelijkheden;

- Het CMS voldoet aan de laatste internationale Richtlijnen voor Toegankelijkheid van Webcontent (WCAG).

2.5. Omvang

De geschatte omvang voor de opdracht per jaar is € 60.000 exclusief btw.

Dit betreft een raming waar verder geen rechten aan kunnen worden ontleend.

2.6. Huidige situatie en gewenste situatie

Bij Avans leiden we professionals op die klaar zijn voor de wereld van morgen en later. Een wereld die in een steeds sneller tempo verandert. Waarbij de banen van vandaag anders zijn dan die van morgen. Dat vraagt om wendbare en veerkrachtige professionals die zich makkelijk kunnen aanpassen aan een veranderende omgeving en arbeidsmarkt. Die met een lerende, onderzoekende en ondernemende houding het verschil maken in en voor een duurzame samenleving.

Avans is in beweging, we veranderen van een traditionele hogeschool naar een kennisinstelling waarin onderzoek steeds belangrijker wordt. De techniek moet hierin ondersteunend zijn. Naast dat de techniek schaalbaar moet zijn, zijn we ook bezig met het doorvoeren van een nieuwe positionering en een opfrissing van de huisstijl.

Door het front-end los te trekken van het CMS kunnen we straks geleidelijk veranderingen doorbrengen. De opfrissing van de huisstijl en de implementatie van het nieuwe CMS zal gefaseerd aangepakt worden en meerdere jaren in beslag nemen. Er zal een tussenfase zijn waarin we langzaam overgaan van het oude CMS (Hippo/Bloomreach) naar het nieuwe CMS waarbij het oude CMS in stapjes uitgefaseerd zal worden. De voorkeur van Avans gaat uit naar het opnieuw opbouwen van de pagina's en niet het zomaar overzetten van de website in het ene naar het andere CMS.

3. Procedure en invulling marktconsultatie

3.1. Juridische en procedurele aspecten rond marktconsultatie

Deelname aan deze marktconsultatie is voor alle betrokkenen geheel vrijblijvend. Het al dan niet meedoen aan de marktconsultatie heeft dan ook geen consequenties (voor- of nadeel) voor een eventuele latere aanbestedingsprocedure. Avans waardeert echter elke inspanning van partijen om aan deze marktconsultatie deel te nemen.

Er kunnen geen rechten ontleend worden aan deze marktconsultatie, en uit de informatie die is/wordt verstrekt in deze marktconsultatie. Partijen hebben, in het kader van deze marktconsultatie, ook geen recht op vergoeding van enigerlei kosten van welke aard dan ook.

Dit document is uitsluitend geschreven in het kader van deze marktconsultatie. Door deel te nemen aan de marktconsultatie gaan partijen onvoorwaardelijk akkoord met alle gestelde voorwaarden en eisen uit dit marktconsultatiedocument. Er ontstaan geen wederzijdse verplichtingen.

3.2. Contactpersonen Avans

Correspondentie over deze marktconsultatie vindt uitsluitend via TenderNed plaats.

De contactpersoon aangaande deze marktconsultatie is:
Zaza Huijbregts (adviseur inkoop- en contractmanagement)

Het is niet toegestaan buiten de contactpersoon om te communiceren met medewerk(st)ers van Avans (en/of andere betrokkenen) over deze marktconsultatie.

3.3. Inrichting en vormgeving marktconsultatie

Er wordt gebruik gemaakt van een open marktconsultatie wat betekent dat iedereen mag reageren. Het beoogde doel is om actuele en juiste informatie uit de markt te verkrijgen om zo de invulling en haalbaarheid van de aanbesteding te toetsen en de opdracht aan te scherpen. De marktconsultatie bestaat uit een schriftelijk deel.

Schriftelijk deel:

Iedere deelnemende partij wordt gevraagd de vragen te beantwoorden zoals opgenomen in hoofdstuk 4. U dient hiervoor Bijlage 1 Antwoordformulier marktconsultatie en Bijlage 2 Concept Programma van Eisen te gebruiken om op deze vragen te reageren. U wordt verzocht om uiterlijk **28 september 2023 voor 16:00 uur** uw schriftelijke reactie via TenderNed aan te leveren. Dit kan middels een bijlage in een bericht via TenderNed.

Avans waardeert elke inspanning om aan deze marktconsultatie deel te nemen, maar kan zich op voorhand niet verplichten om op individuele basis op elke reactie te reageren.

3.4. Eindrapport

Avans publiceert geen inhoudelijk verslag van de marktconsultatie, maar een verslag m.b.t. de procedure. U kunt erop vertrouwen dat alle inhoudelijke relevante informatie vanuit de marktconsultatie verwerkt wordt in de beoogde aanbestedingsstukken. Hierdoor borgt Avans dat alle eventuele inschrijvers met dezelfde informatie de aanbestedingsprocedure aanvangen.

3.5. Planning

Publicatie marktconsultatie op TenderNed	8 september 2023
Indienen schriftelijke antwoorden door inschrijvers via bericht in TenderNed	28 september voor 16.00 uur
Verwachte start aanbestedingsprocedure (publicatie aanbestedingsdocumenten)	Oktober / november 2023

3.6. Vertrouwelijkheid

Alle reacties worden binnen Avans vertrouwelijk behandeld en zijn uitsluitend beschikbaar voor direct betrokkenen bij de opdracht.

3.7. Nederlandse taal

De procedure van deze marktconsultatie wordt gevoerd in de Nederlandse taal. Voor zover Avans niet anders aangeeft zal de communicatie, zowel schriftelijk als mondeling, alsook de reactie op de marktconsultatie worden gevoerd in de Nederlandse taal.

4. Vragen

Dit hoofdstuk bevat de vragen welke Avans graag beantwoord ziet door de deelnemende partijen.

U kunt uw antwoorden met betrekking tot de vragen in paragraaf 4.1 (vragen over de procedure) geven in Bijlage 1, Antwoordformulier Marktconsultatie.

Uw antwoorden met betrekking tot de vragen in paragraaf 4.2 (vragen over Programma van Eisen) kunt u geven in de daarvoor bestemde kolom in Bijlage 3, Concept Programma van Eisen. Wij verzoeken u per eis te bekijken of u de vraag zoals gesteld in paragraaf 4.2 kunt beantwoorden. Indien het voor u niet relevant is of u acht het niet noodzakelijk hier iets te noteren, kunt u de kolom leeg laten.

4.1. Vragen over de procedure

Vragen over interesse in de opdracht	
1.1	Heeft u interesse om deel te nemen aan deze aanbesteding? Waarom heeft u interesse?
1.2	Wat zijn voor u redenen om niet deel te nemen aan deze aanbesteding? En waarom?
1.3	Avans verklaart bij haar aanbestedingen haar Algemene Inkoopvoorwaarden (zie Bijlage 2) van toepassing. Kunt u akkoord gaan met deze Algemene Inkoopvoorwaarden? Indien dit niet het geval is, kunt u aangeven met welke artikelen u niet akkoord kan gaan en hiervoor een aangepaste suggestietekst opgeven?
1.4	Welke gegevens zijn volgens u minimaal nodig om een goed beeld van de (omvang van de) opdracht te krijgen en een gedegen inschrijving te kunnen doen?
1.5	Op welke manier/onderdelen zou Avans de prijs in de aanbesteding het beste kunnen uitvragen zodat “appels met appels” kunnen worden vergeleken?
1.6	De verwachting is dat we in oktober/november van dit jaar de aanbesteding gaan publiceren. Is er bij u voldoende capaciteit om in deze periode in te schrijven op onze aanbesteding?

Vragen over implementatie	
1.7	Indien Avans het CMS als losse tool via jullie aankopen wat krijg je dan daadwerkelijk? M.a.w. is er dan een basis implementatie verricht?
1.8	Wat is een verwachte implementatie tijdlijn voor het CMS vanaf aankoop? En wat is daarvoor nodig? Denk aan o.a.: - Inrichting account, organisatiestructuur; - Inrichting taxonomie; - Invulling content types (grobe schatting voor grote website).
1.9	Wat is de verwachte tijdlijn voor het opbouwen van een website qua content uitgaande van avans.nl?
1.10	Hoe ziet een multidisciplinair team eruit dat nodig is om zelf een nieuw CMS te kunnen implementeren? Welke rollen zijn er nodig en zijn de aanspreekpunten bij een dergelijk traject?
1.11	Indien we de implementatie niet zelf doen wat zou jullie advies dan zijn hoe dit aan te vliegen?
1.12	Welke ondersteuning wordt er door jullie partij geboden tijdens de implementatie?

Vragen over samenwerking / werkwijze	
1.13	Hoe ziet jullie SLA eruit?
1.14	Is er een 'marketplace' waar uit verschillende modules gekozen kan worden? En maakt dit uit van de standaard dienstverlening of worden hier additionele kosten voor berekend?
1.15	Is Avans zelf in staat om connectie te maken met de database om zelf API's te ontwikkelen? Indien dit niet kan, welk kosten worden er gerekend voor API koppelingen?
1.16	In hoeverre informeren jullie klanten over nieuwe functionaliteiten van het CMS?
Vragen over CMS	
1.17	Welke voordelen biedt de oplossing in vergelijking met het huidige CMS van Avans wat betreft snelheid en functionaliteit?
1.18	Kan alle inhoud van het CMS door een redactie worden gewijzigd of is het mogelijk om per content-item rollen/rechten te bepalen?
1.19	Hoe is de rollen-en rechtenstructuur ingericht?
1.20	Is het mogelijk om eenvoudig een workflow in te richten per contenttype voor redactie/content management?
1.21	Waar dient Avans rekening mee te houden met een omschakeling van een traditioneel CMS naar een headless CMS?
1.22	Is het mogelijk om eenvoudig meerdere websites op te bouwen in hetzelfde CMS?

4.2. Vragen over Programma van Eisen

Vragen over dienstverlening	
1.23	In hoeverre zijn de eisen in het concept Programma van Eisen realistisch, haalbaar en meetbaar, rekening houdend met het feit dat we een SaaS oplossing inkopen. Wat biedt u standaard in uw pakket/oplossing en wat zou voor u meerwerk zijn? Indien u van mening bent dat de gestelde eisen niet realistisch, haalbaar en meetbaar zijn dient u een nadere toelichting, eventueel voorzien van advies/tips, te geven hoe dan invulling te geven aan de gestelde eis.
1.24	Wat zou u in zijn totaliteit ten aanzien van het Programma van Eisen willen meegeven aan Avans?