

Aanbesteding: Aanschaf (vervanging) Omnichannel Marketing Tool
Aanbestedende Dienst: Vrije Universiteit Amsterdam
Referentie: CM Omnichannel Marketing Systeem

Toelichting:

Ref.nr. **Onderwerp:**
3 Aanbestedingsdocumenten in de Engelse taal

Vraag:

Wij overwegen in te schrijven met een niet-Nederlandse Europese partner. Deze wil graag de juridische documentatie in het Engels kunnen voorleggen aan hun "legal department". Heeft u deze in enige mate beschikbaar, of bent u genegen deze te laten opstellen?

Antwoord:

Als het gaat om de Modelovereenkomst en de Algemene voorwaarden (ARBIT2018), zijn deze ook beschikbaar in de Engelse taal. U kunt deze vinden op:

<https://www.pianoo.nl/nl/regelgeving/voorwaarden/rijksoverheid/algemene-rijksvoorwaarden-bij-it-overeenkomsten-2018-arbit-1>

De Verwerkersovereenkomst is in het Engels toegevoegd aan de aanbestedingsdocumenten op TenderNed.

De overige documenten zijn alleen in de Nederlandse taal beschikbaar.

Wij willen u er wel op wijzen dat de uiteindelijke definitieve overeenkomst zal worden opgesteld in de Nederlandse taal.

Beantwoord op: 13-09-2021
Label: Proces

Ref.nr. **Onderwerp:**
4 Hoeveelheid contacten in de database

Vraag:

Kunt u aangeven hoeveel contacten in het CRM aanwezig zijn, hoe groot het percentage uitschrijvingen per jaar is en hoe groot het percentage nieuwe contacten over een periode is?

Antwoord:

CRM is geen onderdeel van deze aanbesteding.
Omnichannel unieke contacten < 250000.

Uitschrijvingen is niet van toepassing,

Beantwoord op: 15-09-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Engelstalige versie Verwerkersovereenkomst

Vraag:

Mag de gevraagde verwerkersovereenkomst ook vervangen worden door de Engelstalige verwerkersovereenkomst zoals deze door het Rijk is opgesteld? En zo ja, kunt u deze dan onderdeel maken van de aanbestedingsdocumenten?
zie <https://www.pianoo.nl/nl/document/12027/model-verwerkersovereenkomst-arbit>

Antwoord:

Er is een Engelstalige verwerkersovereenkomst toegevoegd aan de aanbestedingsdocumenten. Deze kan/mag worden gebruikt in plaats van de Nederlandstalige.

Beantwoord op: 13-09-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Bijlage 9 - Omnichannel Tool is onleesbaar

Vraag:

Bijlage 9 is een PDF van een canvas of iets degelijks en bevat meerdere pagina's. Zelfs met volledig inzoomen zijn delen van de teksten niet leesbaar en lijkt het erop dat er ook witte teksten op een witte achtergrond aanwezig zijn. Kunt u zorgdragen voor een leesbaar en algemeen toegankelijke versie van deze informatie?

Antwoord:

Er is geen witte tekst aanwezig.
Alleen onderdeel 3 is niet geheel scherp. Wij kunnen dat helaas niet aanpassen.

Beantwoord op: 15-09-2021

Label: Proces

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Websites VU

Vraag:

Kunt u aangeven via welke websites en andere platforms de VU op dit moment communiceert en welke bezoekersaantallen deze per maand hebben? Dit is voor inschrijvers van belang om de technische capaciteit en beschikbaarheid te kunnen garanderen.

Antwoord:

Uw vraag is niet relevant voor deze opdracht.

Beantwoord op: 15-09-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Referentie specifiek voor het werkgebied Onderwijs

Vraag:

U stelt als referentie eis "Inschrijver bezit de kerncompetentie om een Omnichannel Marketing Tool te leveren, te implementeren en te onderhouden voor een instantie binnen het werkgebied Onderwijs." Uw inperking tot het werkgebied Onderwijs is ons inziens niet nodig om de opdracht goed te kunnen uitvoeren en daarmee disproportioneel. De Gids Proportionaliteit zegt hierover in Voorschrift 3.5 B onder meer: "Indien de aanbestedende dienst geschiktheidseisen stelt, stelt hij alleen geschiktheidseisen die verband houden met daadwerkelijke risico's die de opdracht meebrengt, of terug te voeren zijn op de gewenste competentie(s)." en "Aanbestedende diensten dienen er alert op te zijn, niet meer eisen te stellen dan strikt noodzakelijk. Geschiktheidseisen worden gesteld om bepaalde risico's af te dekken. De aanbestedende dienst dient altijd na te gaan welke daadwerkelijke risico's er zijn en of die risico's worden afgedekt door de eisen die worden gesteld."

en

"Tenslotte speelt dan de vraag of de eis wel in redelijke verhouding staat tot het af te dekken risico en de aard en omvang van de opdracht. Belangrijk is dat de geschiktheidseisen die aan een onderneming en eventuele onderaannemer worden gesteld, direct terug te voeren zijn op de betreffende opdracht, en inspelen op competenties die concreet nodig zijn om de betreffende opdracht goed te kunnen uitvoeren."

Kunt u aangeven welke specifieke elementen zo kenmerkend zijn aan het werkveld onderwijs dat deze vernauwing van de referentie-eis wordt opgevoerd dan wel welke risico's met deze vereisten worden afgedekt? Indien u met ons van mening bent dat deze eis disproportioneel is, kunt u deze dan inkorten en het tekstdeel "voor een instantie binnen het werkgebied Onderwijs" laten vervallen?

Antwoord:

Wij houden vast aan de eis, dat inschrijver aantoonbare werkervaring overlegt binnen het werkgebied Onderwijs. De eis is voortgekomen naar aanleiding van een eerdere marktverkenning waaruit bleek dat niet iedere potentiële leverancier van deze dienstverlening de specifieke kenmerken en de daaraan gekoppelde mogelijke risico's voor een juiste en correcte implementatie binnen een onderwijsinstelling onderkent.

Indien u van mening bent dat uw referentie, en daarmee uw werkervaring van een referent buiten het werkgebied Onderwijs wel aansluit bij de door ons gevraagde dienstverlening stellen wij voor dat u deze referentie ter beoordeling aan ons voorlegt.

Beantwoord op: 15-09-2021
Label: Juridisch

Ref.nr.
9

Onderwerp:
Betalingen via een formulier

Vraag:

In eis B8 wordt verwezen naar betaalmogelijkheden met de betaaldienst Mollie. Inschrijver zou graag meer duiding zien bij deze eis. Wanneer er sprake is van betalingen, kan inschrijver er dan vanuit gaan dat er producten en/of diensten worden geleverd die besteld kunnen worden via een formulier? En zo ja, is daar een e-commerce platform of andere oplossing aan verbonden ("webshop") of anderszins?

Antwoord:

Voor betaalde evenementen en inschrijfgeld.
Nee.

Beantwoord op: 15-09-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
10

Onderwerp:
Authenticatie van studenten?

Vraag:

U stelt bij eis B9 "De formulieren moeten in het Engels en in het Nederlands beschikbaar zijn en de gebruiker (de student moet hiertussen kunnen switchen)." In het verlengde daarvan wil inschrijver graag weten of de gewenste tool onderscheid dient te maken tussen niet ingelogde bezoekers of ingelogde studenten en andere gebruikers. Dus of er sprake is van authenticatie van gebruikers?

Antwoord:

Nee.

Beantwoord op: 15-09-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
11

Onderwerp:
Eis B10

Vraag:

Voor Eis B10 stelt u "De formulieren moeten kunnen werken met capaciteit en meerdere rondes".

Wat bedoelt u met capaciteit?

Wat bedoelt u met meerdere rondes?

Antwoord:

Met capaciteit bedoelen wij de zaalcapaciteiten tijdens open dagen.

Meerdere rondes zijn meerdere workshops/lezingen/et cetera, waar men zich voor kan inschrijven.

Beantwoord op: 15-09-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
12

Onderwerp:
CRM

Vraag:

Onze oplossing biedt "native" koppelingen met meerdere CRM's en bevat een eigen CRM. Kunt u aangeven met welk CRM gekoppeld dient te worden?

Antwoord:

Selligent CDM.

Beantwoord op: 15-09-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.
13

Onderwerp:
Eis B22

Vraag:

U stelt in eis 22 "Bij de formulieren moet interactie mogelijk zijn met de back-end. Bijvoorbeeld het deactiveren van volle rondes en activeren van vrijgekomen rondes. Ander voorbeeld is dat het niet mogelijk is om twee dezelfde rondes te kiezen. Nog een voorbeeld is dat sommige rondes zo lang

duren (Geneeskunde, Bewegingswetenschappen) dat de volgende ronde niet gekozen kan worden, en dat dit ook helder is voor de klant."

Het zou inschrijver enorm helpen wanneer de opdrachtgever de belangrijkste werkprocessen waarbij de omnichannel tool wordt gebruikt in enige mate beschrijft. Dit moet inschrijver thans maar zien af te leiden uit Bijlage 8 - Draaiboek Proof of Concept, en daarmee heeft inschrijver mogelijk een informatieachterstand ten opzichte van de bestaande leverancier waardoor sprake kan zijn van een ongelijk speelveld.

Antwoord:

Met capaciteit bedoelen wij de zaalcapaciteiten tijdens open dagen. Meerdere rondes zijn meerdere workshops/lezingen/etc waar men zich voor kan inschrijven.

Beantwoord op: 15-09-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

14

Onderwerp:

Eis C20

Vraag:

U stelt bij Eis C20 "Intelligente editor (url achter afbeelding ook direct achter button) ". Inschrijver ervaart de omschrijving als vaag en multi interpretabel en zou graag nadere duiding hebben, mogelijk met een voorbeeld.

Antwoord:

Achter een afbeelding of achter een button moet direct een hyperlink geplaatst kunnen worden, om te verwijzen naar onze eigen of een externe website

Beantwoord op: 15-09-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

15

Onderwerp:

Eis C21

Vraag:

In Eis C21 stelt u "Automatische Google Analytics tracking. Mogelijkheid om parameter automatisch in elke URL mee te geven vanuit editor". Normaliter is Google Analytics tracking in de volle breedte ingeregeld in de website, en zorgt de Omnichannel Tool voor bijvoorbeeld een nadere tracking van individuele bezoekers. De tool zal een native koppeling hebben met Google Analytics, dus inschrijver begrijpt uw vraag niet helemaal. Bedoelt u wellicht de mogelijkheid tot het gebruiken van UTM (Urchin

Tracking Module) codes in de editor?

Antwoord:

Ja, dat wordt hier inderdaad bedoeld.

Beantwoord op: 15-09-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
16

Onderwerp:
Eis C22

Vraag:

U stelt bij Eis C22 "Countdown timer integratie mogelijkheid". Bedoelt u dat een externe countdown timer geïntegreerd moet worden of daarmee gekoppeld moet worden, of bedoelt u dat de tool al dan niet een countdown timer functie heeft?

Antwoord:

Beide is toegestaan. Of Intern aanwezig, of integratie met een externe mogelijkheid.

Beantwoord op: 15-09-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
17

Onderwerp:
Eis C26

Vraag:

U stelt bij Eis C26: "Realtime content integratie mogelijkheid". Kunt u duiding geven aan deze eis? Wat bedoelt u met "realtime content" en hoe ziet zo'n integratie er dan uit? Bedoelt u zaken als gepersonifieerde dynamische content op basis van bezoekersherkenning?

Antwoord:

Ja, dat bedoelen wij.

Beantwoord op: 15-09-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
18

Onderwerp:
Eis C27

Vraag:

U stelt bij Eis C27: "E-mail prioritering op relatie- en e-mailniveau." Wat

bedoelt u hiermee?

Antwoord:

Dat prioritering kan worden ingesteld op basis van de relatie met ons, of op basis van het belang van de betreffende mail.

Beantwoord op: 15-09-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

19

Onderwerp:

Eis D4

Vraag:

U stelt bij Eis D4: "Contactdruk regelbaar op relatie niveau".
Wat bedoelt u met contactdruk?

Antwoord:

Het aantal mails die iemand kan ontvangen vanuit ons, 2 per dag bijvoorbeeld. Om spam te voorkomen.

Beantwoord op: 15-09-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

20

Onderwerp:

Definities

Vraag:

In de documentatie komen we termen als "relatie", "student", "klant", "klant (VU)", "gebruiker", "gebruiker (student)" en "mensen" tegen. Deze worden vaak inwisselbaar gebruikt maar zorgen mogelijk ook voor verkeerde interpretaties. Kunt u aangeven wie/wat u met deze termen bedoelt of anderszins een definitielijst maken?

Antwoord:

Klant = Vrije Universiteit.
Gebruiker = front end en back end medewerkers.
Relaties = iedereen waarmee contact wordt onderhouden.
Zie hiervoor ook Bijlage 9.

Beantwoord op: 15-09-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

21

Onderwerp:

Eis B7

Vraag:

U stelt bij Eis B7 "De tool moet gemakkelijk validaties bieden voor de velden die worden ingevuld." Inschrijver begrijpt deze eis niet goed, mogelijk kunt u dit nader toelichten.

Wat bedoelt u met validaties?

Wanneer is iets gemakkelijk en voor wie?

Antwoord:

Check op het format van een veld in een formulier. Bijvoorbeeld dat een emailveld altijd een '@' bevat.

Beantwoord op: 15-09-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

22

Onderwerp:

Eis E7

Vraag:

U stelt in eis E7: "Heatmap". Bedoelt u hiermee dat de tool heatmaps moet kunnen tonen van met de tool gemaakte landingspagina's? Of bedoelt u hiermee iets anders?

Antwoord:

Hiermee wordt bedoeld dat je in de mailstatistieken kunt zien waar de meeste activiteit in een mail of op een page zit. Dus met name waar veel geklikt wordt.

Beantwoord op: 15-09-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

23

Onderwerp:

Eis F Enquetes

Vraag:

Soms werken platforms samen beter dan wanneer een platform een "jack of all trades is".

Is het toegestaan om een enquête platform aan te bieden in combinatie met de tool? Dus gekoppeld?

Is het gewenst/mogelijk om te koppelen met een wellicht reeds door de VU gecontracteerde tool voor het afnemen van enquêtes?

Antwoord:

Ja.

Wij hebben nu geen gecontracteerde tool voor het afnemen van enquêtes.

Beantwoord op: 15-09-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
24

Onderwerp:
Eis G5

Vraag:

In Eis G5 stelt u: "Server(s) zijn gesitueerd in De Europese Economische Ruimte (EER)."

Accepteert u dat inschrijvers hun server(s) buiten De Europese Economische Ruimte (EER) hebben? En als dat zo is, hoe interpreteert de opdrachtgever in dat geval de consequenties van het Schrems II Arrest in relatie tot de gewenste verwerkersovereenkomst en de relevante privacy wet- en regelgeving?

Antwoord:

Ervan uitgaande dat de opdrachtnemer zich kwalificeert als verwerker en de VU als verwerkingsverantwoordelijke en er ook een verwerkersovereenkomst zal worden afgesloten, blijft de eis dat de servers binnen de EER staan. Daarmee zijn de consequenties van het Schrems II arrest niet van toepassing.

Beantwoord op: 15-09-2021
Label: Contract

Ref.nr.
25

Onderwerp:
Eis G17

Vraag:

U stelt in Eis G17 "Verzenden obv API call ". Inschrijver wenst een nadere toelichting.

Wat dient verzonden te worden?

Antwoord:

Data dient verzonden of ontvangen te kunnen worden naar een andere applicatie dan de omnichannel tool.

Beantwoord op: 15-09-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
26

Onderwerp:
Eis G21

Vraag:

U stelt bij Eis G21 "Rekenfunctionaliteit (examendatum - 5 dagen)." Moet er gekoppeld worden met bijvoorbeeld een examenrooster planning systeem?

Antwoord:

Nee. De rekenfunctionaliteit moet onderdeel zijn van de tool.

Beantwoord op: 15-09-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

27

Onderwerp:

Werkprocessen en informatiearchitectuur

Vraag:

De beschikbare documentatie ontbeert een beschrijving van de werkprocessen en de informatiearchitectuur. Inschrijver verwacht een betere aanbidding te kunnen doen indien deze informatie beschikbaar is. Inschrijver veronderstelt dat de VU beschikt over deze informatie en deze ook gedocumenteerd heeft en verzoekt deze toe te voegen aan de documentatie voor deze aanbesteding.

Antwoord:

Vanwege security redenen kunnen wij dit nu niet delen. De gegeven informatie zou voldoende moeten zijn voor het uitbrengen van een aanbidding.

Beantwoord op: 15-09-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.

28

Onderwerp:

Eis G23

Vraag:

U gebruikt bij Eis G23 de term marketing automation tool. Bedoelt u de Omnichannel Tool?

Antwoord:

Ja, dat bedoelen wij.

Beantwoord op: 15-09-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

29

Onderwerp:

Eis G23

Vraag:

U stelt bij Eis 23 "De applicatie kan met een CRM en een data warehouse gekoppeld worden".

Gebruikt de VU voor het veronderstelde werkgebied inmiddels een data warehouse, en zo ja, kunt u aangeven welk platform daarvoor wordt gebruikt?

Indien inschrijver een uitgebreid Customer Data Platform aanbiedt en daarbij functies beschikbaar stelt (bijvoorbeeld kunstmatige intelligentie en machine learning) waardoor de koppeling met en de belasting van een data warehouse wellicht minder relevant wordt, staat opdrachtgever daar dan voor open?

Antwoord:

Een SAP data warehouse.

Nee, daar staan wij nu niet voor open.

Beantwoord op: 15-09-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

30

Onderwerp:

5.3.1 (Concept) Plan van Aanpak

Vraag:

U stelt:

"De inschrijver geeft een voorlopig stappenplan waarin hij beschrijft hoe inschrijver zo snel mogelijk de huidige (maatwerk)-applicatie en de processen van de VU denkt te doorgronden."

Dit impliceert dat de VU ook wenst dat naast het opleveren van een volledig werkende tool ook de huidige instellingen en "workflows" alsmede formulieren enz. overgezet of nagebouwd moeten worden.

- Is deze aanname correct?

En zo ja:

- Hoeveel formulieren, workflows en andere functionaliteiten moeten opnieuw worden ingericht?

- Zijn de inrichting van de werkprocessen en de functionele inrichting van de huidige applicatie gedocumenteerd? Kan inschrijver deze documentatie dan ontvangen of inzien?

Antwoord:

Ja.

100+ workflows, 50+ formulieren.

Documentatie is niet in te zien.

Wij vragen hier hoe u de huidige (maatwerk)-applicatie en de processen van de VU denkt te doorgronden. En niet wat u denkt aan te treffen.

Mogelijk kunt u voor de beschrijving gebruik maken van eerdere succesvolle

afgeronde opdrachten.

Beantwoord op: 15-09-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. 31
Onderwerp: 5.3.1 (Concept) Plan van Aanpak

Vraag:

U stelt "• De inschrijver geeft een voorlopig stappenplan waarin hij beschrijft hoe inschrijver zo snel mogelijk de huidige (maatwerk)-applicatie en de processen van de VU denkt te doorgronden."

- Is het mogelijk om een digitale schouw te organiseren zodat inschrijver beter kan inschatten wat er in deze wordt verwacht? Inschrijver suggereert dat de Aanbestedende Dienst een video (screen capture) te maakt waarin de belangrijkste processen van de huidige inrichting worden doorlopen, zodat een eerste indruk van de complexiteit van de inrichting en de applicatie zelf ontstaat.

Antwoord:

Nee, het is in deze fase voor ons niet mogelijk dit te realiseren.

Voor verduidelijking wat wij hier verwachten, zie antwoord op vorige vraag (30).

Beantwoord op: 15-09-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. 32
Onderwerp: 5.3.1 (Concept) Plan van Aanpak

Vraag:

U stelt "De inschrijver geeft een voorlopig stappenplan waarin hij beschrijft hoe inschrijver zo snel mogelijk de huidige (maatwerk)-applicatie en de processen van de VU denkt te doorgronden."

Kan inschrijver aangeven of de aanwezige (maatwerk)applicatie is gebouwd op een standaard software pakket zoals bijvoorbeeld een marketing automation platform, en zo ja welke dat is?

Antwoord:

Onze huidige tool is Selligent Marketing Cloud.

Beantwoord op: 15-09-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.

33

Onderwerp:

Informatie architectuur

Vraag:

Aan de hand van een globale analyse van de website vu.nl en de diverse subsites met de Build With browser extensie zien wij dat er diverse tracking applicaties actief zijn, onder meer van Google, Adobe, New Relic en Hotjar. Tevens is op enkele subsites de Adobe Audience Manager actief en zijn verschillende content management systemen actief, waaronder Wordpress, Drupal, Kentico en Joomla! Dit suggereert een complexe informatiearchitectuur met diverse subsites die verschillende beheerders kennen.

Aannemende dat de gewenste Omnichannel Tool gekoppeld zal worden aan de website VU.nl, de actieve subdomeinen en mogelijk nog andere onbekende domeinen, kunt u aangeven om hoeveel websites het zal gaan? Is het aanbrengen van tracking scripts en veranderen van functionaliteit van deze websites onderdeel van de implementatie, of kan een instructie met het script worden opgeleverd waarna de beheerders van de VU dit doorvoeren? Is het mogelijk om documentatie rond de relevante informatiearchitectuur te overleggen, opdat inschrijver een realistische indruk krijgt van het IT-landschap?

Antwoord:

Aannemende dat de gewenste Omnichannel Tool gekoppeld zal worden aan de website VU.nl, de actieve subdomeinen en mogelijk nog andere onbekende domeinen,

Uw aanname is niet juist, Alleen koppelen met vu.nl.

Beantwoord op: 15-09-2021**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

34

Onderwerp:

Huidige oplossing/architectuur

Vraag:

Over welke onderdelen in uw huidige architectuur bent u niet tevreden?

Antwoord:

Deze vraag is niet relevant voor deze aanbesteding en derhalve niet van toepassing.

Beantwoord op: 15-09-2021**Label:** Inhoud

Ref.nr.
35

Onderwerp:
Huidige oplossing/architectuur

Vraag:
Wat is de noodzaak om uw huidige landschap te vervangen?

Antwoord:
Aflopend contract huidige oplossing en de aanbestedingsverplichting voor de VU.

Beantwoord op: 15-09-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
36

Onderwerp:
Offerte aanvraag - afbakening opdracht

Vraag:
De opdracht betreft de aanschaf van de huidige Omnichannel Marketing Tool van Selligent. Kunt u dit verder toelichten wat u precies wilt vervangen en waarom u wilt deze tool (en eventueel andere toepassingen) wilt vervangen?
a. Selligent Marketing Cloud - welke onderdelen van SMC gebruikt u in de huidige situatie?
b. Evenementenmanagement tool - welke toepassingen gebruikt u van deze tool?
c. BlueConic - welke toepassingen gebruikt u van dit platform?
d. Mijn Studiekeuze portal omgeving - wilt u deze portal vervangen of zoekt u een tool waarbij onder andere formulieren, zoals beschreven in uw PvE, integreren met dit portal?

Antwoord:
Zie vorige antwoord (bij 35).
A: SMC Campaign.
B: Wij hebben geen evenementmanagement tool.
C: Wij gebruiken Blueconic.
D: Formulieren zijn op dit moment geen onderdeel van de studiekeuzeportal. Ze kunnen wel vanuit dat portal aangeroepen worden.

Beantwoord op: 15-09-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
37

Onderwerp:
PoC item 10: Planning in Selligent

Vraag:

Als gebruiker wil ik mijn ronde schema kunnen wijzigen.
Waar wordt deze planning nu bijgehouden, in Selligent CRM, eventueel via SAP
Student Lifecycle Management (SLCM)?

Antwoord:

Nee, wordt bijgehouden in omnichannel tool.

Beantwoord op: 15-09-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
38

Onderwerp:

1.1. De opdracht

Vraag:

"De overeenkomst wordt afgesloten voor een periode van 5 jaar met een optie tot verlenging van 2 x 1 jaar. De verwachte ingangsdatum van de overeenkomst is 1 december 2021." In het prijzenblad staan 5 jaren, wordt er een overeenkomst afgesloten voor 5 jaar? Of is het 3 jaar en het 4e en 5e jaar optioneel voor VUA?

Antwoord:

5 Jaren. Optiejaren worden nu niet afgeprijsd, alleen de eerste 5 contractjaren.

Beantwoord op: 14-09-2021

Label: Contract

Ref.nr.
39

Onderwerp:

2.2. Voorschriften voor het indienen van een Aanbieding

Vraag:

"Alle gevraagde gegevens, verklaringen en alle overige documenten dienen te worden aangeleverd in de Nederlandse taal. Tevens dienen alle correspondentie en werkzaamheden die in het kader van de overeenkomst plaatsvinden in de Nederlandse taal te worden opgesteld c.q. uitgevoerd. " Is de eis voor de Nederlandse taal ook van toepassing voor de "standaard" Software handleidingen van de Software? Zo ja, mag deze in het Engels beschikbaar zijn?

Antwoord:

Ja, dit is toegestaan.

Beantwoord op: 14-09-2021

Label: Proces

Ref.nr.

40

Onderwerp:

Eis 4 Kwaliteitszorg- en borging

Vraag:

Is in een samenwerkingsverband waarbij de de software applicatie (Saas omgeving) voldoet aan deze eisen voldoende?

Antwoord:

Ja, dat is voldoende.

Beantwoord op: 14-09-2021**Label:** Juridisch**Ref.nr.**

41

Onderwerp:

Eis 4 Kwaliteitszorg- en borging

Vraag:

Is in een samenwerkingsverband (combinatie) de kwaliteitszorg- en borging voor beide leden nodig?

Antwoord:

Nee, dan is een gezamenlijke (dit kan 1 lid zijn, of delen bij verschillende leden) voldoende.

Beantwoord op: 14-09-2021**Label:** Juridisch**Ref.nr.**

42

Onderwerp:

Aantal marketingcontacten

Vraag:

Wat is de omvang van de contactdatabase (in aantal contacten/personen) waar marketing e-mails mee wordt gedeeld vanaf contract startdatum?

Antwoord:

Kleiner dan 250.000.

Beantwoord op: 15-09-2021**Label:** Contract**Ref.nr.**

43

Onderwerp:

Gebruikers

Vraag:

Wie zijn de gebruikers? Teams, rollen en verantwoordelijkheden?

Antwoord:

In theorie kunnen al vu medewerkers gebruikers zijn. Qua rollen is er een beheerteam, met alle autorisaties. Voor overige gebruikers is dit beperkt.

Beantwoord op: 15-09-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

44

Onderwerp:

Aantal gebruikers

Vraag:

Hoeveel gebruikers gaan er met het systeem (de deelsystemen) werken?

Antwoord:

85+

Beantwoord op: 15-09-2021

Label: Contract

Ref.nr.

45

Onderwerp:

5.3.1 (Concept) Plan van Aanpak

Vraag:

U stelt bij de beoordeling van het Plan van Aanpak

"De VU beoordeelt de beschrijving op de volgende aspecten:

- 1) de mate waarin de beschrijving volledig en concreet is,
- 2) de mate waarin de geboden planning realistisch is,
- 3) de wijze van aansturen van de bij de implementatie betrokken partijen in relatie tot de doelstellingen, "

Inschrijver stelt dat uit de documenten niet is op te maken welke organisatie onderdelen van de VU de tool gaan gebruiken en ook niet is op te maken hoe de daarbinnen actieve functies/rollen zijn belegd. Een leverancier die daar wel mee bekend is heeft daarmee een kennisvoorsprong, immers deze kan een concreter en vollediger plan leveren. En volledigheid en concreetheid is een toetsingscriterium.

In relatie tot de toetsingscriteria 1 en 3:

- Kan de VU beschrijven welke organisatieonderdelen betrokken zijn bij het gebruik van de tool (organogram) en welke functies/rollen daarbinnen relevant zijn?

De gunning van de opdracht is op 18 november 2021; de kerstvakantie start op 25 december en uw eis is dat de applicatie per 1 januari 2021 actief is. Daarmee is een doorlooptijd van de implementatie van maximaal 5 weken, inclusief acceptatie. Inschrijver acht deze planning ambitieus maar haalbaar, ervan uitgaande dat alle betrokkenen hun deel op tijd en conform afspraken kunnen leveren.

In relatie tot toetsingscriterium 2:

- Acht de VU deze planning vanuit de zijde van de VU realistisch, en kan de VU garanderen dat de benodigde contactpersonen genoemd bij de vorige vraag beschikbaar zijn?

Antwoord:

Dank voor deze vraag en uw opmerking betreffende de planning. Hier is per ongeluk een datum blijven staan vanuit een eerdere planning (en in het verleden).

De data en doorlooptijden zijn als volgt:

De verwachte ingangsdatum van de overeenkomst is 1 december 2021.

Start Implementatiefase is 1 januari 2022.

Doorlooptijd implementatiefase +/- 6 maanden.

Derhalve zal de implementatiefase per 1 juli 2022 zijn afgerond en de applicatie volledig werkend opgeleverd.

Beantwoord op: 15-09-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

46

Onderwerp:

Proof of Concept en voorlopige gunningsbeslissing

Vraag:

U voorziet een voorlopige gunningsbeslissing op 28 oktober 2021. Daarna is formeel sprake van een stand still periode waarin inschrijvers bezwaar kunnen maken tegen deze beslissing. Deze periode sluit op 18 november. In de tussentijd wenst u een Proof of Concept in week 45 (8-12 november). Hiermee loopt u vooruit op de definitieve gunning. In het hypothetische geval dat de voorlopige gunning met succes wordt aangevochten door een andere partij zal de inschrijver die de Proof of Concept heeft mogen verzorgen daartoe aanzienlijke kosten hebben gemaakt. Hoe kijkt de VU aan tegen compensatie van deze kosten in geval deze hypothetische situatie realiteit wordt?

Antwoord:

Indien uw inschatting is dat u aanzienlijke kosten moet maken om de Proof of Concept te verzorgen, zijn wij bereid deze pas te laten plaatsvinden nadat de 'Stand Still' periode is beëindigd en er geen tijdig bezwaar is gemaakt tegen de definitieve gunning. Wij stellen voor dit na de voorlopige gunningsbeslissing op 28 oktober 2021 in samenspraak verder af te

stemmen. De consequentie hiervan is dan wel dat de datum van definitief gunnen verschuift nadat de PoC succesvol is afgerond.

Beantwoord op: 15-09-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

47

Onderwerp:

Eis 4 Ervaring (competenties, referenties)

Vraag:

U stelt als eis bij Referentie 2: "Er een overeenkomst is afgesloten met een minimale duur van 48 maanden, waarbij als onderdeel van de Overeenkomst een Service Level Agreement (SLA) van toepassing is op de dienstverlening."

Bij de meeste omnichannel platforms die als SaaS oplossing worden aangeboden is een contractperiode van minimaal een jaar met een stilzwijgende verlenging van telkens een jaar gebruikelijk. Steeds levert een platform dan de dienstverlening onder het regime van een SLA. Veelal blijven de klanten meerjarig klant, de gemiddelde retentie van dergelijke contracten is 5 jaar; er zijn klanten die al veel langer onafgebroken ons platform afnemen. In retrospectie is dan sprake van een contract dat meer dan 4 jaar heeft geduurd, hoewel de overeenkomst initieel voor een kortere periode is afgesloten. Het gegeven dat de klant jaarlijks de mogelijkheid heeft om uit te stappen maar graag blijft beschouwen wij als getuigenis van de kwaliteit van de dienstverlening en het nakomen van het contract. Inschrijver verzoekt om deze referentie-eis aan te passen op een zodanige wijze dat ook een overeenkomst die in retrospectie (vanwege de stelselmatige verlengingen) voldoet aan het 48 maanden criterium voldoet.

Antwoord:

Wij zijn akkoord met een referent waarbij de initiële overeenkomst (van bijvoorbeeld 1 jaar), stilzwijgend is verlengd, zolang er dan ook een Service Level Agreement op deze stilzwijgende verlengingen van toepassing is.

Beantwoord op: 14-09-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

48

Onderwerp:

Vraag over Offerte aanvraag, blz. 15, par. 3.4.1

Vraag:

In de paragraaf Financiële en economische draagkracht eist u (eis 1) dat er geen voorbehoud is gemaakt door een accountant. Afgelopen jaar hebben veel bedrijven gebruik gemaakt van de NOW-regeling. Deze wordt opgenomen in het accountantsverslag bij de jaarrekening. Dit betekent voor veel bedrijven echter niet dat de continuïteit in gevaar is. Hoe gaat u om met

deze aantekening/ hoe moeten deze bedrijven daar mee om gaan?

Antwoord:

Gelet op het onvoorziene karakter van de Covid19-crisis en de daaruit voortvloeiende regelingen van de overheid, zullen wij een aantekening in het accountantsverslag van een onderneming betreffende de NOW-regeling accepteren en niet beoordelen als een uitsluitingsgrond.

Beantwoord op: 15-09-2021

Label: Proces

Ref.nr.
49

Onderwerp:

Eisen, par. G20

Vraag:

Exports van bestanden en bijbehorende metadata staan in onze visie los van elkaar. Hoe wilt u de koppeling intact houden?

Antwoord:

Door de inrichting van sleutels.

Beantwoord op: 15-09-2021

Label: Uitvoering