

Aanbesteding: Customer Data Platform (SaaS)
Aanbestedende Dienst: ROC van Amsterdam - Flevoland en Voortgezet Onderwijs van Amsterdam
Referentie: 2022EA19

Toelichting:

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Artikelen niet van toepassing (190902 RAIIV 2019 (2020) - IT)

Vraag:
Naar onze inschatting zijn artikelen 6 en 7 niet van toepassing op gevraagde dienstverlening.

Antwoord:
De gehele IT inkoopvoorwaarden zijn van kracht voor zover van toepassing op deze opdracht. Het moge duidelijk zijn dat het onder andere om artikel 6, 7 en 8.

Beantwoord op: 25-04-2022
Label: Contract

Ref.nr. **Onderwerp:**
3 Data/ golden record (Bijlage van programma van eisen CDP)

Vraag:
Is er reeds een overzicht gemaakt van (1) de beschikbare data (uit Kentico, EduArte, Tripolis) en (2) overige gewenste data welke in acht genomen moet worden tijdens de implementatie (en data-migratie als onderdeel hiervan)? Denk hierbij aan een zogenaamd 'golden record' van een contact welke de aanbestedende partij zou willen voorzien van geüpdatet data. Of is deze exercitie onderdeel van de voorbereiding van de implementatie?

Antwoord:
Wij hebben geen Golden records maar ten dele zijn wel de velden beschreven. Deze informatie zal in de nieuwe situatie wijzigen en wordt alsdan bij de implementatie gedeeld met de winnende inschrijver.

Beantwoord op: 25-04-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
4 Overlegstructuur en ondersteuning (Bijlage van programma van eisen CDP)

Vraag:

Er wordt in 1.4 gesproken over operationele, tactische en strategische overleggen. Een goede manier om de status te bespreken rondom de inrichting en gebruik van het CDP, maar ook zeker om inhoudelijk gezamenlijk terug en vooruit te kijken wat er nodig is om het platform optimaal te benutten en kennis te delen binnen de organisatie (over het gebruik ervan en verkregen inzichten). In hoeverre weegt het onderdeel advies met betrekking tot het optimaal benutten van het CDP mee?

Antwoord:

Wij verwachten een pro actieve houding van de inschrijver, de overleggen zijn als eis opgenomen dus hetgeen u beschrijft is standaard. Het onderdeel advies is geen extra gunningscriterium.

Beantwoord op: 25-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Aanbestedende dienst (Aanbestedingsleidraad.pdf, inleiding)

Vraag:

Er zijn een kleine 40.000 studenten. Wat is ongeveer de omvang van alle historische studenten en potentiële studenten? Is er bijvoorbeeld ook een bron met alumniprofielen die in scope kan komen?

Antwoord:

De historische data is nu 220.200 contacten. Er komen elk jaar circa 45.000 contacten bij.

Op dit moment zijn alumni nog niet meegenomen.

Beantwoord op: 25-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Qlik Sense (20220331 Beknopte beschrijving e-mailmarketing omgeving.pdf)

Vraag:

Beschikt de aanbestedende partij over een BI afdeling/Data specialisten die inzichten creëren? Of werken afdelingen zelfstandig vanuit genoemde Qlik Sense omgeving?

Antwoord:

Ja er is een BI afdeling (BI CC). Er wordt nog niet zelfstandig gewerkt.

Beantwoord op: 25-04-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Webformulieren in Kentico (20220331 Beknopte beschrijving e-mailmarketing omgeving.pdf)

Vraag:

Webformulieren worden opgeslagen in Kentico. Het e-mailadres is hierbij de unieke identifier. Is hiervan wel historie beschikbaar? En blijft deze ook beschikbaar nadat de data platgeslagen aangeleverd is aan Tripolis Dialogue?

Antwoord:

Historie is beschikbaar en blijft vooralsnog beschikbaar.

Beantwoord op: 25-04-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Content van website (Uitwerking user stories CDP en ESP.xlsx)

Vraag:

In deze user story wordt ook het CMS genoemd. In de andere documenten zien we dat hier Kentico wordt bedoeld. Geldt dit voor alle websites? En zijn daar plannen voor eventuele veranderingen in systeem?

Antwoord:

Ja ook voor bijvoorbeeld ikkiesmbo, voornamelijk is dit echter Kentico en dit blijft voorlopig ook zo. Mogelijk wordt dit op enig moment wel aanbesteed.

Beantwoord op: 25-04-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Student Journey (Uitwerking user stories CDP en ESP.xlsx)

Vraag:

Is er een actieve Data Strategie gericht op het verzamelen/verrijken van data/ (persoons)kenmerken die gedeeld zou kan worden? En is er een overzicht van (doorlopende/automatische) campagnes die er zijn vanuit de Student Journey die gedeeld kan worden?

Antwoord:

Nee dat is er niet.

Beantwoord op: 25-04-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
11 Indeling van inschrijving (Aanbestedingsleidraad.pdf, paragraaf 2.12)

Vraag:
De toelichting op de user stories wordt in de vorm van een online demo gevraagd. Wij prefereren hier een fysieke demo omdat dit in onze ervaring een beter inzicht geeft in de oplossing en de partij(n) waarmee gewerkt gaat worden. Zou dit mogelijk zijn voor alle partijen?

Antwoord:
Nee de vorm blijft een individuele online demo van circa 45 minuten via Teams voor alle partijen die zich hiervoor hebben aangemeld.

Beantwoord op: 25-04-2022
Label: Proces

Ref.nr. **Onderwerp:**
12 Contactpersoon (Aanbestedingsleidraad.pdf, paragraaf 2.5)

Vraag:
Klopt het genoemde e-mailadres aanbesteding@rocva.nl? In een ander document wordt aanbesteding@rocva.nl genoemd.

Antwoord:
Dit is een typefout. Het juiste adres is inderdaad aanbesteding@rocva.nl

Beantwoord op: 25-04-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
13 KPI's (Aanbestedingsleidraad.pdf, paragraaf 1.2.8)

Vraag:
Deze KPI's graag vanuit de SLA verder met elkaar verdiepen. Is dat mogelijk? Een bron kan bijvoorbeeld ook geen informatie hebben aangeleverd, waardoor deze mogelijk iets langer niet beschikbaar kan zijn. Dit wordt dan ook zichtbaar gemaakt in de applicatie.

Antwoord:

Ja dat is een goede werkwijze. De KPI's in zijn geheel blijven echter onaangetast.

Beantwoord op: 25-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

14

Onderwerp:

KPI's (Aanbestedingsleidraad.pdf, paragraaf 1.2.8)

Vraag:

Bij punt 2 van de KPI's wordt gesproken over een RTO van maximaal 120 minuten. Wordt hier bedoeld 120 minuten binnen de overeengekomen SLA periode?

Antwoord:

Nee, er is geen beschikbaarheidswindow opgenomen, dus er geldt een periode van 24/7.

Beantwoord op: 25-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

15

Onderwerp:

ESP (Aanbestedingsleidraad.pdf, paragraaf 1.2.5)

Vraag:

Er wordt aangegeven dat de meervoudige onderhandse aanbesteding ESP tijdens het CDP-aanbestedingsproces wordt uitgeschreven. In welke fase zal dit zijn? Wordt er eerst een keuze gemaakt voor een geschikt CDP, zodat deze vervolgens in de overweging van een ESP-shortlist genomen kan worden (tbv een naadloze connectie)?

Antwoord:

Dit is inderdaad juist. Pas als de CDP aanbieder bekend is wordt er een match gemaakt vanuit de shortlist.

Beantwoord op: 25-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

16

Onderwerp:

Formulering opdracht (Aanbestedingsleidraad.pdf, paragraaf 1.2)

Vraag:

In deze paragraaf wordt aangegeven 'De opdracht voor CDP kan als volgt worden beschreven:'. Hierna volgt niet direct aanvullende informatie. Mist

hier een tekstuele omschrijving of is de opsomming van opeenvolgende paragrafen de beschrijving?

Antwoord:

Er mist hier geen tekst, de verdere sub hoofdstukken geven het geheel van de aan te besteden opdracht weer.

Beantwoord op: 25-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
17

Onderwerp:
Acceptatietest

Vraag:

Wat houdt de acceptatietest in mbt migratie data in?

Antwoord:

Wij nemen aan dat u naar de eis 8.1.1 refereert. De acceptatiecriteria worden pas bij gunning vastgesteld samen met de opdrachtnemer. Uiteraard gaan wij uit van een volledige beschikbaarheid van de huidige set data, in de juiste context, in het nieuwe systeem. Bevindingen uit de acceptatie worden gelogd op een actie- en besluitenlijst en item voor item afgewerkt zolang tot de applicatie 100% werkt.

Beantwoord op: 25-04-2022

Label: Proces

Ref.nr.
18

Onderwerp:
Custom CDP

Vraag:

Is er de mogelijkheid voor ontwikkeling van een custom CDP?

Antwoord:

Nee dit is niet de bedoeling, wij zoeken een "Custom Off The Shelf" oplossing.

Beantwoord op: 25-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
19

Onderwerp:
Ervaring

Vraag:

In hoeverre is branche ervaring (onderwijs) noodzakelijk of een pre?

Antwoord:

Dit is niet noodzakelijk

Beantwoord op: 25-04-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
20

Onderwerp:
Toekomst

Vraag:

Is personalisatie van email de enige use case voor de komende periode of dient de CDP voor meerdere toekomstige CDPs te moeten werken?

Antwoord:

Wij begrijpen deze vraag niet. U kunt een verduidelingsvraag indienen.

Beantwoord op: 25-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
21

Onderwerp:
Extra nota

Vraag:

Gezien het lage aantal vragen en de korte tijd om de stukken te bestuderen hebben we besloten een extra notaronde in te lassen voor de demonstratie.

Antwoord:

Gezien het lage aantal vragen en de korte tijd om de stukken te bestuderen hebben we besloten een extra notaronde in te lassen voor de demonstratie.

Beantwoord op: 25-04-2022

Label: Proces