

Algemene informatie

Aanbesteding: Beheer en doorontwikkeling CRM pakket (Salesforce)
Aanbestedende Dienst: Stichting ROC Nijmegen e.o.
Referentie: ROCN225-000055

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Vragen in te dienen op 5 januari.

Vraag:

1. Kan de Opdrachtgever een High-Level architectuuroverzicht geven van de huidige applicaties en integraties die gekoppeld zijn aan Pardot?
2. Kan de Opdrachtgever een aantal voorbeelden delen van Journey's die op dit moment in Pardot worden gefaciliteerd? Is het inrichten hiervan in scope van de opdracht?
3. Kijkend naar "2.5 Raming van de aan te investeringsopdracht" en "TN562483 - EF16 Aankondiging van een opdracht - algemene richtlijn, standaardregeling 20251214222416" zouden we graag de volgende verduidelijking willen. Is de eenmalige migratie van Pardot naar Marketing Cloud Next inbegrepen in het budget van ongeveer 150K per jaar?
4. Kan de Opdrachtgever een lijst delen met functionele en non-functionele requirements alsmede core capabilities, welke geïmplementeerd dienen te worden in Marketing Cloud Next?
5. Kan de Opdrachtgever bevestigen dat de raming van de Opdracht exclusief licentiekosten is?
6. Om een goede inschatting te kunnen maken van de benodigde inzet voor support en doorontwikkeling, kan de opdrachtgever een overzicht verstrekken van de in het afgelopen jaar aangevraagde supportverzoeken en doorontwikkelactiviteiten (bijv. aantal, type en omvang)?
7. In het document "Beschrijvend document Europees Openbaar nieuw format def" staat dat de Opdrachtgever nieuwe wensen en eisen inhouse wil kunnen implementeren. Wat is de samenstelling van het implementatieteam van de Opdrachtgever dat verantwoordelijk is voor het doorvoeren van nieuwe wensen en eisen?
8. In het document "Beschrijvend document Europees Openbaar nieuw format def" staat op pagina 6 dat de aannemer de annulering van de CRM Blackthorn Event Management App moet ondersteunen. Kan de opdrachtgever aangeven welke diensten in dit verband worden verwacht?
9. Denkt u bijvoorbeeld aan een datamigratie of het opzetten van een integratie met een nieuwe tool (en zo ja, welke)?
10. In het document "Beschrijvend document Europees Openbaar nieuw format def" staat op pagina 6 dat de aannemer het management van Eduarte

moet ondersteunen. Kunt u specificeren welke diensten u in dit verband verwacht?

11. De scope van de opdracht is het leveren van 2e- en 3e-lijns support. Is de aannahme correct dat de Opdrachtgever verantwoordelijk is voor 1e-lijns support?

12. In het document “Beschrijvend document Europees Openbaar nieuw format def” staat op pagina 20, artikel 6.3 bij het gunningscriterium dat er een maximaal aantal pagina’s is toegestaan, inclusief de presentatie. Aangezien de presentatie een mondelinge toelichting betreft, verzoeken wij om de presentatie niet mee te tellen in het maximale aantal pagina’s. Kan de Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?

13. Wordt MC Account Engagement momenteel ook gebruikt richting studenten? Meer algemeen: zijn er verschillen in huidige use cases in MC Account Engagement en gewenste use cases in MC Next?

14. Is er intern al akkoord op de benodigde licenties voor Marketing Cloud Next (en Data Cloud)? Of is dit nog onderdeel van de overweging om over te stappen?

15. Kan Opdrachtgever enkele voorbeelden delen van de gewenste gepersonalisaties op websitepagina's?

16. Omvat de opdracht eveneens het creëren van content, zoals kopij en email designs?

Antwoord:

Wij zullen hier alleen vraag 1 beantwoorden, de rest van de vragen en antwoorden worden los toegevoegd.

Zie extra aangeleverd document Salesforce koppeling.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket (Salesforce)

Beantwoord op:

8 jan 2026

Ref.nr.

2

Onderwerp:

Beschrijvend document

Vraag:

2.5 – er wordt aangegeven in de raming van de opdracht dat als de maximale

uitnutting is bereikt de raamovereenkomst zijn werking verliest, echter wordt er ook aangegeven dat deze raming een indicatie is en er geen rechten aan worden ontleend. Dit lijkt haaks op elkaar te zijn. Is de maximale uitnutting een vast bedrag of is het een indicatie?

Antwoord:

De raming van € 1.200.000,- is inderdaad een indicatie en hier kunnen geen rechten aan ontleend worden. De maximale uitnutting van € 1.800.000,- is een gegeven (een vast bedrag). Wanneer dit bedrag behaald is binnen de periode van 8 jaar stopt de overeenkomst op dat moment en niet dus pas na maximaal 8 jaar.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op:

8 jan 2026

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Beschrijvend document

Vraag:

Er wordt gesteld dat de antwoorden moeten voldoen aan de vormvereisten zoals aantal pagina's, lettertype en regelafstand. Behalve het aantal pagina's hebben wij in het document niet de overige vormvereisten gevonden, kunnen die gedeeld worden?

Antwoord:

Meer dan dat er in hoofdstuk 4 staat is er niet. Aantal pagina's is genoemd en dan graag leesbaar.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket (Salesforce)

Beantwoord op: 8 jan 2026

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Algemene vragen

Vraag:

Hoe is het Salesforce-beheerteam van ROC Nijmegen opgebouwd?

Antwoord:

1 Functioneel beheerder (admin training)
1 Super user - Marketing (Admin training)

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket (Salesforce)

Beantwoord op: 8 jan 2026

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Bijlage I Programma van Eisen

Vraag:

26; Over welk type sandboxen beschikt het ROC Nijmegen?

Antwoord:

40 developer
1 Partial copy
1 Full

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op: 8 jan 2026

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Bijlage I Programma van Eisen

Vraag:

25; zijn alle reeds gerealiseerde processen en functionaliteiten (incl. maatwerk) volledig gedocumenteerd, zodat wij wijzigingen in deze functionaliteit en nieuwe functionaliteit verder kunnen bijhouden en delen?

Antwoord:

Nee, alle documentatie zit verwerkt in de ontwikkeltickets die in onze org staan.

Het lastige hieraan is dat je niet altijd de laatste versie terug kan vinden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op: 8 jan 2026

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Bijlage I Programma van Eisen

Vraag:

22; wij beschikken over een service portaal waar meldingen gelogd kunnen

worden, een systeemkoppeling met het Topdesk systeem van ROC Nijmegen moet verder onderzocht worden en is afhankelijk van de eisen. Kunnen de eisen en mogelijkheden die de Topdesk omgeving biedt om te integreren gedeeld worden, zodat wij kunnen toetsen of wij aan deze eis kunnen voldoen.

Antwoord:

Onze TOPdesk omgeving mailt met een uniek nummer. Als wij vanuit het service portaal ook een uniek nummer mee krijgen, dan kunnen we heen en weer mailen. Het voordeel is dat voor ons alles terug te vinden is in ons ticketsysteem.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket (Salesforce)

Beantwoord op:

8 jan 2026

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Bijlage I Programma van Eisen

Vraag:

20; worden hier de contactpersonen bedoeld uit eis 15 of 16 ipv 19?

Antwoord:

De verwijzing in eis 20 naar eis 19 dient inderdaad naar eis 16 te zijn

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket

(Salesforce)

Beantwoord op: 8 jan 2026

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Bijlage I Programma van Eisen

Vraag:

17; worden hier de contactpersonen bedoeld uit eis 15 of 16 ipv 18?

Antwoord:

De verwijzing in eis 17 naar eis 18 dient inderdaad naar eis 15 te zijn

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op: 8 jan 2026

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Bijlage I Programma van Eisen

Vraag:

4; De lijst waarnaar gerefereerd wordt is bij ons niet bekend, kan deze gedeeld worden, zodat wij kunnen toetsen of wij aan deze eis kunnen voldoen?

Antwoord:

Zie extra aangeleverd document Salesforce koppeling.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket (Salesforce)

Beantwoord op: 8 jan 2026

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Bijlage I Programma van Eisen

Vraag:

3; voldoen alle bestaande koppelingen en oplossingen aan deze architectuurprincipes of moeten deze nog aangepast worden?

Antwoord:

Wij zitten midden in een migratie naar een integratieplatform, waar de Eduarte koppeling naar om gebouwd moet worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket (Salesforce)

Beantwoord op: 8 jan 2026

Ref.nr.

12

Onderwerp:

Bijlage I Programma van Eisen

Vraag:

3; er wordt aangegeven dat alle koppelingen en oplossingen getoetst kunnen worden aan de architectuurprincipes; kunnen deze architectuurprincipes gedeeld worden, zodat wij kunnen toetsen of wij aan deze eis kunnen voldoen.

Antwoord:

Hier wordt aan gewerkt, de verwachting is dat deze Q1 of Q2 opgeleverd worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

13

Onderwerp:

Bijlage I Programma van Eisen

Vraag:

2.1; er wordt aangegeven dat opdrachtnemer zich moet houden aan de huis- en gedragsregels van ROC Nijmegen; kunnen deze huis- en gedragsregels gedeeld worden, zodat wij kunnen toetsen of wij aan deze eis kunnen voldoen.

Antwoord:

Worden nu toegevoegd (zijn alleen huisregels)

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op:

8 jan 2026

Ref.nr.

14

Onderwerp:

Beschrijvend document

Vraag:

Bij de vormvereisten van de gunningscriteria wordt bij het aantal pagina's aangegeven inclusief de presentatie; kan er toegelicht worden wat wordt bedoeld met inclusief de presentatie?

Antwoord:

Dat wij de tekst van de aangeleverde maximaal opgegeven pagina's zullen beoordelen en daarnaast zal de presentatie ook in de beoordeling meegenomen worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op:

8 jan 2026

Ref.nr.

15

Onderwerp:

Algemene vragen

Vraag:

Hoe lang wordt Salesforce al gebruikt?

Antwoord:

We gebruiken SF sinds een jaar of 4

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op: 8 jan 2026

Ref.nr.
16

Onderwerp:
Bijlage I Programma van Eisen

Vraag:

26; Is er al een volledige OTAP-omgeving ingericht? Zo ja, is deze ook gekoppeld met het verdere IT Landschap (bijv. Eduarte OTAP omgeving) van het ROC Nijmegen?

Antwoord:

Deze is redelijk ingericht. Kleine wijzigingen worden gebouwd in developers sandboxes, voordat deze omgezet worden naar productie. Grotere wijzigingen gaan via de Partial copy.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket (Salesforce)

Beantwoord op: 8 jan 2026

Ref.nr.
17

Onderwerp:
Algemene vragen

Vraag:

Welke licenties en aantallen licenties worden er bij Salesforce afgenomen?

Antwoord:

Sales cloud: 8

Service cloud: 11

Lightning platform starter: 39

Knowledge: 11

Sandbox (Full copy): 1

Marketing cloud account engagement - plus: 1

Marketing cloud account engagement - plus - Additional contacts (10.000): 2

Digital engagement enterprise edition: 6

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op:

8 jan 2026

Ref.nr.

18

Onderwerp:

Bijlage I Programma van Eisen

Vraag:

33; In Bijlage IX Prijzenblad wordt er gesteld dat de tarieven jaarlijks (start 1-1-2027) geïndexeerd mogen worden, wat is correct?

Antwoord:

De tarieven mogen conform bijlage IX jaarlijks (start 1-1-27) geïndexeerd worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op:

8 jan 2026

Ref.nr.

19

Onderwerp:

Algemene vragen

Vraag:

Is er een full copy sandbox?

Antwoord:

Ja

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op:

8 jan 2026

Ref.nr.

20

Onderwerp:

Algemene vragen

Vraag:

Zijn er naast Plauti en Blackthorn andere (maatwerk) applicaties of add-ons in gebruik?

Antwoord:

Zie extra toegevoegde bijlage ROC Nijmegen org

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op:

8 jan 2026

Ref.nr.

21

Onderwerp:

Bijlage I Programma van Eisen

Vraag:

35; overwerk opslag, staan deze vast of kunnen in samenspraak aangepast worden?

Antwoord:

Het gaat hier om een maximale opslag, u mag ook een lagere opslag hanteren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket (Salesforce)

Beantwoord op:

8 jan 2026

Ref.nr.

22

Onderwerp:

Algemene vragen

Vraag:

Is er binnen het ROC Nijmegen een integratieplatform waarmee geconnect moet worden?

Antwoord:

Binnenkort

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket (Salesforce)

Beantwoord op: 8 jan 2026

Ref.nr.
23

Onderwerp:
Algemene vragen

Vraag:
Welke bedrijfsprocessen en afdelingen worden ondersteund met Salesforce?

Antwoord:
Klant contact centrum
Werving en selectie
LLO

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op: 8 jan 2026

Ref.nr.
24

Onderwerp:
Algemene vragen

Vraag:
Hoe is de adoptie van Salesforce momenteel bij de gebruikers verlopen en gebruiken zij Salesforce op een regelmatige basis zoals was beoogd voor het implementeren van de functionaliteiten?

Antwoord:
Bij Klant contact centrum en Werving en selectie is de adoptie goed gegaan. LLO maakt op dit moment geen gebruik van SF. Hier zijn we op dit moment mee bezig of zij hier toch gebruik van gaan maken.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op:

8 jan 2026

Ref.nr.

25

Onderwerp:

Algemene vragen

Vraag:

Hoeveel personen en rollen binnen ROC Nijmegen 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?

Antwoord:

1 applicatie eigenaar (weet wat er zou kunnen)
1 functioneel beheerder (admin training, maar werkt niet dagelijks in SF)
1 Super user (admin training, kent de opbouw van werving en selectie goed)

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op:

8 jan 2026

Ref.nr.

26

Onderwerp:

Algemene vragen

Vraag:

Welke afdeling is 'functioneel' eigenaar van Salesforce?

Antwoord:

De afdeling Communicatie en Marketing

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op:

8 jan 2026

Ref.nr.

27

Onderwerp:

Algemene vragen

Vraag:

Welke afdeling is ‘technisch’ eigenaar van Salesforce?

Antwoord:

De afdeling ICT&Informatiemanagement (I&I)

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op:

8 jan 2026

Ref.nr.

28

Onderwerp:

Algemene vragen

Vraag:

Kan er documentatie over de huidige inrichting gedeeld worden?

Antwoord:

KCC.webp
ROC Nijmegen org.png
Salesforce koppeling.png
Werving en selectie.webp (bovenstaande documenten worden nu als bijlage
bijgevoegd)
Gedetailleerdere inrichting staat beschreven in ontwikkeltickets binnen
Salesforce

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
29

Onderwerp:

Bijlage I Programma van Eisen

Vraag:

39; We hebben op dit moment geen regeling om CO2 te compenseren. Wel hebben we beleid om elektrisch rijden te stimuleren en hebben we een doelstelling om het percentage elektrische auto's (full electric) te laten stijgen van 55% in 2023 naar 72,5% in 2029. Kan er een uitzondering gemaakt worden op deze eis?

Antwoord:

De eis dat reisbewegingen CO2 gecompenseerd dienen te worden laten wij staan, wel de toevoeging dat het alleen gaan om reisbewegingen die gemaakt worden van en naar ROC Nijmegen voor deze opdracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket (Salesforce)

Beantwoord op: 8 jan 2026

Ref.nr.
30

Onderwerp:
Algemene vragen

Vraag:

Kan de roadmap gedeeld worden of kan er een hoog-over beeld geschept worden over hetgeen ROC Nijmegen zich de komende periode op wil gaan richten?

Antwoord:

Datamaskering
Marketing cloud next

Mogelijk verbeteren van het LLO proces

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket (Salesforce)

Beantwoord op: 8 jan 2026

Ref.nr.
31

Onderwerp:
Algemene vragen

Vraag:

De tijd tussen gunning en start van de overeenkomst is relatief kort, is er al een re-transitieplan / exitplan (verantwoordelijkheden, planning, oplever criteria, etc) opgesteld? Zo ja, kan deze (in hoofdlijnen) gedeeld worden?

Antwoord:

Nee, deze is nog niet opgesteld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op:

8 jan 2026

Ref.nr.

32

Onderwerp:

Bijlage I Programma van Eisen

Vraag:

40; Wij doen veel aan onze maatschappelijke impact (zie onze website) en volgen het 1% pledge principe van Salesforce, echter kunnen wij niet volledig voldoen aan deze eis van 5% van de loonsom. Kan er een uitzondering gemaakt worden op deze eis?

Antwoord:

Wij laten deze eis staan, wel met de toevoeging dat het gaat om minimaal 5% van de loonsom van werkzaamheden die voor ROC Nijmegen gedaan worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op:

8 jan 2026

Ref.nr.

33

Onderwerp:

Bijlage II - Concept raamovereenkomst

Vraag:

3.4; de KPI's lijken niet in overeenstemming met de punten 37 t/m 40 van Bijlage I Programma van Eisen, welke moeten we aanhouden?

Antwoord:

Eis 37 komt overeen met KPI 3.4 c, eis 38 komt overeen met KPI 3.4 a, eis 39 komt overeen met KPI 3.4 b en eis 40 komt overeen met KPI 3.4 d. De KPI's is het meten van de eisen benoemd in deel 2.12 Duurzaamheid.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket (Salesforce)

Beantwoord op:

8 jan 2026

Ref.nr.

34

Onderwerp:

Bijlage II - Concept raamovereenkomst

Vraag:

Artikel 7; de Indexering staat hier niet in beschreven, kan dit toegevoegd worden?

Antwoord:

Indexering staat in bijlage IX prijzenblad, dit zal toegevoegd worden aan de concept raamovereenkomst

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket

(Salesforce)

Beantwoord op: 8 jan 2026

Ref.nr.
35

Onderwerp:
Bijlage IX Prijzenblad

Vraag:

Er worden licentiekosten gevraagd voor Plauti Premium en Blackthorn Event Management; Deze licenties worden niet direct door ons geleverd, maar door een andere leverancier. Wij willen dan ook voorstellen om deze licenties geen onderdeel uit te laten maken van het prijzenblad, aangezien wij geen invloed hebben op de prijsstelling van deze applicaties.

Antwoord:

Onze huidige partner regelt de licenties, waardoor wij deze weer op de aanbesteding hebben geplaatst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op: 8 jan 2026

Ref.nr.
36

Onderwerp:
GC 1

Vraag:

Waarvoor en hoe wordt Pardot momenteel gebruikt?

Antwoord:

We sturen mailings naar geïnteresseerden om aan te melden voor Open Dagen. We hebben een flow om mensen die niet weten welke opleiding ze willen doen op de studiekeuzetest te wijzen. En we proberen iedereen die is aangemeld voor een opleiding een mail te sturen met een video over de locatie waarop ze gaan beginnen bij ons.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op:

8 jan 2026

Ref.nr.

37

Onderwerp:

GC 1

Vraag:

Welke Pardot-features worden het meest gebruikt (bijv. Engagement Studio, forms, dynamic lists, scoring/grading)?

Antwoord:

Engagement studio voor enkele flows, een handjevol forms, en dynamic lists.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op:

8 jan 2026

Ref.nr.

38

Onderwerp:

GC 1

Vraag:

Hoeveel assets zijn er op dit moment (e-mails, templates, landing pages, lists, automations, forms, campagnes en lead nurturing flows) en welke zijn

kritiek?

Antwoord:

We hebben ca. 10 mailtemplates die we hergebruiken. Geen landing pages. Een handjevol automations om bv opt-in en opt-out methodiek mee uit te voeren. 5 forms voor het downloaden van b.v. folders. Allen worden nog gebruikt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket (Salesforce)

Beantwoord op: 8 jan 2026

Ref.nr.

39

Onderwerp:

Bijlage IX - Prijzenblad

Vraag:

Er wordt een vast Managed Services Contract gevraagd waarin alles volledig is afgekocht. Alvorens wij hier een inschatting voor kunnen geven (vaste prijs kan pas op een later moment) moeten wij een intake hebben gedaan op de bestaande omgeving, aangezien wij geen zicht hebben op de huidige inrichting en processen. Is het mogelijk om de volgende informatie te delen, zodat wij een inschatting kunnen maken:

Een volledig overzicht van de huidige processen en integraties inclusief hoe deze functionaliteit/processen in Salesforce zijn ingericht (configuratie, datamodel, flows, overige automatisering, maatwerk, etc), het delen van alle documentatie hieromtrent zal al een eerste beeld kunnen schetsen?

Alle koppelingen en beschrijvingen daarvan

Aantal gebruikers per type licentie

Hoe is de data en systeem toegang ingericht? (Profielen, rollen, openbare groepen, machtigingensets, instellingen voor delen, etc).

Applicaties / add-ons op Salesforce (naast Plauti en Blackthorn)

Het aantal gelogde service tickets van afgelopen jaren en de gemiddelde tijd per ticket

De verwachte groei van processen en gebruikers voor de komende jaren

Mocht het niet mogelijk zijn om deze informatie te delen, dan is het alleen voor de huidige partner mogelijk om een goede inschatting te kunnen maken

en is het voor ons als mogelijk nieuwe partner niet mogelijk om hier een representatief bedrag in te vullen.

Antwoord:

1: Wat wij op dit moment gedocumenteerd hebben is te zien in de volgende bijlages: KCC.webp en Werving en selectie.webp.

Naast deze documenten is het LLO proces ook binnen Salesforce gebouwd maar wordt nog niet gebruikt. Hierdoor is hier nog geen documentatie van bekend.

2: Er zijn twee koppelingen met onze huidige omgeving:

Eduarte - Dit is onze SIS die SF voorziet van nieuwe en huidige studenten

Website - Potentiele studenten die aan het oriënteren zijn naar een opleiding en graag informatie ontvangen

3: aantal gebruikers per type licentie

Servicecloud 9

Marketing 15

Knowledge 5+

Sales 8

Blacktorn 10

PDF butler 4

4: De data is nu gescheiden per afdeling. Er zijn meerdere profielen en machtigingensets ingesteld, maar de meeste medewerkers hebben dezelfde rechten.

In de toekomst moet er een goede autorisatiematrix komen, waarin staat wie wat mag doen.

5: Zie bijlage ROC-Nijmegen Org.png

6: Gebaseerd op de afgelopen 2 jaar hebben we ongeveer 144 meldingen per jaar. ongeveer een uur per melding.

7: Mogelijk dat er geïnvesteerd wordt in LLO

Er moet een koppeling komen met AFAS

De wens is er om Pardot te vervangen voor Marketing cloud next.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.
40

Onderwerp:
GC 1

Vraag:

Wat is de omvang van de data (aantal prospects, leads ect) en hoe schoon is deze data?

Antwoord:

We hebben ca 30.000 prospects van de afgelopen jaren. We zijn op het moment bezig met een projectje rondom dataminimalisatie waarbij we inactieve contacten/prospects opschoonen. Jaarlijks krijgen we ca. 5000-7000 nieuwe prospects binnen

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op:

8 jan 2026

Ref.nr.
41

Onderwerp:
Bijlage IX - Prijzenblad

Vraag:

o Er wordt gevraagd naar een bedrag per jaar voor het Beheer van de Eduarte koppeling; Wij hebben op dit moment geen inzicht verkregen in de bestaande inrichting van deze koppeling en kunnen dan ook pas een inschatting geven (vaste prijs kan pas op een later moment) op het moment wij een intake hebben gedaan op deze koppeling en de inrichting daarvan. Is het mogelijk om de volgende informatie te delen, zodat wij een inschatting kunnen maken:

Functionele en technische beschrijving van de koppeling incl. hoe het in Salesforce is ingericht (code, flows, api's, queues, etc.).

supporttickets en wijzigingen in de afgelopen jaren

Mocht het niet mogelijk zijn om deze informatie te delen, dan is het alleen voor de huidige partner mogelijk om een goede inschatting te kunnen maken en is het voor ons als mogelijk nieuwe partner niet mogelijk om hier een

representatief bedrag in te vullen.

Antwoord:

In de afgelopen 2 jaar 6 meldingen, gemiddelde duur 1,5 uur totaal 9,5 uur.
Geen functioneel of technisch beschrijving beschikbaar.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

42

Onderwerp:

GC 1

Vraag:

Wat zijn de primaire redenen voor de overstap naar Marketing Cloud Next?

Antwoord:

Meer flexibiliteit, beter gebruik van de data, Innovatie. Pardot wordt nog niet uitgebreid ingezet, waardoor de overstap gunstiger kan uitvallen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op:

8 jan 2026

Ref.nr.
43

Onderwerp:
GC 1

Vraag:

Welke interne resources zijn beschikbaar (teamsamenstelling) en hoe beoordeelt u de huidige skills-gap?

Antwoord:

Zoals eerder beschreven zijn er medewerkers met admin trainingen, waardoor zij de achterkant van SF redelijk kennen.
Tot nu toe is er vooral geleund op de implementatiepartner voor nieuwe grote ontwikkelingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op:

8 jan 2026

Ref.nr.
44

Onderwerp:
GC 1

Vraag:

Hoe past Move to Match (samenwerking van Rijn IJssel en ROC Nijmegen) in dit plaatje?
Welke third-party integraties zijn er?

Antwoord:

Er wordt onderzocht hoe de samenwerking eruit komt te zien op basis van systemen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket (Salesforce)

Beantwoord op: 8 jan 2026

Ref.nr.
45

Onderwerp:
GC 1

Vraag:

Wordt er gebruikgemaakt van Business Units binnen Pardot?

Antwoord:

Nee

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket (Salesforce)

Beantwoord op: 8 jan 2026

Ref.nr.
46

Onderwerp:
GC 1

Vraag:

Worden Pardot Prospects gebruikt of worden deze gelijk omgezet naar Leads, Contacts of Person Accounts.

Antwoord:

Deze worden gelijk omgezet naar Contacts

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op:

8 jan 2026

Ref.nr.

47

Onderwerp:

GC 1

Vraag:

Hoe wordt op dit moment consent beheert?

Antwoord:

Consent gaat altijd via een opt-in veld. Daarna pakken de automations dit op zodat de datum van consent wordt opgeslagen en marketing opt-in true wordt

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op:

8 jan 2026

Ref.nr.

48

Onderwerp:

GC 1

Vraag:

Wordt er gebruikgemaakt van het EDA model of Education Cloud?

Antwoord:

EDA model

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op:

8 jan 2026

Ref.nr.

49

Onderwerp:

Gunningscriterium 1 - Rol inschrijver na implementatie

Vraag:

Wat is de gewenste vorm van beheer na oplevering van Marketing Cloud Next (functioneel, technisch, applicatiebeheer)?

Antwoord:

Eerste lijn en kleine ontwikkelingen worden intern opgepakt. Tweede lijn en grote wijzigingen door de partner

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op:

8 jan 2026

Ref.nr.

50

Onderwerp:

Gunningscriterium 1. Functionele specificaties

Vraag:

Wat is de definitie van “niet meer relevant” (bijv. inactiviteit, hard bounces,

afwijzingen)?

Antwoord:

Inactiviteit meer dan 2 jaar en niet aangemeld voor een opleiding

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op:

8 jan 2026

Ref.nr.

51

Onderwerp:

Vormvereisten (beschrijvend document)

Vraag:

Wat wordt bedoeld met een max aantal pagina's "inclusief de presentatie"?
Gaat dit over de vormgeving in de aangeleverde documenten?

Antwoord:

Dat wij de tekst van de aangeleverde maximaal opgegeven pagina's zullen
beoordelen en daarnaast zal de presentatie ook in de beoordeling
meegenomen worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.
52

Onderwerp:
Mondelinge Presentatie

Vraag:

Kan de mondelinge presentatie leiden tot een aanpassing van de score ten opzichte van het schriftelijke antwoord, of dient deze uitsluitend ter verduidelijking?

Antwoord:

Deze kan inderdaad leiden tot een aanpassing van de score, wij zullen de mondelinge presentatie dan ook opnemen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.
53

Onderwerp:
5. Eisen t.a.v. inschrijvers

Vraag:

Wordt bij de beoordeling van referenties primair gekeken naar organisatorische complexiteit, of strikt naar het formele aantal medewerkers en divisies?

Antwoord:

Voor elke kerncomptentie dient 1 referentie aangeleverd te worden (mag dezelfde zijn). Voor kerncompetentie 3 dient u een referentie aan te leveren van een organisatie met minimaal 600 medewerkers en minimaal 3 divisies waarbinnen u ervaring heeft met het implementeren van minimaal 3 bedrijfsprocessen, waarvan 1 een marketing- en salesproces, binnen een salesforce platform is. U moet gewoon voldoen aan de gehele vraagstelling.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

54

Onderwerp:

Prijs

Vraag:

Is de totale raming inclusief de licentiekosten?

Antwoord:

Licentiekosten van welke licenties?

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

55

Onderwerp:

Documentatie en vastlegging

Vraag:

Is de documentatie voor intern of ook (deels) voor extern (publiek) gebruik?

Antwoord:

Dit is voor intern gebruik

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.

56

Onderwerp:

Documentatie en vastlegging

Vraag:

Zijn er bestaande platforms/vendors in gebruik, waar we rekening mee kunnen houden? Bijv. Microsoft (teams/office), Google (drive/docs), Atlassian (jira/confluence)?

Antwoord:

Microsoft is beschikbaar

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.

57

Onderwerp:

Bijlage III Uniform_Europees_Aanbestedingsdocument_17juli2020

Vraag:

"Bij opening/downloaden van dit document staat er een witte pagina met ""please wait... If this message is not eventually replaced by the proper contents of the document, your PDF

viewer may not be able to display this type of document." Klopt het dat we hierdoor informatie missen en ons dit nog gegeven wordt?"

Antwoord:

Bijlage III is hetzelfde als het toegevoegde uea_562483_20251214222329.pdf, als u dit invult en aanlevert is het ook goed.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

58

Onderwerp:

Programma van Eisen - 1.2 Informatiebeveiliging en kwaliteit

Vraag:

Is voor certificering qua gevraagde certificering (ISO 27001) de ISAE 3402 ook akkoord?

Antwoord:

Ja dit is akkoord, het is ook ISO 27001 of gelijkwaardig maar ISAE 3402 is dus ook akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

59

Onderwerp:

Beschrijvend document Europees Openbaar nieuw format def - Onderwerp:
2.3. Opdrachtomschrijving/scope

Vraag:

Er wordt gevraagd naar het afsluiten van de Account Engagement app jaarlicentie. Deze koopt ROC Nijmegen tot op heden zelf in bij Salesforce. Is de wens van ROC Nijmegen dat we als partner de rol van reseller innemen?

Antwoord:

Dit staat helaas verkeerd bij 2.3 Beschrijvend document. De Account Engagement app jaarlicentie nemen wij rechtstreek van Salesforce af en valt dus niet binnen de scope van deze aanbesteding.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

60

Onderwerp:

Managed Service Contract

Vraag:

De Aanbestedende Dienst vraagt om een Managed Service Contract dat niet in tijd is gemaximeerd. Kan de Aanbestedende Dienst een historische context geven over het afgelopen kalenderjaar met betrekking tot het aantal calls, uitgesplitst naar urgentie (hoog, middel, laag), dan wel een verwachting afgeven voor 2026 in deze of een vergelijkbare vorm?

Antwoord:

154 meldingen, 190 uur, standaard is het een middel hoge prio. Alle 154 zijn middel

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

61

Onderwerp:

Salesforceomgeving

Vraag:

Kan de Aanbestedende Dienst een kwalitatieve en kwantitatieve beschrijving geven van de Salesforce-omgeving waarop support moet worden verleend, waaronder:

- welke Salesforce-onderdelen/clouds in gebruik zijn;
- het aantal gebruikers;
- de omvang van eventueel maatwerk (APEX).

Antwoord:

Werving en selectie.webp

Werving en selectie.pdf

ROC Nijmegen ORG.png

Salesforce koppeling.png

KCC.webp

Gebruikers: 35

Apex code: 3,32%

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
62

Onderwerp:
afsluiten van duplicate check premium (100.000 records per jaar)

Vraag:
De Aanbestedende Dienst vraagt om het “afsluiten van duplicate check premium (100.000 records per jaar)” (paragraaf 2.3 Beschrijvend Document). Betreft dit het uitvoeren van de duplicate check zelf, of de hiervoor benodigde licenties?

Antwoord:
Onze huidige partner regelt de licenties, waardoor wij deze weer op de aanbesteding hebben geplaatst. De uitvoering en kleine wijzigingen doen wij zelf

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket (Salesforce)

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
63

Onderwerp:
afsluiten van de CRM Blackthorn Event Management app (jaarlicentie)

Vraag:
De Aanbestedende Dienst vraagt om het “afsluiten van de CRM Blackthorn Event Management app (jaarlicentie)” (paragraaf 2.3 Beschrijvend Document). Waarom gaat de Aanbestedende Dienst hiervoor geen directe contractrelatie aan met de betreffende leverancier?

Antwoord:
Onze huidige partner managed de licenties, waardoor wij deze weer op de aanbesteding hebben geplaatst.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perce len: P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.

64

Onderwerp:

afsluiten van de Account Engagement app (jaarlicentie)” (paragraaf 2.3 Beschrijvend Document)

Vraag:

De Aanbestedende Dienst vraagt om het “afsluiten van de Account Engagement app (jaarlicentie)” (paragraaf 2.3 Beschrijvend Document).

- a) Dit onderdeel van de scope is niet opgenomen in het prijzenblad.
- b) Waarom gaat de Aanbestedende Dienst hiervoor geen directe contractrelatie aan met de betreffende leverancier (zijnde Salesforce)?

Antwoord:

Dit staat helaas verkeerd bij 2.3 Beschrijvend document. De Account Engagement app jaarlicentie nemen wij rechtstreek van Salesforce af en valt dus niet binnen de scope van deze aanbesteding.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perce len: P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.

65

Onderwerp:

“beheer van de Eduarte-koppeling (jaarlijks)” (paragraaf 2.3 Beschrijvend Document)

Vraag:

De Aanbestedende Dienst vraagt om het “beheer van de Eduarte-koppeling (jaarlijks)” (paragraaf 2.3 Beschrijvend Document). Kan de Aanbestedende Dienst een kwalitatieve en kwantitatieve beschrijving geven van haar verwachtingen ten aanzien van dit onderdeel van de scope?

Antwoord:

In de afgelopen 2 jaar 6 meldingen, gemiddelde duur was 1,5 uur, totaal 9,5 uur.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket (Salesforce)

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

66

Onderwerp:

concept-raamovereenkomst, paragraaf 3.4

Vraag:

In de concept-raamovereenkomst, paragraaf 3.4, wordt door de Aanbestedende Dienst geëist dat de Opdrachtnemer de CO#-uitstoot per interventie meet, terwijl in paragraaf 3.3 wordt gevraagd de bijbehorende KPI te behalen. Kan de Aanbestedende Dienst aangeven wat de concreet geëiste KPI-waarde is? Tevens ontvangen wij graag een toelichting op de door de Opdrachtnemer te hanteren meetmethode die door de Aanbestedende Dienst wordt geaccepteerd.

Antwoord:

De KPI's zijn de eisen 37 tm 40 dus 100% digitale trainingen, minimaal 80% remote support, 0% Co2 uitstoot per interventie en 5% van de loonsom inzetten voor mensen met afstand tot de arbeidsmarkt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
67

Onderwerp:

concept-raamovereenkomst, paragraaf 3.4

Vraag:

In de concept-raamovereenkomst, paragraaf 3.4, wordt door de Aanbestedende Dienst geëist dat de Opdrachtnemer het aantal digitale versus fysieke trainingen meet, terwijl in paragraaf 3.3 wordt gevraagd de bijbehorende KPI te behalen. Kan de Aanbestedende Dienst aangeven wat de concreet geëiste KPI-waarde is?

Antwoord:

100% digitale trainingen

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
68

Onderwerp:

Pardot

Vraag:

2. Kan de Opdrachtgever een aantal voorbeelden delen van Journey's die op dit moment in Pardot worden gefaciliteerd? Is het inrichten hiervan in scope

van de opdracht?

Antwoord:

Dit is nog minimaal. Bij een aanmelding voor een Open Dag wordt, wanneer iemand aangeeft geen idee te hebben welke opleiding hij/zij wil doen, sturen we via een flowtje in pardot een uitnodiging voor het maken van de studiekeuzetest.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

69

Onderwerp:

Raming van de aan te investeringsopdracht

Vraag:

3. Kijkend naar “2.5 Raming van de aan te investeringsopdracht” en “TN562483 - EF16 Aankondiging van een opdracht - algemene richtlijn, standaardregeling 20251214222416” zouden we graag de volgende verduidelijking willen. Is de eenmalige migratie van Pardot naar Marketing Cloud Next inbegrepen in het budget van ongeveer 150K per jaar?

Antwoord:

Ja

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket

(Salesforce)

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
70

Onderwerp:
Marketing Cloud Next

Vraag:

4. Kan de Opdrachtgever een lijst delen met functionele en non-functionele requirements alsmede core capabilities, welke geïmplementeerd dienen te worden in Marketing Cloud Next?

Antwoord:

Nee, hiervoor zijn nog geen requirements geformuleerd. Het moet onze huidige pardot omgeving vervangen en de mogelijkheid bieden om onze data flexibeler in te zetten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
71

Onderwerp:
Licentiekosten

Vraag:

5. Kan de Opdrachtgever bevestigen dat de raming van de Opdracht exclusief licentiekosten is?

Antwoord:

Exclusief welke licentie kosten?

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
72

Onderwerp:

Benodigde inzet voor support en doorontwikkeling

Vraag:

6. Om een goede inschatting te kunnen maken van de benodigde inzet voor support en doorontwikkeling, kan de opdrachtgever een overzicht verstrekken van de in het afgelopen jaar aangevraagde supportverzoeken en doorontwikkelactiviteiten (bijv. aantal, type en omvang)?

Antwoord:

Supportverzoeken: 154 meldingen, 190 uur.
Doorontwikkelactiviteiten: 37 ontwikkelactiviteiten

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
73

Onderwerp:

Inhouse implementeren

Vraag:

7. In het document “Beschrijvend document Europees Openbaar nieuw format def” staat dat de Opdrachtgever nieuwe wensen en eisen inhouse wil kunnen implementeren. Wat is de samenstelling van het implementatieteam van de Opdrachtgever dat verantwoordelijk is voor het doorvoeren van

nieuwe wensen en eisen?

Antwoord:

Kunt u aangeven waar dit staat?

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

74

Onderwerp:

Beschrijvend document Europees Openbaar nieuw format def" staat op pagina 6

Vraag:

8. In het document "Beschrijvend document Europees Openbaar nieuw format def" staat op pagina 6 dat de aannemer de annulering van de CRM Blackthorn Event Management App moet ondersteunen. Kan de opdrachtgever aangeven welke diensten in dit verband worden verwacht?

Antwoord:

Er staat nergens annulering, er staat dat de CRM Blackthorn Event Management app jaarlicentie afgesloten dient te worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
75

Onderwerp:
Datamigratie

Vraag:

9. Denkt u bijvoorbeeld aan een datamigratie of het opzetten van een integratie met een nieuwe tool (en zo ja, welke)?

Antwoord:

Nee.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket (Salesforce)

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
76

Onderwerp:

"Beschrijvend document Europees Openbaar nieuw format def" staat op pagina 6

Vraag:

10. In het document "Beschrijvend document Europees Openbaar nieuw format def" staat op pagina 6 dat de aannemer het management van Eduarte moet ondersteunen. Kunt u specificeren welke diensten u in dit verband verwacht?

Antwoord:

Het beheren en vernieuwen van de huidige Eduarte koppeling

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket (Salesforce)

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.

77

Onderwerp:

2e- en 3e-lijns support

Vraag:

11. De scope van de opdracht is het leveren van 2e- en 3e-lijns support. Is de aannahme correct dat de Opdrachtgever verantwoordelijk is voor 1e-lijns support?

Antwoord:

Dat klopt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket (Salesforce)

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.

78

Onderwerp:

Pagina 20, artikel 6.3

Vraag:

12. In het document “Beschrijvend document Europees Openbaar nieuw format def” staat op pagina 20, artikel 6.3 bij het gunningscriterium dat er een maximaal aantal pagina’s is toegestaan, inclusief de presentatie. Aangezien de presentatie een mondelinge toelichting betreft, verzoeken wij om de presentatie niet mee te tellen in het maximale aantal pagina’s. Kan de Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

Het maximaal aantal pagina's is benoemd, echter wordt de presentatie los ook nog beoordeeld, de beoordeling is dus de aangeleverde pagina's incl de presentatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

79

Onderwerp:

MC Account Engagement

Vraag:

13. Wordt MC Account Engagement momenteel ook gebruikt richting studenten? Meer algemeen: zijn er verschillen in huidige use cases in MC Account Engagement en gewenste use cases in MC Next?

Antwoord:

Nee, account engagement gebruiken we nog niet richting studenten. In eerste instantie blijven we ons focussen op werving van nieuwe studenten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.**Onderwerp:**

80 licenties voor Marketing Cloud Next (en Data Cloud)?

Vraag:

14. Is er intern al akkoord op de benodigde licenties voor Marketing Cloud Next (en Data Cloud)? Of is dit nog onderdeel van de overweging om over te stappen?

Antwoord:

Nog onderdeel van de overweging om over te stappen

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket (Salesforce)

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

81

Onderwerp:

Gewenste personalisaties

Vraag:

15. Kan Opdrachtgever enkele voorbeelden delen van de gewenste gepersonalisaties op websitepagina's?

Antwoord:

We zouden een studiekeuzepagina willen maken waarbij, op basis van de activiteiten die een contact al heeft gehad, we de inhoud van die pagina kunnen bepalen. Dus: Open dag aangemeld? Dan tonen we de banner over de open dag niet meer. Nog niet meegelopen? Dan tonen we meelopen prominent. Aangemeld voor meerdere opleidingen? Toon de optie voor een studiekeuzegesprek. Nog geen idee wat je wil? Wijs ze op de Studiekeuzetest. Dit zouden we mogelijk buiten pardot om willen doen, via een hash van een contact en een rest verzoek naar salesforce voor de parameters die aangeven welke info een contact moet zien. Dit zijn we nu aan het onderzoeken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

82

Onderwerp:

Creëren van content

Vraag:

16. Omvat de opdracht eveneens het creëren van content, zoals kopij en email designs?

Antwoord:

Op dit moment hebben we een standaard e-mailtemplate en sturen we vrij platte mails. Op termijn willen we meer met mails gaan doen en wat meer aankleding in de mails gebruiken. We hebben zelf een grafische werkplaats voor vormgeving maar zij hebben geen ervaring met het maken van responsive mail templates.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

83

Onderwerp:

Helpdesk

Vraag:

Mogen wij een engelstalige helpdesk hebben of u in het Engels benaderen.

Antwoord:

Nee, u dient ons in het Nederlands te helpen en te woord staan (schriftelijk en mondeling)

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

84

Onderwerp:

Deadline verduidelijkingsvragen

Vraag:

Vanwege interne redenen willen wij graag de deadline voor het aanleveren van verduidelijkings vragen (die betrekking hebben op de 1e Nota van Inlichtingen) verzet hebben naar vrijdag 17 januari 2026 10:00 uur, is dit akkoord.

Antwoord:

Akkoord. Dit wordt aangepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

85

Onderwerp:

Extra aan te leveren bestanden als bijlage

Vraag:

Aan te leveren bestanden KCC.webp, ROC Nijmegen org.png, Salesforce koppeling.png en Werving en selectie.wbp zijn niet te vinden

Antwoord:

Klopt, zijn samengevoegd en heten nu ROC Nijmegen ORG + processen.pdf

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perceelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op:

12 jan 2026