

Nota van Inlichtingen-1

Aanbesteding CRM-dienstverlening



nr.	Document	Paragraaf / pagina	Vraag	Antwoord
1	Aanbestedingsleidraad CRM-dienstverlening 1.1. & EF16 Aankondiging van een opdracht	Leidraad: 1.5 Vorm van de Raamovereenkomst Aankondiging: 5.1.3 & 5.1.4	In de leidraad paragraaf 1.5 "Vorm van de overeenkomst" wordt vermeld dat de raamovereenkomst een looptijd heeft van 4 jaar zonder opties tot verlenging. In de aankondiging van de opdracht (paragraaf 5.1.3 en 5.1.4) wordt echter gesproken over een looptijd van 72 maanden met drie mogelijke verlengingen van elk één jaar.  Om misverstanden te voorkomen, verzoeken wij u vriendelijk om de volgende punten te verduidelijken:  1. Kunt u aangeven welke looptijd en verlengingsmogelijkheden feitelijk van toepassing zijn voor de raamovereenkomst? 2. Kunt u bevestigen welk document (leidraad of aankondiging) in dit verband als leidend moet worden beschouwd indien er verschillen bestaan tussen beide documenten?	1. De looptijd van 4 jaar (zonder opties tot verlenging) zoals opgenomen in par 1.5 van de Aanbestedingsleidraad CRM-dienstverlening 1.1 is leidend. 2. De Aanbestedingsleidraad CRM-dienstverlening 1.1 is leidend.
2	Aanbestedingsleidraad CRM-dienstverlening 1.1.	3.6.2 Kwaliteitsborging	In het aanbestedingsdocument wordt in eerste instantie verwezen naar de Europese normenreeks ISO 27001:2022 voor het kwaliteitsborgingssysteem. In de daaropvolgende passage wordt echter gesproken over een vergelijking met ISO 9001:2015.  Om misverstanden te voorkomen, verzoeken wij u vriendelijk om de volgende punten te verduidelijken:  1. Kunt u bevestigen welke norm van toepassing is op het kwaliteitsborgingssysteem: ISO 27001:2022 of ISO 9001:2015? 2. Indien ISO 27001:2022 de juiste norm betreft, kunt u toelichten waarom bij een gelijkwaardig systeem wordt verwezen naar ISO 9001:2015 als vergelijkingsbasis? 3. Wordt onder een "gelijkwaardig kwaliteitsborgingssysteem" ook verstaan een systeem dat aantoonbaar aan de betreffende norm(en) voldoet, maar waarvan de certificeringsprocedure nog loopt? 4. Indien formele certificering op het moment van aanmelding niet kan worden overlegd, wordt dan een verklaring van een onafhankelijke auditor of een (pre-)auditrapport geaccepteerd als bewijs dat het systeem in opzet en werking conform de norm is ingericht?	1. Beide normen zijn van toepassing, zie hiervoor het Programma van Eisen artikel 1.2 (zie Bijlage 2). 2. Zie het antwoord op vraag 1. 3. Nee. U dient op moment van aanmelding (Inschrijving) te beschikken over de betreffende certificeringen, welke op verzoek van Aventus kunnen worden overlegd. 4. Nee, daar deze certificeringen (of gelijkwaardig) als minimumeis is opgenomen in het programma van eisen (zie bijlage 2). Om die reden dient u bij aanmelding (Inschrijving) te beschikken over dergelijke certificeringen.
3	Aanbestedingsleidraad CRM-dienstverlening 1.1.	3.6.1 Kerncompetenties - Kerncompetentie 1	Wij constateren dat de eis tot het hebben van een referentie binnen het publiekrechtelijk domein potentieel de marktwerking kan beperken door gespecialiseerde MKB-bedrijven uit te sluiten. Deze bedrijven kunnen wel beschikken over de juiste expertise en relevante, aantoonbare ervaring in bijvoorbeeld complexe private sectoren, maar hebben niet eerder voor een publiekrechtelijke organisatie gewerkt. Staat Aventus open voor het aanpassen naar een referentiecasi die vergelijkbaarheid (qua omvang en complexiteit) in de praktijk aantoon?	Nee, Aventus houdt vast aan deze referentie eis.
4	Aanbestedingsleidraad CRM-dienstverlening 1.1.	3.6.1 Kerncompetenties - Kerncompetentie 1	Zou een implementatie bij een grote commerciële organisatie (>300 medewerkers) die te maken heeft met strikte compliance-eisen (zoals GDPR/AVG, financiële toezichthouders, of branchespecifieke normen), een complexe stakeholderomgeving (bijv. met een ondernemingsraad, diverse business units en internationale vestigingen) en een hoge mate van gegevensveiligheid ook als 'vergelijkbaar' kunnen worden beschouwd?"	Nee, zie het antwoord op vraag 3.
5	Bijlage 2 Programma van Eisen	1.5 Onderwijs specifieke normen	De inschrijving vereist aansluiting bij diverse onderwijsstandaarden (IBP, SURF, etc.). Kunt u bevestigen dat het primair gaat om het eindresultaat: een geconfigureerd systeem dat aantoonbaar voldoet aan de principes van deze standaarden? En dat het overleggen van een concreet plan van aanpak (bv. een 'compliance-analyse' en een 'mapping-document') bij de start van het project een geldige manier is om hieraan te voldoen, zoals de eis zelf suggereert met 'toetsbare maatregelen'?	Dat is juist, zolang als aan de gestelde eisen wordt voldaan.
6	Algemeen	Inrichting Salesforce	Kan Aventus meer details verstrekken over de huidige inrichting van hun Salesforce-omgeving? Welke clouds en specifieke modules worden momenteel gebruikt? Zijn er specifieke maatwerkoplossingen geïmplementeerd?	Door Marketing en Relatiemanagement wordt gebruik gemaakt van een Salescloud omgeving i.c.m. het EDA architectuurmodel. Klantenservice en loopbaanbegeleiders maken gebruik van de Service Cloud. Voor e-mail en marketing automation wordt er gebruik gemaakt van Account Engagement. Andere modules die worden gebruikt zijn Blackthorn (Eventmanagement) en Duplicate Check. Binnen de org zijn er (beperkt) maatwerkoplossingen geïmplementeerd. Voor zover deze er zijn hebben ze betrekking op (sub)processen binnen een standaard oplossing. Denk bijvoorbeeld aan de inrichting van het geautomatiseerd toewijzen van cases aan queues o.b.v. het 'type' vraag in combinatie met de 'opleiding' waar de vraag betrekking op heeft. Van grootschalige autonome maatwerkoplossingen is geen sprake.
7	Bijlage 2 Programma van Eisen	2.6 Servicedesk – Incidentmanagement en SLA	De documenten verwijzen naar te maken afspraken over Serviceniveaus, maar specificeren deze niet. Wat zijn de huidige of gewenste responstijden en oplostijden voor 2e en 3e lijns support?	In het Programma van Eisen art. 27 wordt aangegeven dat er een concept-SLA gevraagd wordt. Aan de hand van dit document zal, samen met de inschrijver, het escalatiemodel bepaald worden. Op deze wijze ontstaat er consensus over het serviceniveau.
8	Algemeen	Inrichting Salesforce	Is er technische documentatie beschikbaar van de huidige Salesforce-implementatie en eventuele bestaande integraties en is Aventus bereid deze te delen?	Er is beperkt technische documentatie beschikbaar. Het staat opdrachtnemer vrij om zelf een tool te kiezen voor documentatie van processen mits deze uiteindelijk beschikbaar wordt gesteld via Engage.
9	Aanbestedingsleidraad CRM-dienstverlening	2.2	De tijd tussen gunning en start opdracht is een redelijk korte periode, hoe ziet het huidige re-transitieplan eruit (welke verantwoordelijkheden, planning, oplevercriteria en overdrachtsmomenten) tbv een goede overdracht?	Na definitieve gunning wordt met betrokkenen een re-transitieplan opgesteld.
10	Aanbestedingsleidraad CRM-dienstverlening	4.4.9	Onderdeel van AVG, anonimiseren van data, is hier reeds een functionaliteit voor geïmplementeerd? Wat zijn bijvoorbeeld de bewaartermijnen/afspraken voor alumni?	Er is een functionaliteit geïmplementeerd voor het anonimiseren van data. De bewaartermijn staat op dit moment ingesteld op 2 jaar.
11	Bijlage 2 Programma van eisen	2.2.3	Is de SSO koppeling via Surfconnext reeds gerealiseerd? Zo niet, is er op dit moment een andere SSO oplossing actief of wordt er met gebruikersnaam en wachtwoord ingelogd?	Ja.
12	Bijlage 2 Programma van eisen	2.2.4	Zijn alle huidige integraties ook getoetst en voldoen die aan de architectuur principes?	Ja.
13	Bijlage 2 Programma van eisen	2.2.5	Welke gespecificeerde koppelingen en integraties zijn er nu gerealiseerd en dienen vervangen te worden? Bijvoorbeeld met de website, STS, Exchange etc.	Er is een integratie met SIS en met Mediavisie, en deze behoeven geen vervanging.
14	Bijlage 2 Programma van eisen	2.2.9	Klopt onze aanname dat hiermee wordt bedoeld dat alle reeds ontwikkelde koppelingen, integraties en gerealiseerde functionaliteiten gereed zijn voordat deze opdracht start? Of is de verwachting dat wij de support en services leveren, terwijl een andere (Salesforce) partner ook koppelingen, integraties en functionaliteiten gaat of blijft ontwikkelen?	Dat is juist, de koppelingen en integraties zijn gerealiseerd. Nieuw te realiseren koppelingen / functionaliteiten zullen uitsluitend door de nieuw te contracteren partij uitgevoerd worden.
15	Bijlage 2 Programma van eisen	2.4.14	Welke minimale Salesforce-certificeringen en ervaringsniveaus wordt er verlangd van de consultants (bijv. Sales Cloud Consultant, Platform Developer)? Zijn er aanvullende vakbekwaamheidseisen?	De voor deze Opdracht in te zetten consultants dienen ervaring te hebben met ontwikkeling / configuratie binnen Salesforce. Op verzoek van Aventus kan dit getoetst worden door documenten / certificaten te overleggen waaruit deze ervaring blijkt.
16	Bijlage 2 Programma van eisen	2.4.16	Er staat aangegeven dat de voertaal Nederlands is, maar hoe gaat dit samen met de eis beschreven bij 2.4.15 waarin staat dat de medewerkers die ingezet worden voldoende kennis hebben van de Nederlandse en/of Engelse taal.	De in te zetten consultant(s) dient Nederlands als voertaal te kunnen hanteren.

nr.	Document	Paragraaf / pagina	Vraag	Antwoord
17	Bijlage 2 Programma van eisen	2.7.28	Er staat aangegeven dat de huidige inrichting is gedocumenteerd en door opdrachtnemer bijgehouden dient te worden. In welke mate is de huidige inrichting beschreven? Zijn er: - proces flows - solutions design - gebruikershandleiding - beschrijving van de beheertaken	Zie het antwoord op vraag 8.
18	Bijlage 2 Programma van eisen	2.7.28	Op welke manier wordt de documentatie bijgehouden en gedeeld? Aan de hand van specifieke formats of sjablonen? Is dit bijvoorbeeld een gedeelde drive, is het één document of losse documenten?	Er is op dit moment geen vaste wijze waarop documentatie wordt gedeeld (zowel in format als kanaal) Aventus heeft kort geleden gekozen voor Engage als BPMN-tool. Proces-tekeningen dienen door Opdrachtnemer middels gestandaardiseerde formats aangeleverd te worden.
19	Bijlage 2 Programma van eisen	2.8.29	Is de OTAP-straat volledig ingericht inclusief huidige koppelingen en integraties? Aangezien de OT tussen haakjes staat.	Nee, er is geen volledige OTAP straat. (nieuwe) functionaliteit kan door de implementatiepartner ontwikkeld worden in in een 'dev'-org, waarna in een partial copy sandbox een acceptatietest kan plaatsvinden alvorens deployment naar productie plaatsvindt.
20	Bijlage 2 Programma van eisen	2.8.29	Is er een fullcopy sandbox voor de Acceptatie-omgeving?	Nee, er is een Partial-copy sandbox.
21	Bijlage 2 Programma van eisen	2.10.34	Is het mogelijk om additionele rollen en tarieven toe te voegen aan het Calculatieformulier?	Er kunnen geen aditonele rollen worden toegevoegd. Inschrijver dient enkel de tarieven op Calculatieformulier in te vullen.
22	Bijlage 2 Programma van eisen	2.10.36	Dit komt niet overeen met de tekst in de concept raamovereenkomst (5.3) waarin staat aangegeven dat vanaf 1-1-2027 er een jaarlijkse indexatie kan plaatsvinden.	Art. 5.3 van de Concept-raamovereenkomst is leidend. Programman van Eisen art. 36 komt hiermee te vervallen.
23	Bijlage 6 CRM strategie 2025-2028		Bij aanvang van deze opdracht is 2025 bijna verstreken, hoeveel van de 2025-2028 strategie is er reeds gerealiseerd?	Het strategiedocument is in de basis richtinggevend voor ontwikkeling van onze CRM omgeving: het is geen overzicht met te realiseren initiatieven maar een document dat kaders schept, focus geeft en besluitvorming rondom het CRM faciliteert.
24	Bijlage 6 CRM strategie 2025-2028	8.	Hoeveel licenties zijn er afgenomen bij Salesforce en welke (ServiceCloud, Sales, Platform, LiveAgent, Community, etc.)?	9 platform licenties, 41 salesforce (sales-/servicecloud) licenties, 5 messaging gebruikers, 7 account engagement gebruikers, community licenses worden niet (meer) actief gebruikt. Ook zijn er uiteraard integration user-licenties.
25	Bijlage 6 CRM strategie 2025-2028	8.	Welk type licentie is er afgenomen van Salesforce Account Engagement	Account Engagement Growth.
26	Bijlage 6 CRM strategie 2025-2028	8.	Hoeveel personen en rollen binnen Aventus zijn er momenteel betrokken bij de Salesforce implementatie en het beheer? (Denk aan proces owners, scrummasters, beheerders, business analisten, testers en ontwikkelaars) en wat is hun kennisniveau?	In directe zin: Functioneel beheer kent 2 functioneel beheerders die zich bezighouden met Salesforce. Daarnaast is er binnen Marketing expertise aanwezig waarbij - afhankelijk van de omvang en complexiteit - de rol van Projectleider / PO / meewerkend voorman wordt vertolkt. Afhankelijk van het project / implementatie worden andere stakeholders betrokken, maar zijn als zodanig niet structureel bij ontwikkeling van het CRM betrokken. Daarnaast is er een testmanager die alle integraties functioneel test.
27	Bijlage 6 CRM strategie 2025-2028	8.	Hoeveel gebruikers zijn er en hoe zien die verdeeld over de journey's, afdelingen en licentie(types) en wat is de verwachte groei?	Als we naar individuele gebruikers kijken (dus geen integratie- of schangebruikers), dan zijn er 45 gebruikers. Deze zijn als volgt te categoriseren: 2 (externe partner), 3 ICT/Functioneel Beheer, 7 Marketing/Communicatie, 8 Loopbaanexperts, 1 Relatiemanager VO scholen, 6 Relatiemanagement werkveld, 4 Klantenservice, 12 Telefonie, 2 overig. Hoewel er voor de komende jaren rekening wordt gehouden met jaarlijkse groei van gebruikersaantallen, is deze groei op voorhand niet gekwantificeerd omdat dit sterk samenhangt met de voortvarendheid van nieuwe inrichtingen én de wijze waarop dit wordt gedaan.
28	Bijlage 6 CRM strategie 2025-2028	8.	Zijn er momenteel verschillende teams voor wervings, service, onboarding, LLO? En zo ja, hoe werken ze samen? Zo nee, hoe wordt dan de kennis geborgd van de verschillende processen?	Er is onderscheid te maken in gebruikers die zich bezig houden met Werving, (Klanten)service, Studentenbegeleiding en Relatiemanagement (zowel met het VO als met het werkveld). Hoewel informatievoorziening integraal gedeeld wordt (lees: Marketing kan bijvoorbeeld zien welke cases zijn ingediend door individuen en Klantenservice kan zien aan welke campagnes een vraagsteller heeft deelgenomen), is er van directe samenwerking geen sprake.
29	Bijlage 6 CRM strategie 2025-2028	8.	In welke mate is data-afscherming tussen de verschillende gebruikers (teams) in Salesforce ingeregeld, en zijn er nog verdere uitbreidingswensen hierin?	Toegang wordt op objectniveau ingeregeld. Vooralsnog zijn er geen uitbreidingswensen.
30	Bijlage 6 CRM strategie 2025-2028	8.	Hoe zijn of worden medewerkers van de verschillende onderwijssectoren betrokken bij het opstellen van processen en andere functionaliteiten?	Wanneer processen worden ingericht of aangepast die de onderwijsteams en/of onderwijsuitvoering raken, worden specifieke portefeuillehouders vanuit de onderwijsteams afgevaardigd om mee te kijken/denken. Bij grootschaligere implementaties hebben zij ook een plek in het projectteam.
31	Bijlage 6 CRM strategie 2025-2028	8.	Hoe is de samenwerking tussen de verschillende betrokkenen? Is M&C bijvoorbeeld betrokken bij het opstellen van de content die verzonden wordt door de verschillende andere betrokkenen/ rollen / teams? Dit o.a. met het doel in zicht van eenduidige communicatie.	M&C is betrokken bij het opstellen van de content voordat deze wordt verzonden.
32	Bijlage 6 CRM strategie 2025-2028	8.	Welke afdeling is functioneel 'eigenaar' van het systeem?	Bedrijfsvoering.
33	Bijlage 6 CRM strategie 2025-2028	8.	Welke afdeling is technisch 'eigenaar' van het systeem?	Bedrijfsvoering.
34	Bijlage 7 Projectbrief - LLO 4.0 v1.0		Wat is er reeds gerealiseerd van dit PvA, aangezien er in de tekst verwezen wordt naar oktober 2024?	De werkbijeenkomsten in oktober 2024 zijn mede input geweest voor het PvA die in juni 2025 is geaccordeerd. De voorbereidingen voor implementatie Salesforce worden vanaf dit schooljaar (2025-2026) opgepakt.
35	Bijlage 7 Projectbrief - LLO 4.0 v1.0	1.	Er staat onder andere dat er interne verschuivingen benodigd zijn om dit project tot een succes te maken, is dat reeds gebeurd of wat is de status hieromtrent?	Er zijn op dit moment geen interne verschuivingen doorgevoerd en zijn mede afhankelijk van de gekozen oplossingen in Salesforce.
36	Bijlage 7 Projectbrief - LLO 4.0 v1.0	3.	Is het mogelijk om de informatie (zoals processen en PSA) te delen, waarop de fasering, inschattingen, ruwe schets/demo die reeds aanwezig is, etc. is gebaseerd? Dit met het oog om de eventuele demo nog beter aan te laten sluiten op de Aventus wensen, verwachtingen en situatie.	De fasering zoals beschreven in hfdst 3A van de Projectbrief (bijlage 7) geeft de fasering van het project weer. Een gedetailleerde fasering wordt na gunning besproken.
37	Bijlage 9 - Calculatieformulier		Het calculatieformulier is gekijkt op de Exact koppeling casus. Is de verwachting van Aventus dat de verdeling tussen tussen developer en jr, med en sr consultant hetzelfde blijft voor de opdracht? Zo ja, zou er dan een beschrijving van de verschillende rollen gedeeld kunnen worden, aangezien wij deze verhouding anders zien bij een low code oplossing zoals Salesforce en waar ook het uitgangspunt is om standaard functionaliteiten te gebruiken t.o.v. maatwerk.	Nee, zie artikel 4.3 van de aanbestedingsleidraad, waarin is vermeld dat: "De door de Inschrijver ingediende uurtarieven in bijlage 9 zullen gebruikt worden voor de afrekening van de Opdracht. Het in bijlage 9 opgegeven aantal uren zijn fictief en gelden enkel voor het verkrijgen van een totaalprijs voor beoordeling van deze aanbesteding. In het geval dat de casus daadwerkelijk zal worden uitgevoerd, zal tussen de winnende Inschrijver en Aventus het werkelijk aantal uren worden bepaald, waarbij de opgegeven uurtarieven worden gebruikt."
38	Bijlage 11 Casus integratie Salesforce-Exact		Kunnen wij voor deze casus de aanname doen dat er binnen Aventus voldoende Exact Online (development) kennis aanwezig is om de koppeling te realiseren?	Nee, Aventus maakt hiervoor gebruik van partners (Axians-VSD en Yenlo).
39	Aanbestedingsleidraad CRM-dienstverlening	Doelstelling en ambities, art. 1.3	Kan Aventus specificeren hoeveel bestaande APEX-scripts en Process Builders vervangen moeten worden door Flows? Zijn er voorbeelden beschikbaar?	Het omzetten van APEX-scripts naar Flows zien we als 'nice to have'. Voor Process Builds geldt meer urgentie i.v.m. de aanstaande uifasering van Workflow Rules en de Process Builder. We tellen op dit moment zo'n 18 actieve workflow rules en 12 actieve process builds die tegen het licht moeten worden gehouden en mogelijk omgebouwd moeten worden naar Flows.
40	Aanbestedingsleidraad CRM-dienstverlening		Kunt u ook een budgetindicatie voor de 4 jaar geven?	Indicatie over komende 4 jaar bedraagt € 300.000,- excl. BTW. Aan dit bedrag kunnen door Opdrachtnemer geen rechten worden ontleend.
41	Bijlage 11 Casus integratie Salesforce-Exact	Integratie met Exact	Is er een voorkeur voor een bepaald integratieplatform (MuleSoft, Zapier, etc.) of is maatwerk vereist?	WSO2 is het integratieplatform van Aventus als managed dienstverlening bij Yenlo. Dit in tegenstelling tot wat vermeld staat in Casus integratie Salesforce-Exact punt 5 (bijlage 11). Genoemde tools zijn geen integratieplatform binnen Aventus.
42	Bijlage 2 Programma van Eisen	OOAPI/Edukoppeling	Zijn er concrete use cases of endpoints die Aventus wil ontsluiten via OOAPI of Edukoppeling?	Ja, zie casus (Bijlage 11).

nr.	Document	Paragraaf / pagina	Vraag	Antwoord
43	Bijlage 7 Projectbrief - LLO 4.0 v1.0	Doelstelling & Scope	Is er al een bestaande koppeling van een Studentinformatiesysteem met Salesforce?	Ja, er is een verbintenis van studentinformatie vanuit Osiris, via integratie platform naar Salesforce.
44	Bijlage 7 Projectbrief - LLO 4.0 v1.0	Scope	Moet Salesforce ook documenten genereren (certificaten, bewijs van deelname)?	Waardedocumenten als diploma's en certificaten zeker niet. Mogelijk bewijs van deelnames wel.
45	Bijlage 7 Projectbrief - LLO 4.0 v1.0	Doelstelling & Scope	Zijn er eisen aan het workflowbeheer voor LLO, zoals goedkeuringsflows of notificaties?	Ja, goedkeuringsflow en notificaties, maar welke precies ingericht moeten gaan worden moet blijken voorafgaand aan de implementatie.
46	Bijlage 5 Referentief formulier		Mag één referentie meerdere kerncompetenties afdekken?	Ja.
47	Bijlage 2 Programma van Eisen	2.6 Servicedesk – Incidentmanagement en SLA	Kan Aventus aangeven hoeveel supporttickets per maand gemiddeld worden ingediend met betrekking tot Salesforce?	Omdat tickets in de huidige situatie niet consequent via de formele route worden ingediend, kan hier geen eenduidig antwoord op worden gegeven.
48	Bijlage 6 CRM strategie 2025-2028	8 Wie zijn er betrokken	Hoeveel interne gebruikers maken momenteel actief gebruik van Salesforce (bijv. medewerkers, SLB'ers, relatiemanagers)?	Zie het antwoord op vraag 27.
49	Bijlage 2 Programma van Eisen	2.6 Servicedesk – Incidentmanagement en SLA	Welk percentage van de supportvragen heeft betrekking op CRM-functionaliteit versus integraties of datakwaliteit?	Dit is niet bekend.
50	Bijlage 6 CRM strategie 2025-2028.pdf	par. 3 Wie zijn onze klanten	Ongeveer, hoeveel accounts, contactpersonen en opportuniteiten worden momenteel beheerd in Salesforce?	We werken (nog) niet met Opportuniteiten: dit zal onderdeel zijn van het LLO-project dat op de rol staat. Wat betreft 'contacten' maken we onderscheid tussen studiekeizers, studenten, alumni, ouders/verzorgers, medewerkers, overig (werkveld/toeleverende scholen). In totaal telt de database momenteel >110k contacten. Accounts kennen uiteraard ook verschillende record-types. In het kader van relatiemanagement zijn er >2,6k.
51	Bijlage 11 Casus integratie Salesforce-Exact	Doel van de koppeling	Hoeveel facturen verwacht Aventus jaarlijks te genereren via de koppeling met Exact Online?	Ruwe inschatting voor het eerste jaar is tussen de 300-400 facturen.
52	Aanbestedingsleidraad CRM-dienstverlening	1.4 Scope van de Opdracht	Verwacht Aventus dat de leverancier ook 1e-lijns support levert, of uitsluitend 2e en 3e lijn zoals vermeld?	Uitsluitend 2e en 3e lijn support.
53	Bijlage 2 Programma van Eisen	2.6 Servicedesk – Incidentmanagement en SLA	Wat is momenteel de gemiddelde responstijd en oplostijd voor supporttickets? Zijn er SLA-benchmarks beschikbaar?	Zie het antwoord op vraag 47.
54	Bijlage 2 Programma van Eisen	2.6 Servicedesk – Incidentmanagement en SLA	Kan Aventus voorbeelden geven van terugkerende supportproblemen of incidenten uit het afgelopen jaar?	De meeste vragen houden verband met het Cases object en hebben betrekking op verkeerde routing. Op de tweede plek staat het niet kunnen inloggen en het ontkoppelen van MFA.
55	Bijlage 7 Projectbrief - LLO 4.0 v1.0	Doelstelling & §Business Case	Welke supportactiviteiten worden momenteel door Aventus zelf uitgevoerd, en welke door hun huidige Salesforce-partner?	Qua support: eerste ingang voor vragen van interne Salesforce gebruikers. Ter plekke wordt bepaald in hoeverre capaciteit en expertise aanwezig is om de vraag zelf te beantwoorden danwel te laten verwoorden tot 2e lijns supporttaag. Daarnaast: inrichten gebruikersprofielen/toegangsrechten.
56	Bijlage 7 Projectbrief - LLO 4.0 v1.0	Scope & §Eindresultaat	Verwacht Aventus een toename in supportvolume door uitbreiding van LLO, alumni-management of onboarding?	Wij zien als gevolg van de uitbreiding van onze org inderdaad ook een logisch verband met een toename in supportvolume.
57	Bijlage 2 Programma van Eisen	2.6 Servicedesk & 2.10 Kosten	Verwacht Aventus dat de leverancier proactieve support levert (zoals monitoring, rapportages, verbetervoorstellen), of enkel reactieve ondersteuning?	Enkel reactieve support. Verbetervoorstellen dienen pro-actief te worden gedeeld.
58	Bijlage 6 CRM strategie 2025-2028	5 Keuze CRM platform	Hoeveel integraties zijn momenteel actief binnen Salesforce?	Er zijn integraties met SIS en Mediavisie.
59	Projectbrief	2 Projectproductbeschrijving	Welke Architectuur principes en standaarden worden aangehouden en kunnen die gedeeld worden	Aanbestedende dienst maakt gebruik van de MORA standaarden, hierop worden soms aanpassingen gedaan, maar deze zijn allemaal gedocumenteerd. <a href="https://mora.mbdigital.nl/index.php/Hoofdpagina">https://mora.mbdigital.nl/index.php/Hoofdpagina</a>
60	Projectbrief	2 Projectproductbeschrijving	Uit welke feature en user licenties bestaat huidige Salesforce implementatie? En hoeveel zijn er in totaal en in gebruik?	Feature licenties die worden gebruikt: Service Cloud (20), Chat (Messaging)(5), Chatter Answers (38), Marketing (17), CRM Content (3), Flow (11).
61	Projectbrief	2 Projectproductbeschrijving	Welke 3e partij applicaties en (open source) frameworks worden ingezet ter standaardisatie van de implementatie	Wij begrijpen de vraagstelling niet. Wij verzoeken u deze te verduidelijken.
62	Projectbrief	3 Projectbeschrijving, A salesforce en processen	Waar komen de inschattingen vandaan?	Inschattingen zijn op basis van van eerdere ervaringen / implementaties, interviews met betrokkenen en de verwachte complexiteit.
63	Bijlage 6 CRM strategie 2025-2028.pdf	8. Wie zijn er betrokken?	Is er naast Account Engagement ook een marketing automation tool beschikbaar waar mass-communicatie en journeys in gemanaged worden?	Nee. Automation Flows worden op dit moment gebouwd binnen Account Engagement (Growth).
64	Bijlage 2 Programma van Eisen.pdf	1 De opdracht, 1.2 Informatiebeveiliging en kwaliteit / 1.6 DPIA en BIV-classificatie	Kan er inzicht gegeven worden in de procedures die Aventus heeft opgesteld voor het waarborgen van data privacy en security? denk hierbij aan het anoniemiseren van data in development omgevingen en inzicht in gebruikers acties (en beperking daarop voor bv exports en imports)	Zie Informatiebeveiliging en Privacybeleid van Aventus (Bijlage 13).
65	Bijlage 2 Programma van Eisen.pdf	2.1 Algemeen	wat zijn de geldende Huis- en Gedragsregels van Aventus, en waar kunnen wij die vinden om up to date te blijven met de verwachting.	Zie het antwoord vraag 64.
66	Bijlage 2 Programma van Eisen.pdf	2.2 Aanvullende Eisen	Wat is het kennisniveau en de grootte van het huidige beheer team van Aventus? (certificeringen icm jaren ervaring op het salesforce platform en beheer integraties)	Het kennisniveau is voldoende.
67	Bijlage 2 Programma van Eisen.pdf	2.2 Aanvullende Eisen	Is er al een SSO beschikbaar via Surfconnext of is dat onderdeel van het project om op te zetten ?	Zie het antwoord op vraag 11.
68	Bijlage 11 Casus integratie Salesforce-Exact.pdf		Hier wordt uitgegaan van de opportunity ipv het Quote object, zijn daar specifieke redenen voor? normaliter zien wij dat een verkoop kans de opportunity is waar de verkoop onderhandeling plaats vind in het standaard Quote object, die vervolgens gewonnen wordt en vanuit daar de Order/financieele afhandeling plaats vind. hierdoor is ook management op versies en hen-weer communicatie met klanten inzichtelijk te maken.	Voor de gevraagde demo/casus willen we vasthouden aan enkel het gebruik van het 'opportunity'-object. Mochten er sterke argumenten zijn om gebruik te maken van het 'Quote' object dan is dit na definitieve gunning bespreekbaar.
69	Raamovereenkomst	Algemeen	U heeft bij de stukken een concept raamovereenkomst (met weinig inhoud), een verwerkersovereenkomst en uw algemene inkoopvoorwaarden voor goederen en diensten gedeeld. De gedeelde stukken lijken niet toegesneden op de door u gevraagd dienstverlening. We willen u daarom vragen om ons toe te staan samen met onze inschrijving onze standaard contractdocumenten mee te sturen, inclusief onze standaardvoorwaarden, die wel zijn toegesneden op de door u gevraagde dienstverlening. Onderhoud en support van een CRM-omgeving is iets totaal anders dan het inkopen van kantoorartikelen of het inhuren van een schoonmaakbedrijf (waar uw algemene inkoopvoorwaarden voor geschreven lijken te zijn). Indien u dit niet kunt toestaan, kunt u dan toelichten waarom niet?	De verstrekte concept-raamovereenkomst, verwerkersovereenkomst en algemene inkoopvoorwaarden FSR v4.0 blijven gehandhaafd. Indien u een aanpassing wenst, dan kunt per artikel een voorstel tot aanpassing doen.
70	Aanbestedingsleidraad CRM-dienstverlening	1.3 Doelstelling en ambities	Wat is de aanleiding voor deze aanbesteding? Is er sprake van het aflopen van de looptijd van een bestaand contract, dan wel uitnutting van het contractuele plafondbedrag?	Vanuit de ambities die Aventus heeft met Salesforce zal er doorontwikkeling plaatsvinden. Hierin wordt het de Europese aanbestedingsgrens naar verwachting overschreden. In de huidige situatie werd doorontwikkeling op offerte-basis uitgevoerd.
71	Aanbestedingsleidraad CRM-dienstverlening	1.3 Doelstelling en ambities	Is de leverancier van de afgelopen periode ook vrij om wederom in te schrijven op deze uitvraag? En is uw inschatting dat deze leverancier kan blijven voldoen aan de behoeften van Aventus in de toekomst?	Eike gegadigde die kan voldoen aan hetgeen in de aanbestedingsleidraad incl. bijlagen is opgenomen kan een inschrijving doen.
72	Aanbestedingsleidraad CRM-dienstverlening / Bijlage 7 Projectbrief LLO 4.0.	Par. 1.3 Doelstelling en ambities / par. 1 Projectdefinitie / Scope	Kunt u per fase van de student journey (inclusief de LLO-ketenprocessen) aangeven welke onderdelen op dit moment volledig in Salesforce zijn ingericht, welke in andere systemen plaatsvinden, en welke onderdelen u in de komende 2 jaar wilt toevoegen of optimaliseren?	Zie het antwoord op vraag 36. Wat betreft student-journey werving is op orde voor onboarding ziet Aventus nog mogelijkheden tot verbeteringen (zie ook beschrijving art. 1.3 Aanbestedingsleidraad.
73	Aanbestedingsleidraad CRM-dienstverlening / Bijlage 6 CRM-strategie 2025-2028	par. 1.4 Scope van de Opdracht / par. 2 Doelen/pijlers CRM-strategie	In hoeverre verwacht u dat de leverancier, naast de technische uitvoering, ook verantwoordelijk is voor adoptiebegeleiding, gebruikersondersteuning en verandermanagement? Kunt u aangeven hoe dit in de gunningscriteria wordt meegenomen?	We zien de noodzaak van adoptiemanagement. Na gunning zal besproken worden in hoeverre een externe partner hierin een rol kan spelen.

nr.	Document	Paragraaf / pagina	Vraag	Antwoord
74	Aanbestedingsleidraad CRM-dienstverlening / Bijlage 7 Projectbrief LLO 4.0	par. 1.3 Doelstelling en ambities / par. 1 Projectdefinitie	Kunt u toelichten welke systemen leidend zijn als bron voor masterdata (klant- en studentgegevens) en processturing in de beoogde ketenintegratie, met name in relatie tot het studentinformatiesysteem en de LLO-processen?	Osiris Student en HR2Day voor medewerkers.
75	Aanbestedingsleidraad CRM-dienstverlening / Bijlage 6 CRM-strategie 2025-2028	par. 1.3 Doelstelling en ambities / par. 4 Hoe wil Aventus omgaan met klanten	Heeft u al uitgewerkte use cases en kwaliteitscriteria voor de toepassing van AI (user-facing en customer-facing) binnen Salesforce, of verwacht u dat de leverancier deze in samenwerking met u ontwikkelt tijdens de contractperiode?	Er zijn nog geen concrete use cases uitgewerkt. Op dit moment wordt er met Salesforce gesproken over de mate waarin Agentforce gemodelleerd kan worden naar de standaarden zoals deze beschreven worden in de AI Act alvorens hier verder op door te pakken.
76	Bijlage 2 Programma van Eisen	par. 2.2 Aanvullende Eisen (punt 2)	In het Programma van Eisen wordt het gebruik van standaard Salesforce-functionaliteit (low-code) als uitgangspunt genoemd. Hoe strikt wordt deze eis toegepast bij complexe processen waarvoor standaardfunctionaliteit (nog) niet toereikend is?	Dit is een duidelijke wens, maar Aventus begrijpt dat bij complexe processen dit soms onvermijdelijk is.
77	Aanbestedingsleidraad CRM-dienstverlening	Hoofdstuk 4 Gunningscriteria en beoordeling	Kunt u toelichten of in de kwalitatieve beoordeling onderscheid wordt gemaakt tussen technische realisatie en strategisch advies/roadmapping, en zo ja, hoe deze onderdelen in de beoordeling worden gewogen?	Nee, we vragen geen strategisch advies enkel technische realisatie.
78	Bijlage 11 Casus integratie Salesforce-Exact	Slotparagraaf "Doel van deze casus"	Wordt de casus Salesforce-Exact integraal meegenomen in de kwaliteitsbeoordeling, en in welke mate tellen procesmatige borging en change management hierin mee naast de technische uitwerking?	In GC K1 wordt de schriftelijke uitwerking van de casus beoordeeld en in GC K4 wordt het visuele aspect van de casus beoordeeld.
79	Aanbestedingsleidraad CRM-dienstverlening, / Bijlage 6 CRM-strategie 2025-2028	Par. 1.4 Scope (doorontwikkeling) / par. 2 Doelen/pijlers CRM-strategie	Wordt er binnen de raamovereenkomst ruimte geboden voor een innovatiebudget of experimenteerruimte (bijvoorbeeld voor AI-pilots of nieuwe procesoptimalisaties), en hoe wordt dit contractueel geborgd?	Aventus staat open voor innovaties als deze zowel functioneel als financieel passen binnen de ontwikkelingen van het pakket. Deze zullen na gunning worden besproken en evt als deelopdracht worden gegund.
80	Bijlage 3 Concept Raamovereenkomst	Art. 5.3	In de aanbestedingsdocumenten wordt vermeld dat de tarieven gedurende de looptijd van de overeenkomst niet aangepast kunnen worden. Kunt u bevestigingen of dit ook betekent dat geen inflatiecorrectie of indexering mogelijk is gedurende de gehele looptijd? Indien dat het geval is, kunt u aangeven op welke wijze Aventus omgaat met de risico's die voortkomen uit prijsstijgingen in de markt met het oog op kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening. We merken in de praktijk dat een dergelijke bepaling leveranciers vaak noodzaakt om bij de start een relatief hoog tarief te hanteren om toekomstige prijsstijgingen af te dekken. Daarnaast zien we regelmatig dat na afloop van het contract de tarieven dan abrupt kunnen stijgen, wat voor de opdrachtgever tot budgettaire verrassingen kan leiden	Voor indexering van de tarieven verwijzen wij u naar par 5.3 van de concept-raamovereenkomst (bijlage 3).
81	Aanbestedingsleidraad CRM-dienstverlening 1.1.pdf		Sinds wanneer maken jullie gebruik van Salesforce en EDA? Zijn er plannen (geweest) om over te stappen naar het nieuwe datamodel van Salesforce, Education Cloud?	De EDA architectuur wordt vanaf 2017 gebruikt. Aventus staat open voor advies omtrent veranderingen als die financieel en functioneel passen in de strategische keuzes van Aventus.
82	Aanbestedingsleidraad	Kerncompetentie 1 - ervaring Salesforce implementaties	Betreffende kerncompetentie 1 waarin gesteld wordt dat inschrijver ervaring moet hebben met dienstverlening met vergelijkbare Salesforce-implementaties binnen een publiekrechtelijke omgeving met een omvang van > 300 medewerkers: Kan een inschrijver voldoen aan deze kerncompetentie indien: 1. De inschrijver de vereiste Salesforce-dienstverlening (support, optimalisatie, doorontwikkeling, advies) heeft uitgevoerd bij meerdere organisaties met > 300 medewerkers in de private sector, EN 2. De inschrijver daarnaast aantoonbare ervaring heeft met andere Salesforce-projecten binnen publiekrechtelijke omgevingen? Of dient de specifieke combinatie van alle genoemde diensten (support 2e/3e lijns, onderhoud, optimalisatie, herinrichting, doorontwikkeling en advies) bij dezelfde publiekrechtelijke referentie te zijn uitgevoerd? Motivatie voor deze vraag: Als ervaren Salesforce consultancy beschikken wij over uitgebreide expertise in de vereiste dienstverlening bij grote organisaties. Wij hebben deze diensten met succes uitgevoerd bij organisaties met meer dan 300 medewerkers, waarbij we aantoonbare resultaten hebben behaald op het gebied van support, onderhoud, optimalisatie en doorontwikkeling van Salesforce-platforms. Daarnaast hebben wij ervaring opgedaan binnen publiekrechtelijke omgevingen, waar wij verschillende Salesforce-projecten hebben uitgevoerd. Deze combinatie van expertise stelt ons in staat om de door Aventus gewenste dienstverlening van hoge kwaliteit te leveren. Wij verzoeken om verduidelijking om te kunnen beoordelen of onze bewezen expertise en ervaring voldoende is voor deelname aan deze tender.	Nee, zie artikel 3.6.1 van de aanbestedingsleidraad. Inschrijver mag per kerncompetentie één referentie aanleveren. Dus om aan beide kerncompetenties te voldoen, mag Inschrijver in deze aanbesteding maximaal 2 referenties aanleveren.
83	Aanbestedingsleidraad	Change management en gebruikersadoptie	Het LLO 4.0-project behelst significante procesveranderingen voor relatiemanagers en andere stakeholders: Welke aanpak voorziet Aventus voor change management en welke rol verwacht	Zie het antwoord op vraag 73.
84	(Bijlage 7 beschreven LLO 4.0-processen)		Welke Salesforce-objecten en -functionaliteiten acht Aventus essentieel voor de implementatie van het ketenproces van klantcontact tot evaluatie?	Objecten: Accounts, Contacts, Opportunities, Products, Product Catalog, Quote, mogelijk Custom Object(en). Daarnaast: integratie met Exact, integratie met OnStage, integratie met OnderwijsCatalogus, realisatie calculatiemodel, realisatie facturatiemogelijkheid.