

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
2	Artikelen niet van toepassing (190902 RAIIV 2019 (2020) - IT)	Naar onze inschatting zijn artikelen 6 en 7 niet van toepassing op gevraagde dienstverlening.	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.
3	Data/ golden record (Bijlage van programma van eisen CDP)	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?	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.
4	Overlegstructuur en ondersteuning (Bijlage van programma van eisen CDP)	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?	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.
6	Aanbestedende dienst (Aanbestedingsleidraad.pdf, inleiding)	Er zijn een kleine 40.000 studenten. Wat is ongeveer de omvang van alle historische studenten en potentiële studenten? Is er bijvoorbeeld een overzicht van de huidige en toekomstige studenten?	De historische data is nu 220.200 contacten. Er komen elk jaar circa 45.000 contacten bij.
7	Qlik Sense (20220331 Beknopte beschrijving e-mailmarketing omgeving.pdf)	Beschikt de aanbestedende partij over een BI afdeling/Data specialisten die inzichten creëren? Of werken afdelingen zelfstandig vanuit genoemde Qlik Sense omgeving?	Ja er is een BI afdeling (BI CC). Er wordt nog niet zelfstandig gewerkt.
8	Webformulieren in Kentico (20220331 Beknopte beschrijving e-mailmarketing omgeving.pdf)	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?	Historie is beschikbaar en blijft vooralsnog beschikbaar.
9	Content van website (Uitwerking user stories CDP en ESP.xlsx)	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?	Ja ook voor bijvoorbeeld ikkiesmbo, voornamelijk is dit echter Kentico en dit blijft voorlopig ook zo. Mogelijk wordt dit op enig moment wel aanbesteed.
10	Student Journey (Uitwerking user stories CDP en ESP.xlsx)	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?	Nee dat is er niet.

11	Indeling van inschrijving (Aanbestedingsleidraad.pdf, paragraaf 2.12)	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?	Nee de vorm blijft een individuele online demo van circa 45 minuten via Teams voor alle partijen die zich hiervoor hebben aangemeld.
12	Contactpersoon (Aanbestedingsleidraad.pdf, paragraaf 2.5)	Klopt het genoemde e-mailadres aanbesteding@rocva.nl? In een ander document wordt aanbesteding@rocva.nl genoemd.	Dit is een typefout. Het juiste adres is inderdaad aanbesteding@rocva.nl
13	KPI's (Aanbestedingsleidraad.pdf, paragraaf 1.2.8)	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.	Ja dat is een goede werkwijze. De KPI's in zijn geheel blijven echter onaangetast.
14	KPI's (Aanbestedingsleidraad.pdf, paragraaf 1.2.8)	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?	Nee, er is geen beschikbaarheidswindow opgenomen, dus er geldt een periode van 24/7.
15	ESP (Aanbestedingsleidraad.pdf, paragraaf 1.2.5)	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)?	Dit is inderdaad juist. Pas als de CDP aanbieder bekend is wordt er een match gemaakt vanuit de shortlist.
16	Formulering opdracht (Aanbestedingsleidraad.pdf, paragraaf 1.2)	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?	Er mist hier geen tekst, de verdere sub hoofdstukken geven het geheel van de aan te besteden opdracht weer.
17		Is er de mogelijkheid voor ontwikkeling van een custom CDP?	Nee dit is niet de bedoeling, wij zoeken een "Custom Off The Shelf" oplossing.
18		In hoeverre is branche ervaring (onderwijs) noodzakelijk of een pre?	Dit is niet noodzakelijk
19		Is personalisatie van email de enige use case voor de komende periode of dient de CDP voor meerdere toekomstige CDPs te moeten werken?	Wij begrijpen deze vraag niet. U kunt een verduidelingsvraag indienen.
20		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.	Zie aangepaste planning in de leidraad. Tendered is weer opegesteld voor het indienen van vragen tot uiterlijk dinsdag 19 april om 10:00 uur.

21		Wat houdt de acceptatietest in mbt migratie data in?	Wij nemen aan dat u naar de eis 8.1. 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 de actie- en besluitenlijst en item voor item afgewerkt zolang tot de applicatie 100% werkt.
----	--	--	---

Vraag 1 en 5 zijn niet in deze beantwoording opgenomen omdat deze individueel zijn gesteld.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
22	Bijlage programma van eisen CDP3.4.11	Is het een knock-out criteria wanneer inschrijver niet voldoet aan deze eis? Het CDP wat wij als implementatiepartner inzetten voor jullie vraagstuk maakt geen gebruik van een multi-tenant architectuur! Geen apart release-beleid mogelijk.	3.4.11 is geen eis maar een wens, dus geen knockout criterium.
23	Bijlage programma van eisen CDP1.14.4	Is het een knock-out criteria wanneer inschrijver niet voldoet aan deze eis? Het CDP wat wij als implementatiepartner inzetten voor jullie vraagstuk maakt geen gebruik van een relationeel database systeem. Maar is wel uitbreidbaar, configureerbaar en uit te bouwen.	Nee dit is niet vereist. Deze eis wordt losgelaten wat betreft het "relationele", de andere aspecten blijven gelijk.
24	Bijlage programma van eisen CDP1.6.1	Waar staan de ROC architectuur standaarden? Niet gevonden in aangeleverde stukken.	De relevante standaarden treft u aan in het PVE.
25	Bijlage programma van eisen CDP1.5.8	Is het een knock-out criteria wanneer inschrijver niet voldoet aan deze eis? Het CDP wat wij als implementatiepartner inzetten voor jullie vraagstuk stelt een sandbox ter beschikking, maar geen OTAP functionaliteit.	Het is geen KO criterium als de sandbox een vergelijkbare functionaliteit biedt als de productieomgeving.

26	Bijlage programma van eisen CDP1.5.3	Is het een knock-out criteria wanneer inschrijver niet voldoet aan deze eis? Het CDP wat wij als implementatiepartner inzetten voor jullie vraagstuk is een SaaS / multi-tenant architectuur waardoor er geen apart update-beleid mogelijk is. Gezien de vereiste beschikbaarheid is het potentiële risico hier beperkt in onze ogen. Het testen door opdrachtgever zou evt. mogelijk zijn in een Sandbox omgeving.	Apart release beleid is niet vereist. Als we geïnformeerd worden over major releases en wat de eventuele impact op onze koppelingen en architectuur is, dan kunnen we ons hierop voorbereiden en lijkt het ons geen probleem.
27	Bijlage programma van eisen CDP1.5.1	MS Azure tenzij, kunnen jullie schriftelijk bevestigen dat een SaaS CDP wat draait op Amazon Web Services (AWS) binnen de EU hiermee geen knock-out is voor inschrijver?	Ja dat is akkoord. Het PvE wordt aangepast en deze vraag is daarmee van dermate belang dat deze niet meer individueel geldt.
28	Bijlage programma van eisen CDP1.2.9	Is het een knock-out criteria wanneer inschrijver niet voldoet aan deze eis? Het CDP wat wij als implementatiepartner inzetten voor jullie vraagstuk stel zijn release notes online beschikbaar via: (link verwijderd ivm AVG)	Nee blijft gehandhaafd. Door middel het attenderen op release notes kunt u voldoen aan deze eis.
29	Bijlage programma van eisen CDP1.2.8	Is het een knock-out criteria wanneer inschrijver niet voldoet aan deze eis? Het CDP wat wij als implementatiepartner inzetten voor jullie vraagstuk is een SaaS / multi-tenant architectuur waardoor er geen apart update-beleid mogelijk is. Gezien de vereiste beschikbaarheid is het potentiële risico hier beperkt in onze ogen, in de praktijk heeft het CDP qua beschikbaarheid nauwelijks incidenten: link verwijderd in verband met AVG	Apart release beleid is niet vereist. Als we indien mogelijk geïnformeerd worden over major releases en wat de eventuele impact op onze koppelingen en architectuur is, dan kunnen we ons hierop voorbereiden en lijkt het ons geen probleem.
30	Bijlage programma van eisen CDP1.2.6	Is het een knock-out criteria wanneer inschrijver niet voldoet aan deze eis? Release notes worden door de CDP leverancier niet vooraf met GX als implementatiepartner gedeeld en kunnen daarom niet vooraf beoordeeld en proactief gedeeld worden met opdrachtgever. Dit zal naar verwachting wel gaan gebeuren maar momenteel niet aan de orde.	Apart release beleid is niet vereist. Als we indien mogelijk geïnformeerd worden over major releases en wat de eventuele impact op onze koppelingen en architectuur is, dan kunnen we ons hierop voorbereiden en lijkt het ons geen probleem. Deze eis wordt losgelaten.

31	Bijlage programma van eisen CDP1.2.5	Is het een knock-out criteria wanneer inschrijver niet voldoet aan deze eis? Het CDP wat wij als implementatiepartner inzetten voor jullie vraagstuk stel zijn release notes online beschikbaar via: (link verwijderd ivm privacy)	Door middel het attenderen op release notes kunt u voldoen aan deze eis.
32	Bijlage programma van eisen CDP1.2.4	Is het een knock-out criteria wanneer inschrijver niet voldoet aan deze eis? Het CDP wat wij als implementatiepartner inzetten voor jullie vraagstuk heeft een zeer uitgebreide knowledgebase en academy omgeving, deze zijn echter in de Engelse taal. Meer info op; (links verwijderd ivm privacy)	Prima, eis wordt losgelaten, met dien verstande dat Engels of Nederlands toelaatbaar zijn.
33	Bijlage programma van eisen CDP1.5.2	Is het een knock-out criteria wanneer inschrijver enkel een Software SLA in Engelse taal kan overleggen?	Ja, met dien verstande dat Engels of Nederlands toelaatbaar zijn.
34	AanbestedingsleidraadInleiding	Er wordt gesproken over aantallen studenten, om te komen tot de pricing van het CDP wat wij willen inzetten ontvangen we graag een antwoord op onderstaande vragen; - De website(s) waarop het CDP geïnstalleerd zou worden? - Aantal unieke bezoekers (in GA termen, gebruikers) op deze website(s) in de afgelopen 12 maanden? - Met welke jaarlijkse groei in aantal unieke bezoekers moeten we rekening houden? - Aantal bestaande profielen/studenten die je in het CDP wilt opnemen? - in de beantwoorde Notavragen lees ik ""220.200 contacten, er komen elk jaar circa 45.000 contacten bij"" > is dit de studenten/CRM databse? > indien dit niet jullie volledige e-mail database betreft, wat is +/- de omvang hiervan (welke geïmporteerd wordt)? - Het verwachte aantal CDP gebruikers/users?	De websites zijn: www.rocva.nl en www.rocvf.nl (Kentico cms) Unieke bezoekers rocva: 1.187.171 rocvf: 220.369 Het aantal unieke bezoekers is moeilijk te verspellen aangezien corona de cijfers nogal heeft beïnvloed. Rocva is afgelopen jaar met 1% gedaald terwijl Flevoland met 9% is gestegen wat betreft unieke bezoekers Nee, dit is de Kentico database waarin wij alle contacten met e-mailadres hebben staan. Dit is de volledige database In de eerste periode rekenen we op max. 20 gebruikers, waarvan 5 superusers.

36	opmerking van de aanbestedende dienst		Controle winnende partij Als verplicht wettelijk onderdeel van de circulaire m.b.t. nieuwe sancties Rusland van Min. EV&K zullen wij de winnende organisatie, alvorens ondertekening van de overeenkomst laten verklaren geen bemoeienissen met Rusland te onderhouden. Mocht dit wel het geval zijn, dan zijn we genoodzaakt de gunning aan de winnende partij terug te trekken en deze Inschrijver uit te sluiten van deelname aan de aanbesteding. Na een herberekening van de ranking zal de nieuwe nummer 1 de opdracht gegund krijgen. Voor deze partij gelden dezelfde voorwaarden.
----	---------------------------------------	--	--