



Marktconsultatie Social media Software

Gemeente Venlo
9 maart 2022



Aanleiding en huidige situatie

Als gemeente hebben we verschillende manieren om te communiceren en met de klant in contact te komen. Daaronder horen ook social media. Via social media informeren we diverse doelgroepen over nieuws en actualiteiten, beantwoorden we vragen van inwoners en andere klanten, en proberen we erachter te komen wat het sentiment is ten opzichte van de gemeente of een bepaald onderwerp in een specifieke situatie. Dit zijn slechts enkele voorbeelden van ons huidige gebruik van social media. Om dit allemaal te kunnen bewerkstelligen, hebben we behoefte aan slimme software die ons hierbij zo goed mogelijk kan ondersteunen.

Huidige situatie in het kort

Op dit moment maken wij gebruik van Obi4wan voor webcare , messaging, media monitoring, data-analyse en reputatiemanagement.

Voor Obi4wan lopen we nu tegen de aanbestedingsgrens aan, waardoor we de social media software opnieuw moeten gaan aanbesteden vóór januari 2023. Dit is wat ons betreft dan ook het ideale moment om ons te verdiepen in de markt. Welke systemen zijn er, en wat zijn de mogelijkheden hiervan? Zijn er ook mogelijkheden waar we nog helemaal niet vanaf wisten, maar die voor ons als gemeente heel handig kunnen zijn? En hoe gaan we daar dan op inzetten? Dit zijn vragen die voor ons aanleiding gaven om een marktconsultatie op te starten.

Ons Klantcontactcentrum heeft recentelijk een nieuw KCC software systeem aanbesteed voor de komende jaren. In deze oplossing worden Facebook Messenger en LiveChat ondergebracht. Deze onderdelen hoeven daarom niet meegenomen te worden in de marktconsultaties.

Opdrachtomschrijving

De gemeente Venlo kiest voor een open marktconsultatie. Deze marktconsultatie wordt bekendgemaakt op TenderNed, zodat geïnteresseerde marktpartijen hiervan kennis kunnen nemen.

De aanbestedingsprocedure die mogelijk zal volgen op deze marktconsultatie heeft tot doel het sluiten van één overeenkomst met één inschrijver.

De opdracht omvat het implementeren van software op het gebied van social media planning, monitoring en antwoordmogelijkheid op openbare berichten. Dit is inclusief een onderhoudscontract en SLA voor het onderhouden en door-ontwikkelen van het platform.



Doelen en gewenste situatie

We zoeken een software oplossing die gebruiksvriendelijk is en ons zo goed mogelijk helpt bij de volgende hoofdtaken:

- Inplannen van berichten en wijzigen van reeds ingeplande berichten op alle mogelijke social media kanalen, ongeacht de content (tekst, video, afbeeldingen, et cetera.) en ongeacht plaats, tijd of device.
- Inplannen van campagnes en eventueel verschillende mogelijkheden voor het organiseren van social media campagnes. We laten ons hier graag in verrassen.
- Goed overzicht van openbare berichten, zodat we geen berichten missen en mogelijkheid om te reageren op openbare berichten.
- Genereren van statistieken en samenstellen van belangrijke data in een dashboard. Het systeem moet ons helpen in één oogopslag belangrijke zaken te kunnen zien, zoals bereik van een bericht, effect van een campagne, etc.
- Uitvoeren van omgevingsanalyses, zowel standaard monitoring op gemeente Venlo en een aantal toptaken, als gerichte analyses in specifieke situaties. Denk bijvoorbeeld aan het meten van reacties bij een crisis. Of bij lancering van nieuws of producten waarvan we verwachten dat veel mensen dit interessant vinden of dat een flinke negatieve dan wel positieve impact kan hebben.

Net als vele andere organisaties hebben we heel veel taken te doen op het gebied van communicatie met een beperkte capaciteit. We zoeken daarom social media software die intuïtief is en waarmee we zaken snel, gemakkelijk en efficiënt kunnen uitvoeren. Het moet ons helpen zo min mogelijk tijd kwijt te zijn aan extra taken, zoals analyses, zodat we ondanks beperkte capaciteit toch meer kunnen doen dan berichten inplannen. Daarnaast moet het systeem ons met slimme technologie helpen om social media op een effectieve manier in te zetten en de uitkomsten van analyses met de organisatie te delen.

Webcare

Zoals eerder aangegeven wordt een deel van de webcare uitgevoerd door het Klant Contact Centrum. We bekijken op dit moment de toekomstige werkverdeling hierin. Andere aspecten die daarom moeten worden meegenomen zijn de koppeling met andere systemen, zoals KCC Software Systeem Unexus, en rollen / rechten structuur. Heel graag horen we tijdens de marktconsultatie ook de ervaringen van andere organisaties rondom de verdeling in webcare, tips en tops op dit gebied, en hoe het systeem hierop inspeelt. We kunnen ons voorstellen dat de mogelijkheden van het systeem van invloed kunnen zijn op de organisatie rondom webcare.

Wettelijke eisen

Uiteraard moet het systeem ook voldoen aan alle wettelijke eisen waaraan we als gemeente moeten voldoen, bijvoorbeeld op het gebied



van toegankelijkheid, privacy (verwerkersovereenkomst) informatiebeveiliging en archivering.

Vragenlijst

De hierboven staande lijst en beschrijving richten zich op de algemene categorieën van taken die we uitvoeren met de social media software en wettelijke taken die we als gemeente hierbij in acht moeten nemen.

De marktconsultatie zal ons meer inzicht geven in de mogelijkheden en beperkingen die er zijn op het gebied van social media software. Uiteraard hebben wij hierover vooraf al enkele vragen. Deze zijn opgenomen in de vragenlijst in bijlage 1. Wij vragen u deze vragen zo goed mogelijk te beantwoorden. Na de marktconsultatie stellen wij een definitief PvE op. Deze definitieve versie zal eveneens via TenderNed gepubliceerd worden. Op deze publicatie kan worden ingeschreven door geïnteresseerde marktpartijen.

Planning marktconsultatie

Wat	Wanneer
Publiceren marktconsultaties via TenderNed	9 maart 2022
Gelegenheid tot stellen van vragen	22 maart, 10.00 uur
Streefdatum voor de beantwoording van de vragen is	31 maart 2022
Schriftelijke beantwoording door marktpartijen op de door ons gestelde vragen, in het bijgevoegde format. Wij zullen eerst de door u beantwoorde vragen beoordelen, en op basis daarvan een keuze maken wie we aanvullend zullen uitnodigen voor een demo.	7 april 2022, 10.00 uur
Demo's zullen plaatsvinden in week 13 en week 14. Wij hebben hiervoor een datum gereserveerd. Reserveer deze datum in uw agenda. Mochten wij door meerdere aanmeldingen meer tijd nodig hebben dan kan het zo zijn dat u voor een andere dag uitgenodigd wordt.	19 april 2022



Randvoorwaarden

De marktconsultatie dient als hulpmiddel voor de gemeente Venlo bij het opstellen van een definitief programma van eisen.

Deelname aan de marktconsultatie is geheel vrijwillig en vrijblijvend en heeft op geen enkele wijze gevolgen voor een eventuele deelname aan vervolgactiviteiten. Partijen kunnen geen aanspraak maken op vergoedingen van eventueel gemaakte kosten in het kader van de marktconsultatie.

Er kunnen op geen enkele wijze rechten worden ontleend aan de ten behoeve van de marktconsultatie verstrekte informatie. Dit geldt zowel voor de gemeente Venlo als voor de marktpartij.

Gemeente Venlo is vrij de ontvangen informatie van de marktpartijen te verwerken in haar aanbestedingsdocumenten. Marktpartijen kunnen op geen enkele wijze hieraan rechten ontleenen.

Door deelname aan deze marktconsultatie stemt u er mee in dat de door u verstrekte informatie door de werkorganisatie mag worden gebruikt in (de voorbereiding van) het vervolgtraject. Tevens verklaart de deelnemende marktpartij akkoord te zijn met alle genoemde voorwaarden.



Bijlage 1: Vragenlijst

Algemene bedrijfsinformatie (vertrouwelijk)

1. Graag ontvangen wij informatie over uw organisatie waarbij minimaal de volgende gegevens zijn opgenomen:
 - a. Naam van de organisatie;
 - b. Contactgegevens (naam, e-mail en telefoonnummer);
 - c. Heeft u interesse en mogelijkheden om deel te nemen aan een aanbesteding van gemeente Venlo en op basis daarvan het gevraagde zoals hierboven beschreven te faciliteren voor gemeente Venlo?
 - d. Indien beschikbaar, voorbeelden van referentieopdrachten met vergelijkbare producten van uw organisatie.

Vragen met betrekking tot de Social Media Software

2. Kunt u een korte en bondige demo geven (circa 30 tot 45 minuten) van het totaalproduct?

Inhoudelijke vragen met betrekking tot de Social Media Software

3. Welke software kunt u bieden?
4. Uit welke modules bestaat uw product?
5. Hoe ziet uw ondersteuning eruit?
6. Hoe lang duurt de implementatiefase voor een dergelijke oplossing?
7. Hoe voldoet de werkwijze aan de regelgeving in verband met de bescherming van de persoonsgegevens / AVG en de informatiebeveiliging?
8. Wat is de richtprijs per jaar voor een meerjarig contract? Hoe is deze prijs opgebouwd?
9. Welke innovatieve (aanvullende) oplossingen / gerelateerde mogelijkheden / aanvullende dienstverlening heeft u te bieden? Kunt u daartoe voorbeelden aandragen/laten zien?
10. Welke social media kanalen kunnen met uw product worden beheerd?
11. Op welke kanalen is het mogelijk om met uw product te reageren op berichten?
12. Is het met uw product ook mogelijk een reactie te plaatsen op berichten op kanalen die niet van de gemeente zijn?
13. Is het met uw product mogelijk om content in te plannen? Zo ja, op welke kanalen?
14. Is het met uw product mogelijk om videocontent in te plannen? Zo ja, op welke kanalen? En zijn er dan beperkingen aan de bestandsgrootte van de video?
15. Is het met uw product mogelijk om stories in te plannen? Zo ja, op welke kanalen?
16. Welke social media kanalen kunnen met uw product worden gemonitord? Zijn hier ook beperkingen in?



17. Welke rapportagemogelijkheden biedt uw product? Hoe kunnen deze rapportages worden geëxporteerd en kunnen bepaalde rapporten ook automatisch worden verzonden?
18. Welke ontwikkelingen ziet u nog voor de komende jaren?
19. Is er een koppeling mogelijk tussen uw product met het, inmiddels door de Gemeente Venlo aangeschafte, Unexus KCC Software product? Bijvoorbeeld op basis van een API koppeling.
20. Is het mogelijk een reactietijd op berichten per medewerker en afhandeltijd bij te houden?
21. Betreft uw product een SaaS Cloud product?
22. Is uw product (mede) ontwikkeld om op een virtuele desktop (VMWare VDI) te kunnen functioneren?
23. Zijn het product en de handleidingen in de Nederlandse taal beschikbaar?

Vragen met betrekking tot de aanbesteding strategie

24. Welke gunningscriteria adviseert u en waarom?
25. Welke (aanvullende) informatie heeft u nodig om een goede aanbidding te kunnen doen?

Overige vragen

26. Hoe ziet uw organisatie de toekomst/visie van Social Media software?
27. Hoe onderscheidt u zich ten opzichte van uw concurrenten?
28. Dient de gemeente Venlo nog rekening te houden met andere aspecten?
29. Heeft u uw oplossing al eerder binnen een gemeente geïmplementeerd, zo ja waar?