

Opmerkingen: Aangepaste concept overeenkomst d.d. 2024-03-08

Aangepast Prijzenblad d.d. 2024-03-08

Referentieformat d.d. 2024-03-08

8-3-2024

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Algemeen	Werkt ROC Ter Aa al met een leverancier voor online campagnes en zo ja, hoe lang?	ROC Ter AA werkt sinds ongeveer 4 à 5 jaar met de huidige leverancier.
2	Algemeen - Inhoud uitvraag	Wat is de centrale vraag (uitdaging) van de onderwijsinstelling gedurende de looptijd van deze aanbesteding? Onderhoudt uw organisatie samenwerkingsverbanden met externe partijen voor marktanalyses? Zo ja, zou deze informatie gedeeld kunnen worden? Welke systemen en tools hanteert uw organisatie met betrekking tot de gevraagde dienstverlening?	Er wordt ingezet op branding, werving van studenten en cursisten. ROC Ter AA doet marktanalyse deels zelf en deels wordt dit door externe partijen gedaan. Afhankelijk van de vraag en capaciteit. Online prestaties worden doorgemeten en gevolgd via Google Analytics.
3	Algemeen - Paid & analyse tools	Welke tools gebruiken jullie op dit moment voor analyse? En welke paid media zetten jullie op dit moment in? Is de data goed ingericht/zijn de belangrijkste journeys goed meetbaar?	ROC Ter AA onderzoekt de markt op verschillende manieren of laat dit onderzoeken. Dit is een continu proces. Online paid media wordt ingezet op Google en socials. De huidige partij richt de data in en meet de journeys.
4	Algemeen - Regelgeving online marketing	Gezien de aangescherpte richtlijnen op de verschillende social media is de mogelijkheid om minderjarige te targetten beperkter geworden. Hoe wenst ROC Ter AA zich hierbinnen te positioneren?	ROC Ter AA houdt zich uiteraard aan de geldende regelgeving en zoekt creatieve andere manieren om de doelgroep te bereiken.
5	1.1.2 Definitie van de opdracht	"ROC Ter AA wil samenwerken met één partij op het gebied van online marketing. De aanbesteding richt zich op het adviseren, begeleiden, coördineren, uitvoeren en tussentijds optimaliseren van de online marketingcampagnes. De uitingen worden aangeleverd." Vraag: worden de uitingen kant en klaar aangeleverd, hoeven ze niet meer te worden opgemaakt?	Dat is correct.
6	1.1.2 Definitie van de opdracht	Uit aanbestedingsdocument: ROC Ter AA wil samenwerken met één partij op het gebied van online marketing. De aanbesteding richt zich op het adviseren, begeleiden, coördineren, uitvoeren en tussentijds optimaliseren van de online marketingcampagnes. De uitingen worden aangeleverd. Wat valt onder de aangeleverde uitingen?	De advertenties, de kopij en links naar advertenties die zijn geupload naar het eigen YouTube-kanaal.

7	1.1.3	1.1.3 Aanbestedende partij geeft aan dat de inschrijver mogelijk moet samenwerken met externe marketingbureaus, hoe ziet de aanbestedende partij dit voor zich met de verschillende ads manager programma's en de accounts hiervan?	Partij online heeft toegang tot ad managers. De samenwerking met andere partijen zitten in het bepalen van de strategie en vormgeving van de advertenties. Ontwikkelingen binnen online kunnen hierop weer van invloed zijn.
8	1.1.5	Is de omvang van de opdracht (€75.000) incl. mediabudget? Of is de €75.000 alleen voor de bureaunkosten?	Dit is inclusief mediabudget en inclusief btw.
9	1.1.5	Het genoemde bedrag van 75.000 euro incl. BTW. Is dat een combinatie van agency uren en mediabudget. Of is dit enkel en alleen agency uren?	zie antwoord op notavraag 8.
10	1.1.5	Is het mogelijk om een uitsplitsing te krijgen van deze begroting? Er wordt namelijk het volgende geschreven: (Op basis van de afgelopen jaren is de omvang van de opdracht circa €100.000,- incl. btw per jaar(inclusief drukwerk, productie, banners, etc.).	Nee dit is niet mogelijk.
11	1.1.5	U geeft aan dat uit het verleden bleek dat de omvang van de opdracht circa € 75.000 incl BTW per jaar is geweest. Is dit inclusief mediabudget of gaat dit enkel om de bureaunkosten? Kunt u ook een indicatie geven van het gemiddelde online mediabudget?	zie antwoord op notavraag 8.
12	1.1.5	U geeft aan dat uit het verleden bleek dat de omvang van de opdracht circa € 75.000 incl BTW per jaar is geweest. Kunt u een indicatie geven over hoeveel campagnes dit jaarlijks gemiddeld verdeeld was, uitgesplitst over de doelgroepen "studenten en hun ouders" en "volwassenen"?	Het zwaartepunt ligt bij studenten en hun ouders. Maar de verhoudingen kunnen veranderen, naarmate visie van de school dit verlangt.
13	1.1.6	Kandidaat inschrijver heeft ervaring met het adviseren, begeleiden, coördineren en uitvoeren van de online marketingcampagnes van scholen en ook op volwassen opleidingsaanbod. Bij scholen ligt de doelgroep van de leerlingen iets lager (11-16 jaar). Gaat u akkoord met het verbreden van de doelgroep voor deze referent, maar wel specifiek voor de onderwijsbranche? Oftewel, is het ook mogelijk om een middelbare school als referent aan te dragen? Ons inziens is de aanbestedende dienst namelijk gebaat bij zo veel mogelijk kwalitatieve inschrijvingen.	Dit is niet akkoord.
14	1.1.6	We ontvangen graag meer toelichting op de kerncompetenties. Zijn er andere voorkeuren qua referenties dan de doelgroep? Zijn bepaalde kanalen relevant? Of bepaalde doelstellingen van belang? Is het van belang of het een referentie is van een (semi-)overheidsinstelling of kan het ook een commerciële partij zijn? Etc.	Voor de refentie-eis geldt dat inschrijver dient te voldoen aan de beschrijving zoals deze is opgenomen en dit aantoonbaar kan maken.
15	1.1.9.	'De overeenkomst is door de aanbestedende dienst tussentijds te beëindigen met een opzegtermijn van drie maanden.' Vraag: Wanneer de opdracht na vier jaar met twee jaar wordt verlengd, kan de overeenkomst dan ook tijdens deze twee jaar worden beëindigd met een opzegtermijn van drie maanden?	Ja dat is correct

16	1.1.11	Aanbestedingsdocument paragraaf 1.1.11 Kritische Prestatie Indicatoren; Onderdeel Communicatie; Hoeveel contactpersonen zijn dit en wat is de functie van deze contactpersonen?	Dit betreffen de medewerkers van het team Marketing en Communicatie
17	1.1.11 Kritische Prestatie Indicatoren	Uit het aanbestedingsdocument: 1.1.11: Indien het verbeterplan niet leidt tot de beschreven resultaten en Opdrachtnemer in verzuim blijft, is Opdrachtgever bevoegd om zonder voorafgaande rechterlijke machtiging het herstel van de nietnakoming door een derde te laten plaatsvinden en de kosten daarvan op Opdrachtnemer te verhalen en /of de overeenkomst door een schriftelijke verklaring geheel of gedeeltelijk buitengerechtelijk te ontbinden. Kan de aanbestedende partij op deze alinea extra toelichting geven? Inschrijvende partij wilt graag duidelijkheid hebben over de bevoegdheid van Opdrachtgever aangaande de eventuele herstelkosten en eventuele kostenbeperking hiervan. En kunnen jullie toelichten wanneer de keuze wordt gemaakt om geheel of gedeeltelijk te ontbinden.	Als Opdrachtnemer de KPI en daarmee de opdracht niet kan uitvoeren, kan Opdrachtgever besluiten gezien de continuïteit om de opdracht bij een andere partij te beleggen. Kosten die hiermee gemoeid zijn kunnen doorgelegd worden. Opdrachtgever streeft naar een samenwerking met Opdrachtnemer waarin dit zoveel mogelijk voorkomen wordt, ditzelfde geldt voor de ontbinding. De intentie is om een partner relatie te hebben die op hoog niveau dienstverlening kan leveren.
18	2 Inhoud van de opdracht	Kan ROC ter AA aangeven wat de piektijden gedurende het jaar zijn en wat de intensiteit van de hoeveelheid advertenties gaat zijn?	Het wervingsseizoen loopt van oktober tot april. Maar ook buiten die periode worden campagnes ingezet.
19	2.12.2	Aanbestedingsdocument paragraaf 2.12.2 Indeling van inschrijving: In het overzicht vraagt u niet om het Referentieformat. Dient deze wel bij inschrijving aangeleverd te worden?	Nee, deze dient na gunning aangeleverd te worden als bewijsstuk dat wordt voldaan aan de kerncompetenties (zie ook de beschrijving in TenderNed. Een format hiervoor is alsnog bijgevoegd bij deze nota.
20	4.1 - punt 14	Van welke dashboardtechnologie maakt ROC Ter Aa en/of de huidige leverancier nu gebruik, en is het de wens om met deze dashboardtechnologie te blijven werken in de toekomst?	Google Analytics. Deze blijft ROC Ter AA graag gebruiken. Tegelijk staat opdrachtgever open voor andere technologieën.
21	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht > Facturatie eisen	In punt 30 staat dat de uitgeleverde budgetten achteraf gedeeld moeten worden. Hieruit maken we op dat mediabudgetten door het bureau betaald worden. Echter heeft dit niet onze voorkeur, normaliter lopen mediabudgetten via de klant. Dus is niet onze credit card gekoppeld aan advertentie accounts, maar de credit card van de klant. Ik ben benieuwd of we dit goed hebben geïnterpreteerd.	Dit is correct, ROC Ter AA verwacht dat het bureau de mediabudgetten betaald en doorfactureert. Echter wil ROC Ter AA daar wel transparantie zien, wat mediabudget is en wat managementfee is.
22	4.2	Aanbestedingsdocument paragraaf 4.2; Gunningscriterium 4 (meten KPI's). Wat wordt verstaan onder betrouwbaar en valide en hoe gaat opdrachtgever dit toetsen?	Betrouwbare informatie is consistent en stabiel, met weinig variabiliteit of fouten. Valide informatie houdt in het meten wat het beoogt te meten en duidt op de nauwkeurigheid en relevantie van de meting voor het beoogde doel. Het is aan Opdrachtnemer om dit aantoonbaar te maken en Opdrachtgever toetst oa in hoeverre KPI resultaten overeenkomen met aanpak, praktijk en doelstellingen en hoe hier op wordt gestuurd.
23	4.2;	Aanbestedingsdocument paragraaf 4.2; Om een goed antwoord te geven op het gevraagde in gunningscriterium 4 (meten KPI's) verzoeken wij u om het maximaal aantal pagina's uit te breiden naar 3 pagina's. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Dit is niet akkoord. Inschrijver dient kort en bondig toe te lichten wat zijn aanpak zal zijn. Na gunning worden nadere werkafspraken gemaakt.

24	4.2;	Aanbestedingsdocument paragraaf 4.2; Om een goed antwoord te geven op het gevraagde in gunningscriterium 2 (resultaten) verzoeken wij u om het maximaal aantal pagina's uit te breiden naar 3 pagina's. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Dit is niet akkoord. Inschrijver dient kort en bondig toe te lichten wat zijn aanpak zal zijn. Na gunning worden nadere werkaafspraken gemaakt.
25	4.2;	Aanbestedingsdocument paragraaf 4.2; Om een goed antwoord te geven op het gevraagde in gunningscriterium 1 (dienstverlening) verzoeken wij u om het maximaal aantal pagina's uit te breiden naar 4 pagina's. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Dit is niet akkoord. Inschrijver dient kort en bondig toe te lichten wat zijn aanpak zal zijn. Na gunning worden nadere werkaafspraken gemaakt.
26	4.2; Gunningscriterium 2 (resultaten)	Aanbestedingsdocument paragraaf 4.2; Gunningscriterium 2 (resultaten). Gaat u er mee akkoord dat wij bij Gunningscriterium 2 een bijlage voorbeeldrapportage toevoegen. Deze pagina's tellen dan niet mee voor het maximaal aan te leveren pagina's.	Dit is niet akkoord. Uitsluitend de maximaal toegestane A4 worden beoordeeld door Opdrachtgever.
27	4.2; Gunningscriterium 4 (meten KPI's)	Aanbestedingsdocument paragraaf 4.2; Gunningscriterium 4 (meten KPI's). Gaat u er mee akkoord dat wij bij Gunningscriterium 4 een bijlage voorbeeldrapportage toevoegen. Deze pagina's tellen dan niet mee voor het maximaal aan te leveren pagina's.	Dit is niet akkoord. Uitsluitend de maximaal toegestane A4 worden beoordeeld door Opdrachtgever.
28	5.4 en prijzenblad	Om op een marktconform uurtarief uit te komen horen wij graag wat het aandeel van de bureaucommissie is op het uurtarief. Dus wat is de verwachting van het werkelijk aantal uren en welk bijdrage/hoogte zal de bureaucommissie hierin hebben?	De verwachting van het werkelijk aantal uren is afhankelijk van de werksnelheid en kundigheid van het in te zetten personeel van inschrijver en niet door ROC Ter AA in te schatten.
29	5.4 en prijzenblad	Kunt u een schatting geven van de hoogte van ingezette middelen per jaar en/of het gemiddelde over de afgelopen jaren delen?	Zie 1.1.5 omvang van de aan te besteden opdracht
30	5.4 en prijzenblad	Kunt u aangeven of de maximale tarieven die genoemd staan in hoofdstuk 5.4 en kolom B van het prijzenblad inderdaad de hoogste tarieven zijn die we mogen opgeven voor een geldige inschrijving? Deze tarieven zijn immers dusdanig laag dat wij hier niet op kunnen inschrijven, vandaar dat we dit graag zeker willen weten.	De maximale prijzen vervallen. Inschrijver dient scherpe marktconform tarieven aan te bieden en op te nemen in het prijzenblad.
31	5.4 en prijzenblad	Is het in het verstrekte voorbeeld vermelde uurtarief het maximaal toelaatbare? Dient het opgegeven budget inclusief of exclusief media te worden beschouwd? Indien uitsluitend gerelateerd aan uren, bestaat er een schatting van het jaarlijkse mediabudget?	Zie het antwoord op notavraag 30
32	5.4 en prijzenblad	In prijzenblad wordt een uurtarief gevraagd voor optioneel advisering. In de scope van de opdracht wordt advisering wel genoemd en het uurtarief weegt mee. Valt advisering wel of niet binnen scope, zo niet waarom weegt uurtarief dan wel mee?	Advisering behoort tot de opdracht. Bij afname van advisering wil ROC Ter AA dat het uurtarief vooraf bekend is.
33	5.4 en prijzenblad	De door u opgegeven uurtarieven zijn bij lange na niet marktconform. Op basis waarvan zijn deze plafondbedragen vastgesteld? Bent u bereid marktconforme tarieven uit te vragen?	Zie het antwoord op notavraag 30

34	Verzoek presentatie	Is er een moment om het plan te presenteren? Hoe ziet u dit voor zich?	Nee, de beoordeling vindt plaats op basis van de schriftelijke beantwoording van de open vragen en het prijzenblad
35	Verzoek presentatie	Is het mogelijk om alsnog een presentatie in het proces te verwerken? Dit biedt ruimte de uitwerking inhoudelijk toe te lichten.	Zie het antwoord op notavraag 34
36	(concept)overeenkomst 2024-02-12, punt 6.1	In de (concept)overeenkomst staat dat de opdrachtnemer binnen één werkdag schriftelijk moet reageren in het geval van een klacht. In het document "ROC Ter AA Online Marketing aanbestedingsdoc. 2024-02-12" staat bij 4.1 - punt 33 dat dit 2 werkdagen is. Is de opdrachtgever akkoord om in de (concept)overeenkomst de ene dag aan te passen naar 2 werkdagen? Dat geeft de opdrachtnemer een realistische tijdsperiode om dit te doen.	Dit is akkoord.