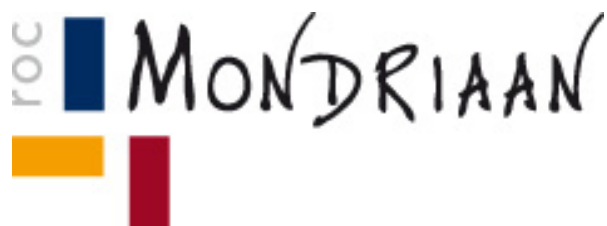


# Deel A Beschrijvend Document

## Europese aanbesteding volgens de openbare procedure voor onderhoud, beheer en doorontwikkeling websites



Datum 27-5-2026

Onderhoud, beheer en doorontwikkelen websites

Versie

## Inhoudsopgave

1.	Inleiding .....	3
1.1.	Algemeen .....	3
1.2.	Beschrijving van de aanbestedende dienst.....	3
1.3.	Beschrijving en doel van de aanbesteding.....	4
1.3.1.	Huidige situatie .....	4
1.3.2.	Gewenste situatie en onderwerp en beschrijving van de (raam)overeenkomst .....	5
	Ontwikkeling & Doorontwikkeling (variabele post) .....	6
	Geraamde contractwaarde .....	6
1.3.3.	Gewenste dienstverlening .....	12
1.3.4.	Wijze van aanbesteding .....	13
1.4.	Contractpartij, contactpersonen en klachtenafhandeling.....	13
1.4.1.	Contractpartij .....	14
1.4.2.	Contactpersonen .....	14
1.4.3.	Klachtenafhandeling.....	14
1.5.	Planning.....	15
1.6.	CPV-codes.....	15
2.	Inschrijvingsprocedure .....	15
2.1.	Inlichtingen.....	16
2.2.	Wijze van indienen inschrijving.....	16
2.3.	Voorwaarden.....	16
3.	Eisen aan de onderneming.....	17
3.1.	Uitsluiting en geschiktheid .....	18
3.1.1.	Verificatiedocumenten.....	18
3.1.2.	Geschiktheidseisen.....	18
4.	Beoordelings- en gunningsprocedure .....	21
4.1.	Beoordelingsprocedure.....	22
4.1.1.	Voldoen aan de gestelde eisen .....	22
4.1.2.	Beoordeling op basis van de gunningscriteria .....	23
4.1.3.	Toelichting op het gunningcriterium kwaliteit.....	24
4.1.4.	Toelichting op het gunningcriterium prijs.....	28
4.2.	Gunningsprocedure.....	28

4.3. Gunning van opdrachten in het kader van de raamovereenkomst.....	29
---	----

## Bijlagen

Deel B	Aanbestedingsvoorwaarden
Bijlage 1a	Referentieopdracht
Bijlage 1b	Referentieopdracht
Bijlage 1c	Referentieopdracht
Bijlage 2	Prijzenblad
Bijlage 3	Programma van Eisen
Bijlage 4	Concept raamovereenkomst
Bijlage 5	Nota van Inlichtingen format
Bijlage 6	Formulier bedrijfsgegevens Inschrijver
Bijlage 7	Technische specificaties en beheeromschrijving websites

## 1. Inleiding

### 1.1. Algemeen

Voor u ligt het beschrijvend document, “Deel A”, voor de openbare aanbestedingsprocedure voor onderhoud, beheer en doorontwikkeling websites ten behoeve van ROC Mondriaan, hierna te noemen de aanbestedende dienst.

Deze aanbesteding zal geheel digitaal plaatsvinden met gebruikmaking van het aanbestedingsplatform TenderNed. Dit betekent dat:

- de aanbestedingsdocumenten via TenderNed ter beschikking worden gesteld;
- ondernemers via TenderNed nadere inlichtingen kunnen inwinnen;
- de aanbiedingen van de inschrijver via TenderNed aangeboden dienen te worden;
- de correspondentie ten aanzien van de gunning van de opdracht via TenderNed plaats zal vinden.

Op deze aanbesteding is de Aanbestedingswet 2012 (Stb. 2016, 243) van toepassing.

#### Leeswijzer

Dit beschrijvend document, “Deel A”, bevat een beschrijving van de aanbestedende dienst en van de aanbesteding (hoofdstuk 1), alle informatie die inschrijver nodig heeft voor het indienen van een inschrijving, zoals de inschrijvingsprocedure (hoofdstuk 2), de eisen aan de onderneming (hoofdstuk 3), eisen aan de opdracht (hoofdstuk 4) en de beoordeling van de inschrijvingen en gunningsprocedure (hoofdstuk 5). In “Deel B” treft inschrijver de voorwaarden die van toepassing zijn op deze aanbesteding.

### 1.2. Beschrijving van de aanbestedende dienst

ROC Mondriaan is een Regionaal Opleidingen Centrum in de regio Haaglanden met vestigingen in Den Haag, Delft, Leiden en Naaldwijk. Mondriaan biedt als grootste opleider in de regio Haaglanden ruim 250 vakkundige opleidingen op het gebied van beroepsonderwijs en educatie voor volwassenen.

Mondriaan is een onderwijsorganisatie die de opleidingsbehoeften van de mensen en bedrijven in de regio kent, samenbrengt, ontwikkelt en vakkundig inzet. Concreet betekent dit:

- 24 herkenbare scholen verspreid over de regio met een aanbod van ruim 250 uitstekende beroepsopleidingen en cursussen;
- dat studenten en cursisten zo door ons op de (toekomstige) arbeidsmarkt en/of vervolgonderwijs worden voorbereid, dat zij een waardevolle plek in de maatschappij kunnen vinden;
- passende vol- of deeltijd (beroeps)opleidingen voor alle school- en leerbare mensen in de regio;
- nauwe samenwerking met gemeenten, bedrijven, instellingen en zowel voortgezet als hoger onderwijs;
- inzetten op innoverende ontwikkelingen en aandacht voor (wereld)-burgerschap.

Ca. 19.000 mbo-studenten en 10.000 educatie cursisten en vavo-studenten vinden bij Mondriaan het onderwijs dat bij hen past en waarmee zij een waardevolle plek in de maatschappij kunnen vinden.

Onze ongeveer 2.400 medewerkers zetten zich optimaal in voor deze belangrijke bijdrage aan de economische en sociale ontwikkeling in de regio.

### 1.3. Beschrijving en doel van de aanbesteding

Het primaire doel van deze aanbesteding is het contracteren van een gespecialiseerde en ervaren marktpartij die ervaring heeft in het uitvoeren van het technisch beheer, correctief en adaptief onderhoud van website gebaseerd op DatoDMS. We zoeken ook een gedegen partner die kan ondersteunen in de doorontwikkeling van de corporate websites van ROC Mondriaan zodat deze blijven voldoen aan de veranderende vragen van de toekomst. Dit omvat de domeinen rocmondriaan.nl, vavohaaglanden.nl, en menskracht.rocmondriaan.nl, met inbegrip van de productie-, acceptatie- en testomgevingen.

#### 1.3.1. Huidige situatie

ROC Mondriaan maakt op dit moment gebruik van een externe dienstverlener voor het beheer, onderhoud en de doorontwikkeling van haar corporate websites: rocmondriaan.nl, vavohaaglanden.nl en menskracht.rocmondriaan.nl. De dienstverlening omvat alle onderdelen zoals beschreven in de scope, waaronder het technisch beheer, correctief en adaptief onderhoud, het doorvoeren van functionele wijzigingen en het beheer van diverse koppelingen en integraties met interne en externe systemen.

Binnen deze opdracht vallen tevens de koppelingen met andere relevante softwareoplossingen die ROC Mondriaan inzet voor werving & selectie, inschrijvingen, en wervingsprocessen voor opleidingen. Dit betreft onder meer het beheer, de monitoring en de doorontwikkeling van deze integraties, zodat de websites optimaal blijven aansluiten op de operationele processen van de organisatie.

Ter onderbouwing van de omvang en het belang van deze dienstverlening worden de volgende gebruikscijfers over de afgelopen 12 maanden meegenomen:

- Gemiddeld aantal unieke bezoekers per maand: 1.049.965 (periode: september 2024 – heden).
- Gemiddeld aantal pageviews per maand: 6.905.788.

Deze cijfers illustreren de schaal waarop de websites functioneren en de noodzaak van een stabiele, veilige en toekomstbestendige beheer- en ontwikkelomgeving.

#### **Bestaande contractuele relatie:**

**Contractduur:** De huidige overeenkomst met de dienstverlener loopt af op 9 januari 2027. Dit betekent dat ROC Mondriaan tijdig een nieuwe partner moet contracteren om een naadloze overgang van de dienstverlening te waarborgen.

**Dienstverlening:** De huidige leverancier is verantwoordelijk voor de operationele continuïteit en verdere ontwikkeling van de websites conform de technische specificaties, inclusief het doorvoeren van aanpassingen binnen DatoCMS zodat de website voldoet aan de wensen van de diverse stakeholders van ROC Mondriaan.

Gezien de aard en de verwachte waarde van de dienstverlening (beheer, onderhoud en doorontwikkeling van meerdere cruciale websites over een langere periode), zal de totale opdrachtwaarde naar verwachting het drempelbedragen voor Europese aanbestedingen overschrijden.

### 1.3.2. Gewenste situatie en onderwerp en beschrijving van de raamovereenkomst

De aanbestedende dienst wenst middels deze aanbesteding met één leverancier die de beste prijs-kwaliteitverhouding heeft ingediend, een raamovereenkomst af te sluiten voor het beheer, onderhoud en doorontwikkelen van websites op basis van DatoCMS. De opdracht omvat het structureel beheer van DatoCMS, het doorontwikkelen van de website naar toekomstige wensen (waaronder AI-gestuurde functionaliteiten zoals chatbots, gepersonaliseerde content en geautomatiseerde zoekfunctionaliteiten), het beheer van bestaande API-koppelingen en integraties, en het ontwikkelen van nieuwe koppelingen met interne en externe systemen. Dit alles zodat de website blijvend voldoet aan de (toekomstige) wensen en behoeften van diverse stakeholders van ROC Mondriaan.

De raamovereenkomst zal worden aangegaan voor een periode van 4 jaar, met de mogelijkheid tot viermaal een optionele verlenging van 1 jaar. De beoogde ingangsdatum van de raamovereenkomst is 10 januari 2027. Deze datum is een streefdatum. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. De concept raamovereenkomst is opgenomen in bijlage 4 Concept raamovereenkomst.

#### Motivatie voor een langere looptijd van de raamovereenkomst

Het beheer en de doorontwikkeling van complexe webplatforms, zoals die van ROC Mondriaan (gebaseerd op Nuxt 3, DatoCMS, Azure Container Apps en diverse kritieke integraties zoals Sqill en PortalPlus), vereisen diepgaande technische kennis en specifieke domeinkennis van de onderwijssector en de organisatieprocessen van ROC Mondriaan.

**Diepgaande kennis:** Het opbouwen van deze kennis door een nieuwe leverancier is een tijdrovend proces. Een langere contractperiode stelt de opdrachtnemer in staat om deze kennis grondig op te bouwen, te borgen en continu te verdiepen. Dit resulteert in een efficiëntere en effectievere dienstverlening.

**Stabiliteit in dienstverlening:** Frequente wisselingen van leverancier brengen inherente risico's met zich mee, zoals verstoringen in de dienstverlening, verlies van opgebouwde kennis en een potentiële impact op de beschikbaarheid en functionaliteit van de websites, die maandelijks miljoenen bezoekers bedienen. Een langere looptijd minimaliseert deze risico's en waarborgt een stabiele operationele omgeving.

**Relatiebeheer:** Een langdurige relatie bevordert een proactieve houding van de opdrachtnemer, waarbij deze zich meer als strategische partner dan als louter uitvoerder profileert. Dit is cruciaal voor het meedenken over en implementeren van toekomstige ontwikkelingen en innovaties.

## Historische gegevens m.b.t. onderbouwing geraamde contractwaarde:

### Beheer & Onderhoud (vaste post)

De historische kosten voor beheer en onderhoud (SLA, hosting en onderhoud) bedroegen:

Jaar	Kosten excl. btw
2023	€ 12.960,00
2024	€ 14.004,00
2025	€ 14.891,28
<b>Gemiddeld per jaar</b>	<b>€ 13.951,76</b>

### Ontwikkeling & Doorontwikkeling (variabele post)

De historische kosten voor ontwikkeling en doorontwikkeling bedroegen:

Jaar	Kosten excl. btw
2023	€ 114.675,75
2024	€ 284.572,11
2025	€ 169.340,18
<b>Gemiddeld per jaar</b>	<b>€ 189.529,35</b>

## Geraamde contractwaarde

### Initiële periode (jaar 1 t/m 4)

Component	Type	Geraamd per jaar (excl. BTW)	Looptijd	Totaal (excl. BTW)	Totaal (incl. 21% BTW)
Beheer & Onderhoud	Vast	€ 14.000,00	4 jaar	€ 56.000,00	€ 67.760,00
Doorontwikkeling	Variabel	€ 189.500,00	4 jaar	€ 758.000,00	€ 917.180,00
<b>Subtotaal initiële periode</b>		<b>€ 203.500,00</b>	<b>4 jaar</b>	<b>€ 814.000,00</b>	<b>€ 984.940,00</b>

### Optiejaren 4x 1jaar

Component	Type	Geraamd per jaar (excl. BTW)	Looptijd	Totaal (excl. BTW)	Totaal (incl. 21% BTW)
Beheer & Onderhoud	Vast	€ 14.000,00	1 jaar	€ 14.000,00	€ 16.940,00
Doorontwikkeling	Variabel	€ 189.500,00	1 jaar	€ 189.500,00	€ 229.295,00
<b>Subtotaal optiejaar 1</b>		<b>€ 203.500,00</b>	<b>1 jaar</b>	<b>€ 203.500,00</b>	<b>€ 246.235,00</b>
Component	Type	Geraamd per jaar (excl. BTW)	Looptijd	Totaal (excl. BTW)	Totaal (incl. 21% BTW)
Beheer & Onderhoud	Vast	€ 14.000,00	1 jaar	€ 14.000,00	€ 16.940,00
Doorontwikkeling	Variabel	€ 189.500,00	1 jaar	€ 189.500,00	€ 229.295,00
<b>Subtotaal optiejaar 2</b>		<b>€ 203.500,00</b>	<b>1 jaar</b>	<b>€ 203.500,00</b>	<b>€ 246.235,00</b>
Component	Type	Geraamd per jaar (excl. BTW)	Looptijd	Totaal (excl. BTW)	Totaal (incl. 21% BTW)
Beheer & Onderhoud	Vast	€ 14.000,00	1 jaar	€ 14.000,00	€ 16.940,00
Doorontwikkeling	Variabel	€ 189.500,00	1 jaar	€ 189.500,00	€ 229.295,00
<b>Subtotaal optiejaar 3</b>		<b>€ 203.500,00</b>	<b>1 jaar</b>	<b>€ 203.500,00</b>	<b>€ 246.235,00</b>
Component	Type	Geraamd per jaar (excl. BTW)	Looptijd	Totaal (excl. BTW)	Totaal (incl. 21% BTW)
Beheer & Onderhoud	Vast	€ 14.000,00	1 jaar	€ 14.000,00	€ 16.940,00
Doorontwikkeling	Variabel	€ 189.500,00	1 jaar	€ 189.500,00	€ 229.295,00
<b>Subtotaal optiejaar 4</b>		<b>€ 203.500,00</b>	<b>1 jaar</b>	<b>€ 203.500,00</b>	<b>€ 246.235,00</b>

### Totaal Maximale Contractwaarde (8 jaar)

Component	Totaal (excl. BTW)	Totaal (incl. 21% BTW)
Beheer & Onderhoud (vast)	€ 112.000,00	€ 135.520,00
Doorontwikkeling (variabel)	€ 1.516.000,00	€ 1.834.360,00
<b>TOTAAL MAXIMALE CONTRACTWAARDE</b>	<b>€ 1.628.000,00</b>	<b>€ 1.969.880,00</b>

ROC Mondriaan kan geen vaste omzet garanderen gezien de aard van de organisatie. ROC Mondriaan is altijd onderhevig aan studentenaantallen, aan- en afstoten van locaties en maatschappelijke ontwikkelingen.

De inschrijver dient dus flexibel te zijn in de uitvoering van de dienstverlening en kan geen aanvullende voorwaarden stellen bij toename of afname van de gevraagde dienstverlening zoals beschreven in deze aanbesteding, noch zal dit leiden tot een kwalitatief mindere dienstverlening.

## Gewenste situatie

ROC Mondriaan streeft naar een situatie waarin de corporate websites professioneel, betrouwbaar en toekomstbestendig worden beheerd door een gespecialiseerde en ervaren marktpartij. De gewenste situatie kenmerkt zich door de volgende elementen:

### Continuïteit en beschikbaarheid

De websites [rocmondriaan.nl](http://rocmondriaan.nl), [vavohaaglanden.nl](http://vavohaaglanden.nl) en [menskracht.rocmondriaan.nl](http://menskracht.rocmondriaan.nl) zijn 24/7 beschikbaar en bereikbaar voor alle gebruikersgroepen (studenten, docenten, ouders, werkgevers en andere stakeholders). Downtime wordt tot een minimum beperkt door proactieve monitoring, preventief onderhoud en snelle incident response. De infrastructuur (Azure Container Apps) wordt optimaal beheerd en geschaald op basis van actuele behoeften.

### Veiligheid en compliance

Alle websites voldoen volledig aan de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) voor zover van toepassing, en de toegankelijkheidseisen conform de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.1, niveau AA) zoals voorgeschreven in het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid. De verwerking van persoonsgegevens (met name via de Oracle APEX inschrijfmodule op [aanmelden.rocmondriaan.nl](http://aanmelden.rocmondriaan.nl)) gebeurt conform de geldende privacywetgeving. Beveiligingsupdates en patches worden tijdig en gestructureerd doorgevoerd.

### Flexibiliteit en innovatie

ROC Mondriaan beschikt over een partner die niet alleen het bestaande platform beheert, maar ook proactief meedenkt over verbeteringen, nieuwe functionaliteiten en technologische innovaties. De leverancier begrijpt de onderwijscontext en kan snel en adequaat inspelen op veranderende behoeften, zoals nieuwe opleidingsaanbiedingen, campagnes, beleidswijzigingen of gebruikerswensen. De headless architectuur (Nuxt 3 met DatoCMS) wordt optimaal benut voor efficiënte content-updates en multi-channel publicatie.

### Efficiënte samenwerking en communicatie

Er is sprake van een transparante, constructieve en efficiënte samenwerkingsrelatie tussen ROC Mondriaan en de dienstverlener. Communicatielijnen zijn kort en afspraken zijn helder vastgelegd in Service Level Agreements (SLA's). De dienstverlener rapporteert periodiek over prestaties, incidenten en doorontwikkelingen, zodat ROC Mondriaan te allen tijde inzicht heeft in de status van lopende werkzaamheden en eenvoudig wijzigingsverzoeken kan indienen.

De samenwerking wordt ondersteund door een agile projectmanagementaanpak, waarbij gebruik wordt gemaakt van een ticketing-systeem zoals Jira. De dienstverlener verschaft voorafgaand aan iedere sprint een gedetailleerd ureninzicht, waarin de geplande werkzaamheden en de daaraan verbonden uren inzichtelijk zijn gemaakt. Op deze wijze is voor ROC Mondriaan vooraf transparant wat de verwachte kosten van een doorontwikkeling zijn, en kunnen budgetbeslissingen weloverwogen en tijdig worden genomen.

### Kennisborging en overdraagbaarheid

Alle werkzaamheden, configuraties, customisaties en processen worden zorgvuldig gedocumenteerd. ROC Mondriaan is niet afhankelijk van één specifieke leverancier; bij een eventuele toekomstige wisseling kan de dienstverlening soepel worden overgedragen. De huidige leverancier werkt constructief mee aan een gestructureerde transitie naar de nieuwe partner.

## Doelstellingen

Het aanbod van inschrijver dient bij te dragen aan de realisatie van de volgende doelstellingen die de aanbestedende dienst heeft opgesteld:

Contracteren van een kwalitatief hoogwaardige dienstverlener

Het selecteren van een marktpartij die aantoonbare expertise heeft in het beheer en de doorontwikkeling van moderne webplatforms, met specifieke ervaring in de gebruikte technologieën (Nuxt 3, Vue.js, DatoCMS, Azure Container Apps, Oracle APEX) en bij voorkeur ervaring binnen de (publieke) onderwijssector.

Waarborgen van continuïteit en kwaliteit

Het garanderen van een naadloze overgang vanaf 10 januari 2027 (na afloop van het huidige contract) en het borgen van de operationele continuïteit, veiligheid en prestaties van de websites gedurende de gehele contractperiode.

Realiseren van een optimale prijs-kwaliteitverhouding

Het verkrijgen van marktconforme en transparante prijzen voor de gevraagde dienstverlening, met heldere afspraken over vaste en variabele kosten, en een gunningscriterium dat naast prijs ook kwaliteit, ervaring en toegevoegde waarde zwaar weegt.

Faciliteren van doorontwikkeling en innovatie

Het creëren van een contractuele basis waarin doorontwikkeling en innovatie worden gestimuleerd, zodat de websites blijvend aansluiten bij de strategische doelen van ROC Mondriaan en de verwachtingen van gebruikers. Dit omvat zowel functionele uitbreidingen als technische optimalisaties (performance, SEO, gebruikerservaring).

Voldoen aan wettelijke verplichtingen

Het uitvoeren van de aanbesteding conform de Aanbestedingswet 2012 en de Europese richtlijnen, met volledige naleving van de beginselen van transparantie, gelijke behandeling, non-discriminatie en proportionaliteit.

## Scope

De opdracht betreft de volgende domeinen en omgevingen:

- Productieomgevingen:
  - rocmondriaan.nl (hoofdwebsite ROC Mondriaan)
  - vavo Haaglanden.nl (VAVO Haaglanden)
  - menskracht.rocmondriaan.nl (LLO)
  - Overige subsites (zie ook bijlage 7 Technisch document)
  - Maatwerkoplossing - vakkenpakketkiezer

Zie bijlage 7 voor de volledige technische en beheer specificaties.

## Verantwoordelijkheden m.b.t. Hosting

De websites rocmondriaan.nl, vavo Haaglanden.nl en menskracht.rocmondriaan.nl, alsmede het bijbehorende content managementsysteem (DatoCMS), worden gehost binnen de Azure-omgeving van ROC Mondriaan, waarbij Azure Container Apps één van de gebruikte hosting componenten is.

- Het actueel houden van de technische configuratie van de Azure-omgeving, inclusief patchmanagement en updates van containerimages en onderliggende componenten;
- Het proactief beheren van de schaalbaarheid (auto-scaling) van de Azure Container Apps, afgestemd op de actuele en verwachte belasting van de websites;
- Het tijdig signaleren van capaciteitsknelpunten en het adviseren over noodzakelijke aanpassingen aan ROC Mondriaan;
- Het opstellen van beschikbaarheidsrapportage, waarin minimaal worden opgenomen: de gemeten uptime per website, een overzicht van incidenten inclusief oorzaak, responstijd en hersteltijd, alsmede eventuele aanbevelingen voor verbetering van de infrastructuur.

## Correctief onderhoud

- Incident management: Registratie, analyse en oplossing van storingen, bugs en technische problemen conform overeengekomen SLA's (reactie- en oplostijden).
- Bugfixing: Het verhelpen van functionele en technische fouten in de websites, zowel in de front-end als in de back-end en koppelingen.
- Monitoring en alerting: Proactieve monitoring van de websites en infrastructuur, met directe alerting bij afwijkingen of storingen.

## Adaptief en preventief onderhoud

- Updates en patches: Tijdig (zie PVE eis A 20, 21 en 22) doorvoeren van beveiligingsupdates, framework-upgrades en patches voor alle gebruikte technologieën (Nuxt, Vue, DatoCMS, externe libraries).
- Performance-optimalisatie: Continue monitoring en optimalisatie van laadtijden, server response, caching en front-end performance.
- Back-up en disaster recovery: Zorgen voor regelmatige back-ups van code, content en databases, en het onderhouden van een gedocumenteerd disaster recovery plan.

#### Beheer van externe diensten en integraties

- Tag management: Beheer van Google Tag Manager (GTM) en Google Analytics 4 (GA4) of een functioneel gelijkwaardig privacyvriendelijk webanalyticsplatform (zoals PiwikPro of Matomo), inclusief implementatie van nieuwe tracking-tags en events.
- Cookie consent: Beheer van de Usercentrics-implementatie voor cookie-consent en privacy-compliance.
- Chatbot: Beheer en doorontwikkeling van de Voiceflow chatbot-integratie.
- Beveiliging: Beheer van Google reCAPTCHA v3 en andere beveiligingsmechanismen.
- Overige koppelingen: Beheer van eventuele API-koppelingen met back-office systemen, nieuwsbrieftools of andere externe platformen.

#### Documentatie en kennisoverdracht

- Technische documentatie: Actueel houden van architectuurdocumentatie, configuratiehandleidingen, API-beschrijvingen en runbooks.
- Gebruikersdocumentatie: Ondersteuning en documentatie voor redacteurs en beheerders van DatoCMS en andere systemen.
- Kennisoverdracht: Bij aanvang van het contract: ontvangen van een volledige overdracht van de huidige leverancier. Bij beëindiging: verzorgen van een gestructureerde overdracht naar een eventuele opvolgende partij.

#### Transitie en implementatie

- Transitieplan: De inschrijver dient een gedetailleerd transitieplan op te stellen voor de overname van de dienstverlening per 10 januari 2027, inclusief tijdlijn, mijlpalen, risico's en mitigerende maatregelen.
- Overdracht van de huidige leverancier: Coördineren en faciliteren van de kennisoverdracht, toegang tot systemen, overdracht van credentials, API-tokens, code-repositories en documentatie.
- Testen en acceptatie: Zorgen voor een grondige test- en acceptatiefase voorafgaand aan de go-live, om de continuïteit te waarborgen.

#### Doorontwikkeling en innovatie

- Functionele uitbreidingen: Ontwikkelen van nieuwe functionaliteiten op basis van wensen van ROC Mondriaan, zoals nieuwe pagina-types, interactieve elementen, integraties met externe systemen (bijv. leerlingvolgsystemen, CRM) of nieuwe campagne-landingspaginas.
- UX/UI-verbeteringen: Advisering over en implementatie van verbeteringen in gebruikerservaring en interface-design, met aandacht voor toegankelijkheid en conversie-optimalisatie.
- Technische innovatie: Proactief adviseren over nieuwe technologieën, best practices en mogelijkheden om de websites toekomstbestendig te houden (bijv. headless commerce, personalisatie, AI-gedreven chatbots via Voiceflow).
- SEO en vindbaarheid: Advisering en implementatie van technische SEO-optimalisaties om de vindbaarheid in zoekmachines te verbeteren.

Zie voor een verdere toelichting op de opdracht bijlage 3 Programma van Eisen (uitvoeringseisen).

#### **Expliciet buiten de scope van deze aanbesteding vallen:**

Ter verduidelijking: de volgende werkzaamheden vallen buiten de scope van deze opdracht:

- Redactionele werkzaamheden en het aanleveren van content (dit blijft de verantwoordelijkheid van ROC Mondriaan).
- Beheer van interne systemen die niet direct gekoppeld zijn aan de websites (zoals leerlingvolgsystemen, HR-systemen, etc.), tenzij expliciet overeengekomen als onderdeel van een integratie.
- Licentiekosten voor third-party diensten (DatoCMS, Usercentrics, Voiceflow, Google Workspace, etc.), tenzij anders overeengekomen. Deze blijven voor rekening van ROC Mondriaan, maar de leverancier adviseert over optimalisatie en alternatieven.

#### **1.3.3. Gewenste dienstverlening**

Gedurende de contractperiode zal opdrachtgever de kwaliteit van de geleverde dienstverlening Tweemaal maal per jaar beoordelen aan de hand van onderstaande kritische prestatie-indicatoren (KPI). Het doel hiervan is om de kwaliteit van dienstverlening te borgen en waar nodig te verbeteren en zo actief te werken aan een duurzame relatie. Opdrachtgever en opdrachtnemer evalueren de dienstverlening tijdens de periodieke overleggen.

#### **KPI's:**

##### **1) Uptime van de websites**

Definitie: Het percentage tijd dat de websites (rocmondriaan.nl, vavohaaglanden.nl, menskracht.rocmondriaan.nl, aanmelden.rocmondriaan.nl) operationeel en bereikbaar zijn voor eindgebruikers.

Doelstelling: Minimaal 99,5% gemiddeld per maand, exclusief gepland onderhoud.

Meten: Via externe monitoringtools die elke 1-5 minuten de beschikbaarheid controleren.

Relevantie: Directe indicator van de operationele continuïteit en conformiteit met de SLA.

##### **2) Gemiddelde oplostijd voor incidenten**

Definitie: De gemiddelde tijd tussen het melden van een incident en de definitieve oplossing, gecategoriseerd naar prioriteit.

Doelstelling:

P1: < 4 uur

P2: < 8 uur

P3: < 24 uur

P4: < 5 werkdagen

Meten: Via een ticketsysteem.

### 3) Doorlooptijd van wijzigingsverzoeken (Change Requests)

Definitie: De gemiddelde tijd vanaf de goedkeuring van een wijzigingsverzoek door ROC Mondriaan tot de implementatie ervan in productie.

Doelstelling: Gemiddeld < 10 werkdagen voor kleine wijzigingen, conform afspraken voor grotere features.

Meten: Via ticketsysteem.

#### Monitoring

Voor de monitoring van de KPI's legt de opdrachtgever de verantwoordelijkheid bij de opdrachtnemer.

Opdrachtnemer dient aan te tonen dat KPI's behaald zijn middels valide en aantoonbaar betrouwbare informatie.

#### Consequenties

In het geval dat opdrachtnemer de afgesproken KPI's en/of afgesproken dienstverlening niet behaald, behoudt opdrachtgever zich het recht voor opdrachtnemer te verzoeken een verbeterplan aan te leveren. Opdrachtnemer legt dit plan binnen twee weken na opvraging ter goedkeuring voor aan opdrachtgever. De voortgang van het verbeterplan wordt na 4 weken geëvalueerd met de opdrachtnemer. Indien het verbeterplan niet goed wordt nageleefd of niet de gewenste effectiviteit heeft, kan opdrachtnemer een officiële brief ontvangen over deze tekortkoming(en).

Mocht deze brief niet tot het gewenste resultaat leiden, dan kan de opdrachtgever een officiële in gebrekestelling sturen met daarin een redelijke termijn om de dienstverlening op het afgesproken niveau te krijgen. Indien deze officiële in gebrekestelling ook niet tot het gewenste resultaat leidt, is opdrachtgever gerechtigd het contract eerder te ontbinden met een opzegtermijn van 6 maanden.

Tijdens dit gehele traject is opdrachtgever gerechtigd om jaarlijkse indexering niet toe te staan. Zodra de dienstverlening op het afgesproken niveau is, is indexatie, na toestemming van de opdrachtgever, wel toegestaan.

#### 1.3.4. Wijze van aanbesteding

##### Keuze procedure

Er is om de volgende redenen gekozen voor het volgen van een openbare procedure.

De geschatte waarde van de overeenkomsten overschrijdt het drempelbedrag van € 216.000,- voor het uitvoeren van Europese aanbestedingen voor leveringen en diensten. Dit betekent dat in principe iedere geïnteresseerde marktpartij binnen Europa, zowel de internationaal als landelijk opererende als het lokale en regionale MKB, een inschrijving kan indienen voor deze opdracht. De aanbestedende dienst verwacht op basis van marktkennis dat er minder dan tien (10) ondernemers een inschrijving zullen doen. Gelet op de vraag van de aanbestedende dienst en het aanbod vanuit de markt is er gekozen voor de openbare procedure. Ondernemers hebben daarbij het voordeel dat zij direct inzage hebben in de eisen en wensen van de aanbestedende dienst. Mede aan de hand daarvan kunnen zij bepalen of zij inschrijven op deze aanbesteding. Daarnaast zou het toepassen van een andere procedure naar verwachting eerder leiden tot hogere dan lagere lasten voor de inschrijvers en de aanbestedende dienst.

De opdracht voor het beheer, onderhoud en doorontwikkeling van de ROC Mondriaan-websites is complex in technische zin (Nuxt 3, DatoCMS, Azure Container Apps, Oracle APEX), maar de scope en eisen zijn helder af te bakenen.

- Een gespecialiseerde partij met aantoonbare ervaring in de gebruikte technologieën.
- Duidelijke SLA's en KPI's voor beschikbaarheid, performance en onderhoud.
- Transparante prijsstelling en een betrouwbare transitie per 10 januari 2027.

De openbare procedure is daarom de meest proportionele keuze.

## Perceelindeling

De aanbesteding is niet opgedeeld in percelen. Van doorslaggevend belang zijn hiervoor de volgende aspecten geweest:

Technische samenhang en integriteit van de dienstverlening: De kern van de opdracht bestaat uit het beheer van een geïntegreerd technisch landschap. De front-end (Nuxt 3), het headless CMS (DatoCMS), de hosting (Azure Container Apps) en de aanmeldmodule (Oracle APEX) zijn nauw met elkaar verweven. Het opdelen van deze componenten in afzonderlijke percelen (bijvoorbeeld apart beheer voor de front-end en de back-end, of separaat hostingbeheer) zou onvermijdelijk leiden tot complexe afhankelijkheden en risico's.

## 1.4. Contractpartij, contactpersonen en klachtenafhandeling

### 1.4.1. Contractpartij

De aanbestedende dienst is opdrachtgever en verantwoordelijk voor de inhoudelijke aspecten in deze Europese aanbestedingsprocedure. Voor deze Europese aanbesteding is een projectteam geformeerd.

### 1.4.2. Contactpersonen

Onderstaand de contactpersonen bij de aanbestedende dienst ten behoeve van deze aanbesteding. Alle communicatie met betrekking tot deze aanbesteding dient digitaal via TenderNed te verlopen via de hieronder genoemde contactpersoon en/of diens plaatsvervanger.

ROC Mondriaan			
<b>Procesbegeleider</b>	Arie Barnhoorn	Functie	Inkoop adviseur
<b>Telefoonnummer</b>	0886663300	E-mailadres	Via de berichtenmodule op TenderNed
<b>Plaatsvervanger</b>	Egbert Walraven	Functie	Senior inkoop adviseur
<b>Telefoonnummer</b>	0886663300	E-mailadres	Via de berichtenmodule op TenderNed
<b>Plaatsvervanger</b>	Brenda Deremaux	Functie	Inkoop adviseur
<b>Telefoonnummer</b>	0886663300	E-mailadres	Via de berichtenmodule op TenderNed

TenderNed			
Voor technische vragen over het aanbestedingsplatform*			
<b>Contactpersoon</b>	Servicedesk TenderNed	Functie	Servicedesk van TenderNed
<b>Telefoonnummer</b>	0800 836 33 76	E-mailadres	<a href="mailto:servicedesk@tenderned.nl">servicedesk@tenderned.nl</a>

\* Bijvoorbeeld als het de inschrijver niet lukt in te loggen of documenten in te dienen.

### 1.4.3. Klachtenafhandeling

De aanbestedende dienst heeft ervoor gekozen om voor eventuele klachten met betrekking tot deze aanbesteding een klachtenmeldpunt in te stellen.

Hierbij zal de procedure worden gevolgd als aangegeven in de definitieve versie "Klachtenafhandeling bij aanbesteden". Voor de inhoud van deze regeling zie:

<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/regelingen/2013/03/07/klachtafhandeling-bij-aanbesteden>

Indien u een klacht heeft met betrekking tot de aanbestedingsprocedure, of met betrekking tot de handelswijze van aanbestedende dienst, dient u gemotiveerd en onderbouwd aan te geven met welke punten/onderdelen van de aanbesteding u het niet eens bent. Het betreft hier nadrukkelijk geen

inhoudelijke vragen over deze aanbesteding; deze kunt u stellen via TenderNed tot uiterlijk op de in paragraaf 1.3 genoemde datum en worden beantwoord in de Nota('s) van Inlichtingen. U stuurt de klacht naar: [klachten@rocmondriaan.nl](mailto:klachten@rocmondriaan.nl)

De klacht bevat minimaal de volgende gegevens:

- o dagtekening;
- o naam en adresgegevens ondernemer/brancheorganisatie;
- o aanduiding van de aanbesteding;
- o beschrijving en nadere onderbouwing van de klacht;
- o beschrijving van de wijze waarop het knelpunt volgens de ondernemer/brancheorganisatie verholpen zou kunnen worden.

De indiening van een klacht bij de interne klachtencommissie schort de aanbestedingsprocedure niet op.

*Deze klachtenregeling is niet bedoeld voor het verkrijgen van eventueel benodigde verduidelijkingen met betrekking tot het gestelde in deze aanbestedingstukken. Hiervoor kan inschrijver gebruik maken van de mogelijkheid tot het stellen van vragen als beschreven in paragraaf 2.1 van dit beschrijvend document.*

### 1.5. Planning

Hieronder is de planning van de aanbesteding opgenomen. De **cursief en vetgedrukt** weergegeven data zijn definitief en derhalve fatale data behoudens een andersluidend schriftelijk bericht van de aanbestedende dienst. De andere data zijn indicatief en niet bindend.

<b>27-mei-26</b>	Verzending aankondiging Beschrijvend document incl. bijlagen wordt beschikbaar gesteld op het aanbestedingsplatform.
<b>10-juni-26</b>	<b><i>Sluiting termijn voor het indienen van vragen voor de vragenronde 10:00</i></b>
<b>24-juni-26</b>	Streefdatum beschikbaarstelling Nota van Inlichtingen 1
<b>1-jul-26</b>	<b><i>Sluiting termijn voor het indienen van aanvullende vragen 10:00</i></b>
<b>15-jul-26</b>	Streefdatum beschikbaarstelling Nota van Inlichtingen 2
<b>3-sep-26</b>	<b><i>Sluiting termijn inschrijvingen 10:00</i></b>
<b>1-Oct-26</b>	Verwachte week van bekend maken van de mededeling van de gunningsbeslissing Alcateltermijn/Verificatiegesprek
<b>22-Oct-26</b>	Definitieve gunning/beoogde ingangsdatum (raam)overeenkomst inclusief de start van de werkzaamheden

Het is aanbestedende dienst toegestaan wijzigingen aan te brengen in de planning. (Met uitzondering van verkorting van wettelijk gestelde termijnen.) Wijzigingen zullen altijd met de inschrijvers gedeeld worden.

### 1.6. CPV-codes

Op de opdracht zijn de volgende CPV-codes van toepassing:

De volgende CPV-codering is van toepassing:

- 72413000 - Diensten voor het ontwerpen van websites

- 48000000 - Software en informatiesystemen
- 72415000 - Verlenen van host-diensten voor websites
- 72000000 - IT-diensten, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning

## 2. Inschrijvingsprocedure

In dit hoofdstuk is de inschrijvingsprocedure beschreven. Inschrijvingen dienen, conform de aanwijzingen in dit hoofdstuk, gedaan te worden.

### 2.1. Inlichtingen

Inhoudelijke vragen omtrent de aanbesteding kunnen uitsluitend via de berichtenmodule van TenderNed wordt gesteld, hiervoor gebruikt u het format zoals aangeleverd in bijlage 5.

### 2.2. Wijze van indienen inschrijving

Inschrijvingen dienen met volledige inachtneming van onderstaande voorschriften te zijn opgemaakt en te worden ingediend. Indien een Inschrijving niet met volledige inachtneming van de voorschriften uit deze aanbesteding is opgemaakt en/of ingediend kan aanbestedende dienst besluiten deze Inschrijving uit te sluiten van verdere deelname aan deze procedure.

De inschrijvingstermijn sluit op de datum en het tijdstip als aangegeven in paragraaf 1.5 Planning bij “*Sluiting termijn inschrijvingen*”. Inschrijvingen die worden ingediend nadat de inschrijvingstermijn is gesloten, worden niet in behandeling genomen.

Hoe u als inschrijver een inschrijving kan indienen via het te gebruiken aanbestedingsplatform TenderNed staat beschreven op: [TenderNed voor ondernemingen | TenderNed](#)

Inschrijver treft de modellen die ingevuld moeten worden separaat aan op het aanbestedingsplatform. Alleen digitale inschrijvingen die via het aanbestedingsplatform zijn ingediend, worden door de aanbestedende dienst in behandeling genomen. Documenten die rechtsgeldig dienen te worden ondertekend, dienen voorzien te zijn van een ‘natte handtekening’ en te worden in gescand of voorzien te zijn van een geavanceerde elektronische handtekening.

Desgevraagd dient inschrijver binnen tien (10) werkdagen na een daartoe strekkend verzoek het originele document voorzien van de natte handtekening aan de aanbestedende dienst te overleggen. Het niet bijvoegen van de genoemde bijlagen kan ertoe leiden dat de inschrijving van de inschrijver niet voor gunning in aanmerking komt.

De inschrijving dient volledig te zijn. Dat wil zeggen dat alle onderstaande informatie dient te worden bijgevoegd bij uw inschrijving:

Bijlage 1a	Ingevuld invulformulier bijlage Referenties (rechtsgeldig ondertekend)
Bijlage 1b	Ingevuld invulformulier bijlage Referenties (rechtsgeldig ondertekend)
Bijlage 1c	Ingevuld invulformulier bijlage Referenties (rechtsgeldig ondertekend)
Bijlage 2	Kostenopgave inschrijving indeling conform prijzenblad (rechtsgeldig ondertekend)
	Uitwerking kwalitatieve gunningcriteria (vormvrij)
Bijlage 4	Ingevuld Uniform Europees aanbestedingsdocument
Bijlage 6	Ingevuld invulformulier, bijlage formulier bedrijfsgegevens

Bij de samenstelling van uw inschrijving dient dezelfde volgorde en indeling te worden aangehouden als vermeld in bovenstaand overzicht.

### 2.3. Voorwaarden

Op deze aanbesteding zijn de Aanbestedingsvoorwaarden van toepassing die zijn opgenomen in Deel B. Door een inschrijving in te dienen gaat inschrijver akkoord met deze aanbestedingsvoorwaarden.

De eisen zijn opgenomen in bijlage 3 Programma van Eisen. Inschrijver gaat door het inschrijven op deze aanbesteding automatisch onvoorwaardelijk akkoord met alle bepalingen zoals gesteld in dit beschrijvend document inclusief bijlagen. Indien uit de inschrijving blijkt dat aan één of meer van de eisen niet kan worden voldaan, kan dit reden zijn voor uitsluiting.

### 3. Eisen aan de onderneming

In dit hoofdstuk is beschreven welke gegevens u bij uw inschrijving moet verstrekken en aan welke criteria uw onderneming, al dan niet in samenwerking met anderen (zie ook deel B Aanbestedingsvoorwaarden voor de mogelijkheden van samenwerking met anderen), moet voldoen om in aanmerking te komen voor gunning.

#### 3.1. Uitsluiting en geschiktheid

Inschrijver dient stellig, zonder voorbehoud en onvoorwaardelijk het Uniform Europees Aanbestedingsdocument volledig en juist in te vullen. Het niet indienen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument of het aanbrengen van wijzigingen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument kan leiden tot uitsluiting.

Wanneer met betrekking tot het Uniform Europees Aanbestedingsdocument bewijsmiddelen worden opgevraagd, voor zover in de aanbestedingstukken niet afwijkend of aanvullend is bepaald, als bedoeld in de Aanbestedingswet 2012 artikelen 2.86, 2.89 en 2.91 tot en met 2.98, dienen deze bewijsmiddelen binnen tien (10) werkdagen na verzending van het verzoek hiertoe te worden ingediend. Zo nodig kan de opdrachtgever vragen de overgelegde verklaringen en bescheiden nader toe te lichten en aan te vullen. Het verzoek tot het overleggen van bewijsmiddelen wordt verstuurd samen met het bericht van voorlopige gunning, of zoveel eerder dan dat de voortgang van de procedure dit noodzakelijk maakt.

##### 3.1.1. Verificatiedocumenten

Tijdens de bezwaartermijn zullen de volgende verificatiedocumenten worden opgevraagd bij de economisch meest voordelige inschrijver gelet op de beste prijs- kwaliteitsverhouding:

- Gedragsverklaring aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan twee (2) jaar;
- Verklaring van de Belastingdienst welke op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan zes (6) maanden;
- Kopie van het geldige verzekeringscertificaat of een verklaring van de verzekeringsmaatschappij;
- Bewijs dat inschrijver is ingeschreven in het beroeps- of handelsregister in de lidstaat waar hij is gevestigd, welke op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan één (1) jaar.

*Let op dat u deze bewijsstukken tijdig aanvraagt. Het verkrijgen kan namelijk ongeveer 6 weken duren.*

##### 3.1.2. Geschiktheidseisen

- Financiële en economische draagkracht
  - Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om de continuïteit van zijn bedrijfsvoering gedurende de contractperiode, inclusief eventuele verlengingen, te waarborgen;
  - Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om ingeval van gunning de opdrachten voortvloeiend uit de (raam)overeenkomst, en in voorkomend geval de verlenging daarvan, conform het beschrijvend document inclusief alle bijlagen uit te voeren;

- aan inschrijver zijn voor zover hem bekend geen financiële claims bekend die de financieel economische draagkracht van zijn onderneming of de continuïteit van zijn bedrijfsvoering in gevaar kunnen brengen;
  - er zijn bij inschrijver gedurende de periode van de uitvoering van de (raam)overeenkomst geen investeringen noodzakelijk die de financieel economische draagkracht van zijn onderneming of de continuïteit van zijn bedrijfsvoering in gevaar kunnen brengen;
  - Inschrijver heeft zich afdoende verzekerd tegen aansprakelijkheidsrisico's. Onder een passende verzekering valt een beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van minimaal € 2.500.000,- per gebeurtenis met een maximum van € 5.000.000,- per jaar;
  - Indien inschrijver zich beroept op de financiële en economische draagkracht van andere natuurlijke personen of rechtspersonen, zijn zowel inschrijver als die andere natuurlijke personen of rechtspersonen hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de desbetreffende overheidsopdracht.
- 
- Eisen met betrekking tot de Kerncompetenties  
 Inschrijver dient per onderstaande kerncompetentie een referentie te overleggen met een omschrijving van de prestaties en werkzaamheden die voor deze referent zijn verricht en naar behoren zijn uitgevoerd. Een referentie mag betrekking hebben op meerdere kerncompetenties. Dit betekent dat inschrijver ervoor kan kiezen één referentie aan te leveren waarmee aan alle kerncompetenties wordt voldaan of per kerncompetentie één referentie aan te leveren. Inschrijver mag niet meerdere referenties aanleveren om aan één kerncompetentie te kunnen voldoen. Middels de referenties dient inschrijver de volgende ervaring aan te tonen:

#### **Kerncompetentie 1: Beheer, onderhoud en doorontwikkeling**

De inschrijver beschikt over aantoonbare ervaring met het beheer, onderhoud en doorontwikkelen van een complexe publieke website in Dato CMS (of vergelijkbaar headless CMS) met:

- Complexe zoekfunctionaliteiten en filterfuncties
- Minimaal 250.000 unieke bezoekers per maand (gemiddeld over een periode van minimaal 6 maanden)
- Aantoonbare ervaring met complexe contentstructuren (minimaal 10 contenttypes met onderlinge relaties)

#### **Kerncompetentie 2: Design op basis van bestaande huisstijl**

De inschrijver beschikt over aantoonbare ervaring met het ontwerpen en implementeren van een website op basis van een bestaande huisstijl met:

- Minimaal 250.000 unieke bezoekers per maand
- Responsive design voor minimaal 3 devicetypen (desktop, tablet, mobiel)
- Aantoonbare naleving van WCAG 2.1 niveau AA toegankelijkheidseisen (of vergelijkbaar)

#### **Kerncompetentie 3: Bouwen van een website in open source CMS**

De inschrijver beschikt over aantoonbare ervaring met het bouwen van een website op basis van een open source headless CMS (zoals Dato CMS, Strapi, Contentful of vergelijkbaar) met:

- Minimaal 250.000 unieke bezoekers per maand

- Integratie met externe systemen (API-koppelingen)
- Aantoonbare ervaring met performance-optimalisatie voor hoge bezoekersaantallen

De te overleggen referenties dienen te worden ingevuld in Bijlages 1a, 1b en 1c Referentieopdracht.

De referenties dienen verder te voldoen aan de volgende eisen:

- De totale contractwaarde van minimaal één van de drie in te dienen referenties bedraagt minimaal € 200.000,- exclusief BTW. Voor de overige referenties geldt geen minimale contractwaarde.
- Indien gebruik gemaakt wordt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende opdracht worden opgegeven en kan niet volstaan worden met een prognose van de resultaten;
- De referentieopdrachten dienen naar behoren van de opdrachtgever te zijn uitgevoerd. De opdrachtgever kan dit nagaan bij de referenten;
- De (raam)overeenkomst waar de referentie betrekking op heeft is niet langer dan drie (3) jaar geleden afgelopen, gerekend vanaf de sluitingsdatum van de inschrijftermijn van onderhavige aanbesteding;
- Indien verschillende uitgevraagde kerncompetenties blijken uit één (1) uitgevoerd project, mogen met één referentieopdracht meerdere kerncompetenties worden aangetoond.

- Belangenconflict;

Indien een inschrijver conflicterende belangen heeft, die een negatieve invloed kunnen hebben op de uitvoering van de overeenkomst, kan de aanbestedende dienst ervan uitgaan dat de inschrijver niet over de vereiste beroepsbekwaamheid beschikt. Wanneer dit het geval is, komt de inschrijving derhalve niet voor gunning in aanmerking.

- Beroepsbevoegdheid;

Inschrijver is ingeschreven in het beroeps- of handelsregister in de lidstaat waar hij is gevestigd. Inschrijver vermeldt het inschrijfnummer in het betreffende register in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

## 4. Beoordelings- en gunningsprocedure

In dit hoofdstuk zijn achtereenvolgens beschreven: de beoordelingsprocedure (paragraaf 4.1) en de gunningsprocedure (paragraaf 4.2). De mogelijkheden om naar aanleiding van de gunningsbeslissing vragen te stellen of bezwaar in te dienen zijn opgenomen in Deel B (Aanbestedingsvoorwaarden) bij punt 4.

### 4.1. Beoordelingsprocedure

Inschrijvingen die niet tijdig zijn ingediend, worden niet in behandeling genomen.

Na sluiting van de inschrijvingstermijn wordt van iedere inschrijver beoordeeld of een van de uitsluitingsgronden van toepassing is en vervolgens of de inschrijver voldoet aan de geschiktheidseisen. Als de inschrijver voor de opdracht waarop de aanbesteding betrekking heeft, niet geschikt wordt bevonden, komt hij niet voor gunning in aanmerking en wordt zijn inschrijving niet verder beoordeeld.

De geschikt bevonden inschrijvingen worden inhoudelijk beoordeeld. Eerst wordt het voldoen aan de eisen gecontroleerd. Inschrijvingen die niet aan de eisen voldoen, worden niet verder in behandeling genomen. Daarna worden de overgebleven inschrijvingen die aan de eisen voldoen geëvalueerd aan de hand van de gunningscriteria zoals in paragraaf 4.1.2 vermeld.

Gunning vindt plaats aan de inschrijver die voldoet aan de in dit beschrijvend document en bijlagen gestelde eisen én de inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding heeft ingediend.

In het geval dat meerdere inschrijvingen, dan waaraan kan worden gegund, een gelijke totaalscore behalen, geldt het volgende:

Het kwalitatieve criterium met de grootste maximale score zal de doorslag geven, dus de inschrijving met de hoogste score op dat kwalitatieve criterium zal als de economisch meest voordelige inschrijving op basis van beste prijs-kwaliteitverhouding gelden. Indien de inschrijvingen ook op dat kwalitatieve criterium gelijk scoren, zal het kwalitatieve criterium met de daaropvolgende maximale score de doorslag geven. Wanneer er sprake is van kwalitatieve criteria met dezelfde maximale score, geldt de volgorde waarin de criteria zijn benoemd in dit beschrijvend document. Wanneer uiteindelijk dit alles geen doorslag geeft, zal middels een loting worden bepaald welke inschrijving als economisch meest voordelige inschrijving op basis van beste prijs-kwaliteitverhouding zal gelden.

#### 4.1.1. Voldoen aan de gestelde eisen

Nadrukkelijk wordt gesteld dat aan de in dit beschrijvend document en bijlagen gestelde eisen volledig moet worden voldaan. Het niet voldoen aan een eis betekent dat de inschrijver op basis van deze inschrijving niet in aanmerking komt voor gunning.

## 4.1.2. Beoordeling op basis van de gunningscriteria

De beoordeling van de inschrijvingen vindt plaats op basis van de gunningscriteria.

De beoordeling van de gunningscriteria 'prijs' en 'kwaliteit' zal plaatsvinden op basis van puntentoekening. Hierbij geldt dat de inschrijver met het hoogste aantal punten in rangorde bovenaan zal eindigen.

- Het gunningscriteria 'prijs' telt voor 40% mee en heeft daarmee een maximaal aantal te halen punten van 400 punten.
- Het gunningscriteria 'kwaliteit' telt voor 60% mee en heeft daarmee een maximaal aantal te halen punten van 600 punten.
- Het maximaal aantal te behalen punten komt uit op 1.000 punten.

De beoordeling van de kwalitatieve gunningscriteria wordt uitgevoerd door een beoordelingsteam bestaande uit bij deze aanbesteding betrokken en ter zake kundige beoordelaars vanuit diverse disciplines zoals: Medewerkers van de afdeling marketing en communicatie en afdeling ICT&AV. Indien door onvoorziene omstandigheden leden van het beoordelingsteam uitvallen behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor deze medewerker(s) te vervangen door een medewerker met een vergelijkbare expertise en rol. Beoordeling van de verschillende inschrijvingen zal per criterium altijd plaatsvinden door hetzelfde team voor het betreffende criterium.

Allereerst worden de uitwerkingen van de kwalitatieve criteria beoordeeld. Elk teamlid beoordeelt de inschrijvingen zelfstandig en kent zonder overleg met andere teamleden op basis van de in dit hoofdstuk opgenomen beoordelingsystematiek per gunningscriterium scores toe aan de inschrijvingen.

In een plenair overleg van het beoordelingsteam worden de argumenten die hebben geleid tot de individuele scores besproken, om interpretatie verschillen te voorkomen. Vervolgens worden de scores voor het gunningscriterium gemiddeld en ontstaat de score per criterium.

De beoordeling voor de kwalitatieve criteria wordt getotaliseerd zodat er een totaal voor het onderdeel kwaliteit tot stand komt. Gedurende de beoordeling van het gunningscriterium kwaliteit zullen de ingediende prijzen niet inzichtelijk zijn voor het beoordelingsteam.

Vervolgens worden de punten voor het gunningcriterium prijs opgeteld bij het aantal punten voor de kwalitatieve gunningcriteria. Voor het berekenen van het aantal punten voor het prijscomponent wordt uitgegaan van de inschrijfprijs zoals opgenomen in bijlage 2 Prijzenblad (inschrijfprijs).

$$\text{Score criterium kwaliteit} + \text{score criterium prijs (P1+P2)} = \text{Totaalscore}$$

Gunning vindt plaats aan die inschrijver die voldoet aan de in dit beschrijvend document gestelde eisen en die de beste prijs-kwaliteitverhouding heeft ingediend of laagste kosten verrekend op basis van kosteneffectiviteit (hoogste totaalscore).

Het maximaal aantal te behalen punten per gunningcriterium is als volgt:

**Kwaliteit:** te bepalen aan de hand van:

Criteria met betrekking tot kwaliteit		Maximale aantal te behalen punten
K1.	Plan van aanpak voor de transitie	200
K2.	Plan van aanpak voor doorontwikkeling en kostenbeheersing	400

<b>Maximaal te behalen aantal punten voor de gunningcriteria kwaliteit</b>	<b>600</b>
--	------------

**Prijs:** te bepalen aan de hand van de inschrijfprijs conform ingevulde bijlage 2 Prijzenblad:

<b>Prijs</b>		<b>Maximale aantal te behalen punten</b>
<b>P1.</b>	Uurtarieven t.b.v. doorontwikkelen websites	250
<b>P2.</b>	Kosten beheer en onderhoud	150
<b>Maximaal te behalen aantal punten voor de gunningcriteria prijs</b>		<b>400</b>

#### 4.1.3. Toelichting op het gunningcriterium kwaliteit

Hieronder wordt aangegeven hoe de beoordeling op basis van de kwalitatieve gunningcriteria aan de inschrijvers zal plaatsvinden.

##### *Kwalitatieve gunningcriteria*

De kwalitatieve gunningcriteria worden beoordeeld door het beoordelingsteam. Op basis van die beoordeling worden scores toegekend. De volgende rapportcijfers kunnen toegekend worden bij de beoordeling van de kwalitatieve gunningscriteria: 10, 8, 6, 2 en 0. Deze opsomming is uitputtend en zal door alle beoordelaars worden toegepast. Andere rapportcijfers en getallen achter de komma worden niet toegekend door de individuele beoordelaars. Toelichting op de vijf (5) puntschaal:

<b>Rapportcijfer</b>	<b>Toelichting</b>	<b>Percentage van het maximaal te behalen punten</b>
<b>10</b>	Uitstekend, beantwoording voldoet volledig aan het gevraagde, sluit zeer goed aan bij de behoeften en wensen van opdrachtgever en geeft blijk van uitstekend inzicht in de situatie van opdrachtgever. Gegadigde onderscheidt zich ten opzichte van de andere aanbieders. Dit onderscheid komt tot uiting doordat het antwoord specifiek is ingevuld voor Opdrachtgever en daarnaast verder gaat dan de verwachtingen van de Opdrachtgever. Dit zorgt voor een relevante en onderscheidende meerwaarde biedt in relatie tot het desbetreffende gunningscriterium. De beantwoording is tevens concreet en realistisch.	100% van het te behalen aantal punten
<b>8</b>	Goed, beantwoording voldoet goed aan het gevraagde, sluit goed aan bij de behoeften en wensen van opdrachtgever en geeft blijk van goed inzicht in de situatie van de opdrachtgever. Beantwoording is concreet en realistisch.	80% van het te behalen aantal punten
<b>6</b>	Voldoende, beantwoording voldoet niet geheel aan het gevraagde en/of sluit niet volledig aan bij behoeften en/of wensen van opdrachtgever, en/of beantwoording is in beperkte mate concreet en/of realistisch.	60% van het te behalen aantal punten
<b>2</b>	Onvoldoende, beantwoording voldoet onvoldoende aan het gevraagde en/of sluit onvoldoende aan bij behoeften en wensen van opdrachtgever, en/of beantwoording is niet concreet en/of niet realistisch.	20% van het te behalen aantal punten
<b>0</b>	Geen inhoudelijke beantwoording.	0% van het te behalen aantal punten

## K1 Plan van aanpak voor de transitie

### Toelichting

ROC Mondriaan hecht grote waarde aan een soepele en risicoloze overdracht van de dienstverlening per 10 januari 2027. De huidige overeenkomst met de bestaande leverancier loopt op die datum af. Een naadloze transitie is van cruciaal belang voor de continuïteit van de drie corporate websites (rocmondriaan.nl, vavohaaglanden.nl en menskracht.rocmondriaan.nl), die samen maandelijks meer dan één miljoen unieke bezoekers bedienen.

De transitie omvat niet alleen de technische overdracht van code, infrastructuur en configuraties, maar ook de overdracht van kennis, documentatie, toegangsrechten, API-tokens en lopende werkzaamheden. Daarbij dient rekening te worden gehouden met de complexe technische architectuur: Nuxt 3, DatoCMS, Azure Container Apps, Oracle APEX en diverse externe integraties (Sqill, PortalPlus, Ubeeo, Voiceflow, Usercentrics, Google Tag Manager, Google Analytics 4 (GA4) of een functioneel gelijkwaardig privacyvriendelijk webanalyticsplatform (zoals PiwikPro of Matomo) en reCAPTCHA).

### Wat wordt gevraagd:

Inschrijver presenteert een gedetailleerd en concreet transitieplan voor de overname van de dienstverlening per 10 januari 2027. Dit plan dient minimaal de volgende elementen te bevatten:

1. Aanpak en fasering: Beschrijf de fasering van de transitie, inclusief een realistische tijdlijn met concrete mijlpalen vanaf gunning (beoogd: 21 oktober 2026) tot aan de volledige go-live op 10 januari 2027. Geef per fase aan welke activiteiten worden uitgevoerd, wie verantwoordelijk is en wat het beoogde resultaat is.
2. Kennisoverdracht en onboarding: Beschrijf hoe inschrijver de overdracht van kennis, documentatie, credentials, API-tokens en code-repositories van de huidige leverancier coördineert en faciliteert. Hoe wordt geborgd dat inschrijver tijdig en volledig inzicht krijgt in de huidige technische situatie, ook indien de huidige leverancier beperkt meewerkt?
3. Test- en acceptatiestrategie: Beschrijf hoe inschrijver een grondige test- en acceptatiefase inricht voorafgaand aan de go-live. Hoe wordt geborgd dat alle functionaliteiten, integraties en koppelingen correct werken vóór de productie-uitrol? Hoe wordt ROC Mondriaan betrokken bij de acceptatie?
4. Continuïteitsborging: Beschrijf welke maatregelen inschrijver treft om te garanderen dat de websites tijdens de transitieperiode ononderbroken beschikbaar en functioneel blijven voor eindgebruikers. Hoe wordt omgegaan met eventuele incidenten of storingen die zich tijdens de transitie voordoen?

De uitwerking mag maximaal 2 pagina's zijn. Het aantal opgegeven pagina's dient A4 te zijn en het minimale lettertype dient Verdana 10 te zijn (een vergelijkbaar lettertype qua grootte of een groter lettertype wordt geaccepteerd), regelafstand tenminste 1,0. Indien meer dan het maximaal toegestane aantal pagina's wordt ingediend, wordt het meerdere aan informatie dat valt buiten de 2 toegestane pagina's niet meegenomen in de beoordeling. Wanneer het lettertype en de lettergrootte afwijkt, zal de aanbestedende dienst een zo goed mogelijk inschatting maken of de gegeven informatie past binnen het gestelde maximum. Te veel ingediende informatie zal, op risico van de inschrijver, ter beoordeling aan de aanbestedende dienst, buiten beschouwing blijven.

## K2. Plan van aanpak voor doorontwikkeling en kostenbeheersing

### Toelichting:

ROC Mondriaan investeert jaarlijks aanzienlijk in de doorontwikkeling van haar websites. Op basis van historische gegevens bedragen de gemiddelde jaarlijkse kosten voor doorontwikkeling circa € 189.500,- exclusief btw. Het is voor ROC Mondriaan van groot belang dat deze investeringen doelmatig worden besteed: projecten dienen beheersbaar, transparant en kwalitatief hoogwaardig te worden opgeleverd, waarbij kostenbeheersing en voorspelbaarheid centraal staan.

Wat wordt gevraagd:

Inschrijver beschrijft zijn plan van aanpak voor doorontwikkeling en kostenbeheersing. Het plan dient minimaal de volgende onderdelen te bevatten:

1. Beschrijf stap voor stap hoe inschrijver een aanvraag voor doorontwikkeling analyseert en uitwerkt, van eerste melding tot opdrachtverstrekking.

Intakeproces en briefing: Op welke wijze wil de inschrijver door ROC Mondriaan gebriefd worden? Welke informatie is minimaal nodig voor een goede intake? Welke rol speelt ROC Mondriaan in dit proces (bijvoorbeeld bij het aanleveren van requirements, acceptatiecriteria of voorbeelden)?

Tooling en werkwijze: Welke tooling of systemen worden ingezet voor het registreren, analyseren en opvolgen van aanvragen (bijvoorbeeld ticketsysteem, intakeformulier, projectmanagement-tool)? Hoe krijgt ROC Mondriaan toegang tot deze systemen en inzicht in de status van aanvragen?

Scope-afbakening: Hoe wordt de scope van een opdracht helder afgebakend en vastgelegd? Welke methoden worden gebruikt om requirements te valideren en af te stemmen met ROC Mondriaan?

Ramingsmethoden: Welke methoden worden gehanteerd om tot een betrouwbare ureschatting of vaste prijs te komen (bijvoorbeeld story points, function point analysis, expert judgement, historische data)? Hoe wordt de raming transparant gemaakt en toegelicht aan ROC Mondriaan?

Scope creep en wijzigingsbeheer: Hoe wordt 'scope creep' voorkomen tijdens de uitvoering? Hoe wordt omgegaan met wijzigingen in de scope gedurende de uitvoering (proces, impact-analyse, communicatie, eventuele meerkosten)?

2. Beschrijf hoe inschrijver een agile werkwijze toepast bij de uitvoering van doorontwikkelingsopdrachten. Hoe zijn sprints ingericht (duur, ceremonies, rollen)? Hoe worden story points of andere ramingstechnieken toegepast? Hoe wordt ROC Mondriaan betrokken bij sprint planning, backlog refinement, prioritering en sprint reviews? Op welke wijze heeft ROC Mondriaan continu inzicht in de voortgang binnen lopende sprints (bijvoorbeeld via tooling, dashboards of rapportages), zonder de sprint-scope te wijzigen? Hoe wordt omgegaan met urgente verzoeken die niet kunnen wachten tot de eerstvolgende reguliere sprint, conform de eisen in het Programma van Eisen (eis A19)?

3. Efficiëntie en hergebruik Beschrijf hoe inschrijver het hergebruik van bestaande code, componenten en architectuur maximaliseert om de ontwikkelkosten voor ROC Mondriaan te minimaliseren. Hoe wordt de componentenbibliotheek beheerd en actueel gehouden? Hoe wordt kennis binnen het team geborgd en gedeeld, zodat de afhankelijkheid van individuele medewerkers wordt beperkt en de efficiëntie structureel wordt verhoogd?

4. Transparantie en rapportage Beschrijf hoe inschrijver ROC Mondriaan proactief en transparant informeert over de voortgang en het urenverbruik van lopende opdrachten. Welke rapportages worden op welke frequentie aangeleverd? Welke tooling wordt ingezet (bijv. Jira of functioneel gelijkwaardig systeem, conform eis A1 in het Programma van Eisen)? Hoe is geborgd dat ROC Mondriaan te allen tijde real-time inzage heeft in het projectbord, de backlog en de sprintstatus?

De uitwerking mag maximaal 3 pagina's zijn. Het aantal opgegeven pagina's dient A4 te zijn en het minimale lettertype dient Verdana 10 te zijn (een vergelijkbaar lettertype qua grootte of een groter lettertype wordt geaccepteerd), regelafstand tenminste 1,0. Indien meer dan het maximaal toegestane aantal pagina's wordt ingediend, wordt het meerdere aan informatie dat valt buiten de 3 toegestane pagina's niet meegenomen in de beoordeling. Wanneer het lettertype en de lettergrootte afwijkt, zal de aanbestedende dienst een zo goed mogelijk inschatting maken of de gegeven informatie past binnen het gestelde maximum. Te veel ingediende informatie zal, op risico van de inschrijver, ter beoordeling aan de aanbestedende dienst, buiten beschouwing blijven.

#### 4.1.4. Toelichting op het gunningcriterium prijs

Inschrijver dient bijlage 2 Prijzenblad volledig in te vullen en rechtsgeldig ondertekend bij de inschrijving aan te leveren. Dit prijzenblad mag niet worden aangepast en dient geheel te worden ingevuld en ondertekend. Alle vermelde prijzen en tarieven dienen gesteld te zijn in euro's, exclusief BTW. De door inschrijver aangeboden prijzen en tarieven dienen inclusief alle verdere bijkomende kosten en overige belastingen en/of heffingen te zijn en conform het gestelde in het Programma van Eisen. Daar waar inschrijver in de inschrijving heeft aangegeven op welke wijze inschrijver aan een kwalitatief gunningcriterium (wens) voldoet, dienen de kosten daarvan te zijn inbegrepen in de door inschrijver ingediende prijs op het prijzenblad.

Daar waar uw prijzen onverklaarbaar afwijken van de gemiddelde prijzen per item in onderhavige aanbesteding, kan de aanbestedende dienst ervoor kiezen om uw inschrijving niet voor beoordeling in aanmerking te laten komen. De prijzen per aangeboden item dienen in een verklaarbare verhouding tot elkaar staan. Het is niet toegestaan om per item irreële prijzen aan te bieden.

#### **P1 + P2. Inschrijfprijs vermeld op prijzenblad**

De beoordeling van het gunningscriterium prijs bestaat uit twee componenten die gezamenlijk maximaal 400 punten opleveren:

- *P1. Uurtarieven: maximaal 250 punten*
- *P2. Kosten beheer en onderhoud: maximaal 150 punten*

Berekeningsmethodiek per component

Voor zowel P1 als P2 geldt dat de inschrijving met de laagste prijs de maximale score ontvangt voor dat component. Alle overige inschrijvers worden gerelateerd aan de inschrijving met de laagste prijs (afgerond op twee cijfers achter de komma) middels de volgende formule:

$(1 - ((\text{prijs geboden} - \text{prijs laagst}) / \text{prijs laagst})) \times \text{max. score}$

Waarbij wordt bedoeld met:

- prijs laagst = de laagst aangeboden prijs voor het betreffende component (P1 of P2);
- prijs geboden = de door inschrijver aangeboden prijs voor het betreffende component (P1 of P2);
- max. score = het op dit component maximaal te behalen puntenaantal (250 punten voor P1, 150 punten voor P2).

Rekenvoorbeeld P1 (uurtarieven – max. 250 punten):

Ondernemer Y biedt € 18.000,- aan voor P1.

Ondernemer X biedt € 22.000,- aan voor P1.

Ondernemer Y heeft de laagste prijs en ontvangt dus het maximale aantal punten: 250 punten.

De score voor ondernemer X wordt als volgt berekend:

$$\begin{aligned}
 & (1 - ((€ 22.000 - € 18.000) / € 18.000)) \times 250 \\
 &= (1 - (€ 4.000 / € 18.000)) \times 250 \\
 &= (1 - 0,2222) \times 250 \\
 &= 0,7778 \times 250 \\
 &= 194,45 \text{ punten}
 \end{aligned}$$

Rekenvoorbeeld P2 (kosten beheer en onderhoud – max. 150 punten):

Ondernemer Y biedt € 56.000,- aan voor P2.

Ondernemer X biedt € 60.000,- aan voor P2.

Ondernemer Y heeft de laagste prijs en ontvangt dus het maximale aantal punten: 150 punten.

De score voor ondernemer X wordt als volgt berekend:

$$\begin{aligned}
 & (1 - ((€ 60.000 - € 56.000) / € 56.000)) \times 150 \\
 &= (1 - (€ 4.000 / € 56.000)) \times 150 \\
 &= (1 - 0,0714) \times 150 \\
 &= 0,9286 \times 150 \\
 &= 139,29 \text{ punten}
 \end{aligned}$$

### Totaalscore prijs

De totaalscore voor het gunningscriterium prijs wordt bepaald door de scores op P1 en P2 bij elkaar op te tellen:

Totaalscore prijs = Score P1 + Score P2

In bovenstaand voorbeeld:

- Ondernemer Y: 250 + 150 = 400 punten
- Ondernemer X: 194,45 + 139,29 = 333,74 punten

NB. Indien de door u ingediende inschrijfprijs twee keer zo hoog of hoger (200% of meer) is dan die van de inschrijving met de laagste inschrijfprijs scoort u op dit onderdeel 0 punten.

## 4.2. Gunningsprocedure

Alle inschrijvers ontvangen schriftelijk bericht over de gunningsbeslissing. Deze voorlopige gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in van het aanbod van de inschrijver zoals bedoeld in artikel 6:217 eerste lid BW en er komt dus door deze voorlopige gunningsbeslissing geen overeenkomst tot stand.

De inschrijvers van wie de inschrijving is afgewezen, ontvangen in het schriftelijk bericht betreffende de gunningbeslissing de motivering van de afwijzing. In dit bericht wordt de naam van de inschrijver die de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding vermeld alsmede de kenmerk(en) en voorde(e)l(en) van de winnende inschrijving ten opzichte van hun eigen inschrijving.

Bezwaar tegen de afwijzing dient kenbaar gemaakt te worden conform het bepaalde in deel B onder punt 4.

#### 4.3. Gunning van opdrachten in het kader van de raamovereenkomst

Iedere nadere opdracht wordt rechtstreeks uitgezet bij de opdrachtnemer waarmee de raamovereenkomst is gesloten. Opdrachtverstrekking geschiedt schriftelijk door middel van een inkoopopdracht, waarop de voorwaarden van deze raamovereenkomst onverkort van toepassing zijn.