

1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam: Stichting ROC Nijmegen e.o.

Rechtsvorm van de koper : Publiekrechtelijke instelling

Activiteit van de aanbestedende dienst: Onderwijs

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel: Beheer en doorontwikkeling CRM pakket (Salesforce)

Beschrijving: De doelstelling van de aanbesteding is om middels een objectieve en transparante procedure te komen tot de meest geschikte partij die voor ons wensen kan bouwen en eventueel kan adviseren in hoe wij dit zelf kunnen bouwen. Daarnaast moet er een supportcontract komen waarbij wij onbeperkt tweedelijns vragen/storingen kunnen melden. De verwachting is dat de waarde ongeveer € 150.000,- excl btw per jaar zal zijn.

Identificatiecode van de procedure: bb11ad84-45c6-4040-aeaf-555dd4322e44

Interne identificatiecode: ROCN225-000055

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: neen

2.1.1 Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 72200000 Softwareprogrammering en -advies

2.1.2 Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Arnhem/Nijmegen (NL226)

Land: Nederland

Aanvullende informatie: Nijmegen

2.1.3 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 150 000 Euro

2.1.4 Algemene informatie

Aanvullende informatie: Zie toelichting.

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

2.1.6 Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

5. Perceel

5.1 Technische ID van het kavel: LOT-0000

Titel: Beheer en doorontwikkeling CRM pakket (Salesforce)

Beschrijving: De doelstelling van de aanbesteding is om middels een objectieve en transparante procedure te komen tot de meest geschikte partij die voor ons wensen kan bouwen en eventueel kan adviseren in hoe wij dit zelf kunnen bouwen. Daarnaast moet er een supportcontract komen waarbij wij onbeperkt tweedelijns vragen/storingen kunnen melden. De verwachting is dat de waarde ongeveer € 150.000,- excl btw per jaar zal zijn.

Interne identificatiecode: 1

5.1.1 Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 72200000 Softwareprogrammering en -advies

Opties:

Beschrijving van de opties: Verlenging van de raamovereenkomst met vier keer 12 maanden.

5.1.2 Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Arnhem/Nijmegen (NL226)

Land: Nederland

Aanvullende informatie: Nijmegen

5.1.3 Geraamde duur

Looptijd: 48 Maand

5.1.4 Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 4

Overige informatie over verlengingen: 12 maanden

5.1.5 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 150 000 Euro

5.1.6 Algemene informatie

Voorbehouden deelname : Deelname is niet voorbehouden.

De namen en beroepskwalificaties van het voor de uitvoering van de opdracht ingezette personeel moeten worden vermeld :

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake ja overheidsopdrachten (GPA):

5.1.7 Strategische aanbestedingen

Doel van strategische aanbestedingen: Geen strategische aanbesteding

5.1.9 Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

5.1.10 Gunningscriteria

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: Uitwerking casus: Overgang naar Marketing cloud next (25 punten)

Doel Ontwerp en beschrijf een aanpak voor de migratie van Pardot (Account Engagement) naar

Beschrijving:	Marketing Cloud Next, inclusief een functioneel ontwerp van de belangrijkste marketingprocessen (campagnebeheer, lead nurturing, e-mail automation, data-integratie en rapportage). Functionele specificaties • Cookieless koppeling met website voor gepersonaliseerde pagina's • Opt-in opt-out systematiek op thema's • Het opruimen van mailable prospects die niet meer relevant zijn • Inrichten van een onboarding campagne op basis van de klantreis om aanmeldingen warm te houden en te converteren naar zittende studenten. Wat we vragen van aanbiedende partijen: • Plan van aanpak waarin de scope, mijlpalen en beoogde oplevermomenten zijn opgenomen.(25%) • Rollenverdeling met een overzicht van de betrokken functies en hun verantwoordelijkheden. (minder belangrijk) (13%) • Ureninschatting per rol voor de realisatie van de casus. (12%) • Technische aanpak: toelichting op de gekozen oplossing (25%) • Beheer- en onderhoudsvoorstel voor na de realisatie. (25%) Let op: de beoordeling geschiedt mede op basis van de volledigheid en uniformiteit van de beantwoording op papier en de mondelinge presentatie. Zorg daarom dat de indeling van de respons aansluit bij bovenstaande vijf onderdelen. Doel van deze casus: Het kunnen maken van een eerlijke en inhoudelijke vergelijking tussen aanbieders qua aanpak, realisatietijd en kosten. Vormvereisten De uitwerking van dit subgunningscriterium beslaat maximaal 8 pagina's A4 (incl. de presentatie). Indien u meer A4's gebruikt, wegen deze meer pagina's niet mee in de beoordeling Beoordeling De inschrijver die de meest professionele en complete aanpak inclusief functioneel ontwerp ontworpen, beschreven en mondeling gepresenteerd heeft waardoor wij een eerlijke en inhoudelijke vergelijking tussen aanbieders kunnen maken, zal per onderdeel de maximale score behalen.
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	25
Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	Helpdesk/support (20 punten)
Beschrijving:	ROC Nijmegen wenst een leverancier die beschikt over een deskundige en goedbereikbare helpdesk voor ondersteuning bij vragen of problemen. Beschrijf hoe de helpdesk is georganiseerd en ga hierbij in op de volgende onderwerpen • Beschikbare supportkanalen incl bezetting • Bereikbaarheid en openingstijden • SLA-afspraken; • Ticketclassificatie en prioritering; • Voorzieningen voor kennisbeheer (kennisbank, documentatie, FAQ); Vormvereisten De uitwerking van dit subgunningscriterium beslaat maximaal 2 pagina's A4 (incl. de presentatie). Indien u meer A4's gebruikt, wegen deze meer pagina's niet mee in de beoordeling. Beoordelingsaspecten: • Professionaliteit en volwassenheid van helpdesk; • Voorgestelde SLA-afspraken.
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	20
Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	Kennisdeling (10 punten)
Beschrijving:	ROC Nijmegen wenst een leverancier die ons naast de beschreven dienstverlening, zich presenteert als een proactieve sparringpartner die ons informeert en adviseert over innovaties en marktontwikkelingen. Beschrijf op welke manier en frequentie kennisdeling plaatsvindt, waaronder: • Proactieve updates over relevante innovaties of wetgeving (zoals AVG, AI, data-analyse); • Relevante punten uit de Spring-, Summer- en Winter release delen; • Het organiseren van kennissessies, webinars of intervisie met andere klanten; • Beschikbaarheid van whitepapers, updates, roadmaps; • Aansluiting op interne leerbehoeften van verschillende gebruikersgroepen; • Voorstel voor het stimuleren van adoptie binnen de organisatie.

Vormvereisten De uitwerking van dit subgunningscriterium beslaat maximaal 2 pagina's A4 (incl. de presentatie). Indien u meer A4's gebruikt, wegen deze meer pagina's niet mee in de beoordeling Beoordelingsaspecten: • Vorm, structuur en regelmaat van kennisdeling; • Relevantie van de gedeelde kennis voor ROC Nijmegen.

Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	10
Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	Documentatie en vastlegging (15 punten)
Beschrijving:	ROC Nijmegen wenst een leverancier die zorgt voor een goede overdracht van documentatie na het opleveren van nieuwe wijzigingen. De leverancier bouwt een kennisbank, waarin alle implementaties zowel technisch als functioneel beschreven staan. De kennisbank wordt na elke wijziging bijgewerkt, zodat deze altijd up-to-date is. Vormvereisten De uitwerking van dit subgunningscriterium beslaat maximaal 2 pagina's A4 (incl. de presentatie). Indien u meer A4's gebruikt, wegen deze meer pagina's niet mee in de beoordeling Beoordelingscriteria Bij de beoordeling van dit subgunningscriterium zullen wij met name letten op: • Hoe u borgt dat de kennisbank altijd up-to-date is; • De manier waarop de kennisbank opgebouwd wordt; • Hoe wijzigingen in de kennisbank gedeeld worden met ROC Nijmegen.

Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	15
Criterium:	
Type:	Prijs
Naam:	Prijs
Beschrijving:	De beoordeling van de prijs wordt gedaan op basis van het Prijzenblad dat is gepubliceerd in TenderNed. De prijzen en kortingen dienen te worden ingevuld in dit prijzenblad en u kunt veld J14 overnemen in TenderNed. De prijzen moeten all-in zijn. Hierbij zijn in elk geval de volgende kosten inbegrepen: invoerkosten/importheffingen, salariskosten, overheadkosten, telefoonkosten/-online kosten, kosten voor reistijd en ondersteunend werk, kosten voor het gebruik van apparatuur en software, parkeer-, reis-, installatie- en afleverkosten, logistieke kosten en kosten voor service en onderhoud. Ook alle eventueel verdere bijkomende kosten die de Inschrijver als professionele onderneming moet kunnen voorzien, moeten zijn inbegrepen. Alle kosten voor het voldoen aan de eisen in het Programma van eisen dienen inbegrepen te zijn in de inschrijfprijs, tenzij in het Programma van eisen expliciet anders is bepaald. Alle prijzen en tarieven moeten worden aangeboden in euro's en exclusief btw. De Aanbestedende dienst wijst erop dat manipulatief inschrijven niet is toegestaan, en dat het format van het prijzenblad niet mag worden gewijzigd. Manipulatief inschrijven of aanpassen van het prijzenblad leidt tot uitsluiting. De prijzen van overige inschrijvers/offertes zullen niet bekend worden gemaakt. De Inschrijver met de hoogste totaalscore heeft de economisch meest voordelige Inschrijving gedaan. Op grond daarvan zal hij in aanmerking komen voor gunning van de Opdracht. Het indienen van varianten is niet toegestaan. Varianten worden niet beoordeeld.

Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	30

5.1.11 Aanbestedingsstukken

Termijn voor verzoeken

om aanvullende informatie: 16/01/2026 10:00 +01:00

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/407780>

5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/407780>

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Nederlands

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Varianten: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen: 04/02/2026 10:00 +01:00

Uiterste datum tot wanneer de inschrijving geldig moet blijven: 3 Maand

Informatie over de openbare opening:

Openingsdatum: 04/02/2026 10:05 +01:00

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven

Neen

:

Elektronische facturering: Vereist

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: neen

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: neen

5.1.15 Technieken

Raamovereenkomst:

Raamovereenkomst, zonder hernieuwde oproep tot mededinging

Maximumaantal deelnemers: 1

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16 Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures: Stichting ROC Nijmegen e.o. - Rechtbank te Arnhem

Organisatie die nadere inlichtingen over de

aanbestedingsprocedure Stichting ROC Nijmegen e.o.
verstrekt:

Organisatie die meer
informatie geeft over Stichting ROC Nijmegen e.o.
beroepsprocedures:

Organisatie die
verzoeken tot deelname Stichting ROC Nijmegen e.o.
ontvangt:

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam: Stichting ROC Nijmegen e.o.

Registratienummer: 371807110

Postadres: Campusbaan 6

Stad: NIJMEGEN

Postcode: 6512BT

Onderverdeling land
(NUTS): Arnhem/Nijmegen (NL226)

Land: Nederland

Contactpunt: Erik van Dijk

E-mail: inkoop@roc-nijmegen.nl

Telefoon: +31 648414080

Internetadres: <http://www.roc-nijmegen.nl>

Andere contactpunten:

Officiële naam: Rechtbank te Arnhem

Stad: Arnhem

Postcode: 6811 CD

Onderverdeling land
(NUTS): Arnhem/Nijmegen (NL226)

Land: Nederland

E-mail: communicatie.rb-gel@rechtspraak.nl

Internetadres: <https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Rechtbank-Gelderland/Bezoekinformatie>

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt

Organisatie voor beroepsprocedures

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

10. Wijziging van een aankondiging

Versie van de eerdere
aankondiging die moet 50715a48-ca37-4773-af95-f0988b7ff28f-01
worden gewijzigd:

Voornaamste reden voor
de wijziging: Informatie bijgewerkt

Beschrijving: Datum verduidelijkingsvragen stellen aangepast met 1 dag

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie
van de aankondiging: baab3e2e-1af8-4210-b4a6-2a5377766508 - 01

Type formulier:	Mededinging
Type aankondiging:	Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling
Verzenddatum van de aankondiging:	12/01/2026 09:47 +01:00
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is:	Nederlands