

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. 86
Onderwerp: Verdieping op antwoord 39 en 41 van NvI 1

Vraag:

Kan het ROC Nijmegen de eisen aanpassen dat er een fixed price moet komen voor het leveren van 153,5 uur (144 uur van 39 en 9,5 uur van 41) of 190 uur (zoals is vermeld bij antwoorden 60 en 72) Support op de applicatie en de Eduarte koppeling, zodat het voor een andere implementatiepartner die geen inzage heeft in de configuratie of betrokken is geweest bij de inrichting en uitrol van de processen ook mogelijk is om hier een bedrag aan te koppelen. Het is anders alleen mogelijk voor de huidige partner om hier een onderbouwd voorstel voor te kunnen maken aangezien zij weten op welke manier (velden, flows, apex) de processen in Salesforce zijn ingericht en het niveau kennen van de gebruikers en beheerders.

Antwoord:

Akkoord, wij passen dit aan, u dient nu uw uurprijs aan te leveren en uit te gaan van 190 uur afname (dit is echter geen garantie voor de toekomst), de 190 uur afname is puur om de totaalprijs te kunnen opgeven.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket (Salesforce)

Beantwoord op: 15 jan 2026

Ref.nr. **Onderwerp:**

87 Verdieping op antwoord 39 van NvI 1

Vraag:

Bij de antwoorden 60 en 72 staat 154 meldingen met een totaal van 190 uur en bij antwoord 39 staat 144 meldingen met een totaal van 144 uur. Kan er aangegeven welk aantal meldingen en uren correct is?

Antwoord:

antwoord op vraag 41 was over de afgelopen 2 jaar (2024 en 2025), antwoorden op vragen 60 en 72 gaat alleen over 2025

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket (Salesforce)

Beantwoord op:

15 jan 2026

Ref.nr.

88

Onderwerp:

Verdieping op antwoord 35 van NvI 1

Vraag:

Bij al onze klanten raden wij aan om een directe verbintenis aan te gaan met de leverancier van de applicatie zodat er geen afhankelijkheid is van de implementatiepartner voor het afnemen van third party applicaties. Bij het afstemmen van deze verbintenissen, hebben wij een adviserende rol, maar zijn dan niet de contractpartij. Is het voor ROC Nijmegen een mogelijkheid om de licenties direct af te nemen bij de leverancier (Blackthorn en/of Plauti) of is het een eis dat een nieuwe Salesforce implementatiepartner ook minimaal een partner/reseller moet zijn van Plauti en Blackthorn?

Antwoord:

Onze voorkeur is om dit bij de implementatiepartner af te nemen echter begrijpen wij uw vraag, inschrijvers kunnen dit optioneel aanbieden, wij zullen deze optie echter niet meenemen in het beoordelen van de prijzen, inschrijvers die dit niet willen aanbieden kunnen hier de waarde 0 invullen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op: 15 jan 2026

Ref.nr.

89

Onderwerp:

Verdieping op antwoord 13 van NvI 1

Vraag:

Er staat dat de huisregels worden toegevoegd, vooralsnog hebben wij deze niet terug gevonden. Kan aangegeven worden waar deze zijn toegevoegd, zodat we kunnen controleren waar wij mee akkoord gaan?

Antwoord:

Document 20230110 Huisregels ROC Nijmegen.pdf is nu toegevoegd bij documenten

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op: 15 jan 2026

Ref.nr.

90

Onderwerp:

Verdieping op antwoord 12 van NvI 1

Vraag:

Is de aanneme correct dat deze eis komt te vervallen, aangezien nog niet aangegeven kan worden waar de leverancier dan mee akkoord gaat?

Antwoord:

Uw aanname is correct.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op:

15 jan 2026

Ref.nr.

91

Onderwerp:

NvI - Ref Nr. 71

Vraag:

Kan de Opdrachtgever bevestigen dat de raming voor de Opdracht exclusief licentiekosten voor Marketing Cloud Next en Data Cloud (en exclusief Data Cloud Credits) is?

Antwoord:

Dat klopt, de raming voor de opdracht is exclusief licentiekosten voor Marketing Cloud Next en Data Cloud (en is exclusief Data Cloud Credits).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op:

16 jan 2026

Ref.nr.
92

Onderwerp:
Salesforce Koppelingen

Vraag:

Kan de Opdrachtgever een overzicht van de integratiearchitectuur aanleveren waarin de specifieke API's zijn opgenomen, inclusief per API het type Request (Get, Post, Delete etc), een functionele beschrijving (wat de API doet) en een globale toelichting op welke data wordt geïntegreerd en met welk doel?

Antwoord:

Wij kunnen dit helaas niet aanleveren

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op:

16 jan 2026

Ref.nr.
93

Onderwerp:
Nvl - Ref Nr. 35

Vraag:

Het is onduidelijk of de licenties voor Plauti Premium en Blackthorn Event Management al dan niet in de prijs inbegrepen moeten zijn. Wij zijn van mening dat dit niet het geval zou moeten zijn. Kunt u hier een duidelijk antwoord op geven?

Antwoord:

Deze licenties mogen niet meer in de totaalprijs voorkomen, u mag ze wel nog optioneel aanbieden, ze zullen echter niet meegenomen worden in de beoordeling.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op: 16 jan 2026

Ref.nr.

94

Onderwerp:

Nvl - Ref Nr. 39 & Ref Nr. 75

Vraag:

Referentie 39 stelt dat er naast Plauti en Blackhorn slechts twee systemen met Salesforce zijn geïntegreerd, namelijk de website en Eduarte. Punt 7 onder referentie 39 stelt dat er een integratie met AFAS moet komen, waarvan we aannemen dat deze volledig ontwikkeld moet worden. Referentie 75 stelt echter dat er momenteel geen nieuwe integratie in overweging wordt genomen. Kunt u daarom verduidelijken of de integratie met AFAS binnen de scope valt? Zo ja, kunt u dan meer details delen over de huidige status van de AFAS-integratie?

Antwoord:

De integratie met AFAS is een wens die wij op dit moment hebben voor de toekomst die echter nog niet bij ons ingepland staat. Deze integratie bestaat nu nog niet.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op: 16 jan 2026

Ref.nr.

95

Onderwerp:

Nvl - Ref Nr 11

Vraag:

Er staat vermeld dat er een migratie naar een integratieplatform gaande is. Kunt u specificeren om welk platform het gaat? En hoe zullen de huidige en toekomstige integraties beheerd worden zodra de migratie naar het integratieplatform is voltooid? Moeten aanpassingen aan de integratiepatronen voor het nieuwe integratieplatform binnen de scope van de migratie worden meegenomen?

Antwoord:

Het integratieplatform dat we gaan implementeren heet Enable U. Het idee is wel dat we zo min mogelijk point to point koppelingen hebben binnen ons landschap. Wij willen in de toekomst de koppeling tussen Salesforce en Eduarte verleggen naar een koppeling met ons nieuwe Integratieplatform. Het gaat hier wel om een raamovereenkomst, wij weten nog niet exact wat wij de komende jaren gaan afnemen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket (Salesforce)

Beantwoord op: 19 jan 2026

Ref.nr.

96

Onderwerp:

Nvl - Ref Nr 40

Vraag:

Er staat vermeld dat er de afgelopen jaren ongeveer 30.000 leads zijn gegenereerd. Kunt u verduidelijken of de datamigratie (niet alleen het proces /de functionaliteit) van Pardot naar Marketing Cloud Next binnen de scope valt? Zo ja, kunt u dan het totale volume aan data aangeven dat van alle relevante objecten moet worden gemigreerd? Vallen datamigraties van andere systemen ook binnen de scope? Zo ja, kunt u dan specificeren van welk systeem naar welk systeem de data moet worden gemigreerd en het geschatte datavolume?

Antwoord:

Voor nu valt alleen het proces en de functionaliteit in de scope van deze aanbesteding.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op:

16 jan 2026

Ref.nr.

97

Onderwerp:

9. Bijlage IX Prijzenblad

Vraag:

Is het toegestaan om de opmaak van het Excel-bestand aan te passen voor een meer gedetailleerde investeringsschatting? Mogen we de rolnamen wijzigen met betrekking tot de toewijzing van personen?

Antwoord:

Niet akkoord, u mag een gedetailleerde investeringsschatting wel als extra bijlage bijvoegen. Rolnamen overzicht mag u ook als extra bijlage bijvoegen, u dient echter het excel bestand zoals aangeleverd in te vullen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op:

16 jan 2026

Ref.nr.

98

Onderwerp:

9. Bijlage IX Prijzenblad

Vraag:

Wordt Plauti uitsluitend ingezet voor deduplicatie?

Antwoord:

Ja.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op:

16 jan 2026

Ref.nr.

99

Onderwerp:

Nvl - Ref Nr 80

Vraag:

Welke overwegingen zijn doorslaggeven om wel of niet over te stappen naar Marketing Cloud Next en Data Cloud?

Antwoord:

Maandelijkse kosten en investeringskosten

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op:

16 jan 2026

Ref.nr.
100

Onderwerp:
Nvl - Ref Nr 80

Vraag:

"Is de aanname correct dat, indien de overgang naar Marketing Cloud Next niet doorgaat, de reikwijdte van deze RFP in de praktijk beperkt blijft tot het beheer en onderhoud van de huidige inrichting?"

Indien dit het geval is, heeft de Opdrachtgever voorzien in een kennisoverdrachtsperiode waarin de benodigde kennis van de huidige implementatiepartner wordt overgedragen aan de nieuwe implementatiepartner?"

Antwoord:

Nee, we blijven altijd ontwikkelen

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op:

16 jan 2026

Ref.nr.
101

Onderwerp:
Nvl - Ref Nr 72

Vraag:

Kan de Opdrachtgever een inschatting geven hoeveel uur er is besteed aan de doorontwikkelactiviteiten?

Antwoord:

100 uur

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op:

16 jan 2026

Ref.nr.

102

Onderwerp:

Nvl - Ref Nr 73

Vraag:

"Ter verduidelijking van de vraag uit de eerste vragenronde: in de Doelstelling van de Opdracht staat het volgende:

“De doelstelling van de aanbesteding is om middels een objectieve en transparante procedure te komen tot de meest geschikte partij die voor ons wensen kan bouwen en eventueel kan adviseren in hoe wij dit zelf kunnen bouwen. Daarnaast moet er een supportcontract komen waarbij wij onbeperkt tweedelijns vragen/storingen kunnen melden.”

In andere antwoorden tijdens de eerste vragenronde gaf de Opdrachtgever aan dat kleine wijzigingen door het interne team worden opgepakt en grotere wijzigingen door de implementatiepartner. Hoe wordt in de praktijk bepaald of een wijziging als klein of groot wordt geclassificeerd?"

Antwoord:

Wanneer de beheerder zelf de wijziging kan uitvoeren, zal dit altijd de voorkeur hebben.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op:

16 jan 2026

Ref.nr.
103

Onderwerp:
Nvl - Ref Nr 35

Vraag:

We begrijpen dat de huidige implementatiepartner mogelijk optreedt als geautoriseerde wederverkoper voor Blackthorn en/of Plauti. Niet alle inschrijvers zijn echter geautoriseerde wederverkopers. Om het principe van een gelijk speelveld, zoals beoogd in het kader van de Nederlandse Wet op de Overheidsaanbestedingen 2012, te waarborgen, staat de opdrachtgever er dan voor open om de licenties voor Blackthorn Event Management en Plauti rechtstreeks bij de respectievelijke leveranciers aan te schaffen, op dezelfde wijze als momenteel gebeurt met de Salesforce-licenties? Zo niet, zou de opdrachtgever dan kunnen toelichten welke specifieke bezwaren hij hiertegen heeft?

Antwoord:

Akkoord, partijen mogen dit echter wel optioneel aanbieden

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op:

16 jan 2026

Ref.nr.
104

Onderwerp:
Nvl - Ref Nr 69

Vraag:

"Aangezien de opdrachtgever nog niet heeft besloten of er van Pardot naar Marketing Cloud Next wordt gemigreerd, en gezien het feit dat de migratie een eenmalig project betreft, hoe dient het migratieproject naar Marketing Cloud Next, dat is opgenomen in het jaarlijkse budget van € 150.000, te worden verwerkt in de prijsopgave?

Wij stellen voor om het migratieproject als een aparte post in de prijsopgave op te nemen, zodat de kosten voor beheer/onderhoud en verdere ontwikkeling duidelijk gescheiden zijn van de migratiekosten. Is dit voor u

acceptabel?"

Antwoord:

Wij vragen prijzen per functie/rol uit, u hoeft op dit moment het eventuele migratieproject niet als aparte post op te nemen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op:

16 jan 2026

Ref.nr.

105

Onderwerp:

Prijzenblad - Regel 10

Vraag:

Het is voor inschrijvers erg uitdagend om een betrouwbare prijsinschatting te maken voor een volledig vooruitbetaald (fixed-fee) contract voor beheer, onderhoud en doorontwikkeling. Hoewel er informatie is gedeeld waaruit blijkt dat er in het afgelopen jaar circa ±200 uur is besteed (tickets /incidenten en Eduarte-onderhoud), geeft dit niet per se een betrouwbaar beeld voor het komende jaar. Staat de Aanbestedende Dienst open voor alternatieve betaalmodellen, zoals achteraf factureren op basis van de daadwerkelijk afgenomen ondersteuning (bijvoorbeeld op basis van time-and-materials/nacalculatie)?

Antwoord:

Wij vragen nu geen fixed-fee meer maar u dient nu uw uurprijs aan te leveren en uit te gaan van 190 uur afname (dit is echter geen garantie voor de toekomst), de 190 uur afname is puur om de totaalprijs te kunnen opgeven.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket (Salesforce)

Beantwoord op: 16 jan 2026

Ref.nr.

106

Onderwerp:

Beschrijvend Document - Gunningscriterium 1: Uitwerking casus: Overgang naar Marketing cloud next (25 punten)

Vraag:

"Kun je een voorbeeld delen van een e-mailtemplate die momenteel in gebruik is?"

Vind je het goed om indien nodig kleine wijzigingen aan te brengen in het e-mailontwerp? De migratie naar Marketing Cloud Next vereist mogelijk enkele verfijningen en aanpassingen."

Antwoord:

Voorbeeld ontvangt u in bijlage (E-mailtemplate), indien nodig mogen kleine wijzigingen aangebracht worden in het e-mailontwerp.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket (Salesforce)

Beantwoord op: 19 jan 2026

Ref.nr.

107

Onderwerp:

ROC Nijmegen ORG + processen.pdf

Vraag:

Kan uw marketingafdeling de klanttrajecten delen waarop de door u gedeelde workflows zijn gebaseerd?

Antwoord:

We hebben nog geen workflows die gebaseerd zijn op beschreven klantrajecten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket (Salesforce)

Beantwoord op:

16 jan 2026

Ref.nr.

108

Onderwerp:

Prijzenblad - Regel 10

Vraag:

"In het prijzenblad staat dat het managed servicecontract geen maximum kent qua inzet, en in essentie dus als "ongelimiteerd" kan worden beschouwd. Klopt de aanname dat dit in de praktijk wel uitgaat van een fair-use principe?"

Binnen de scope van het contract valt bijvoorbeeld doorontwikkeling. Dat kan ook betekenen dat (delen van) nieuwe implementaties onder het managed servicecontract worden uitgevoerd. Dit kan leiden tot oneigenlijk of oneerlijk gebruik van het contract. Daarom de vraag: is dit contract expliciet gebaseerd op fair-use, en zo ja, kunnen wij in onze offerte opnemen wat fair-use concreet betekent voor de aanbieder?"

Antwoord:

Wij vragen geen fixed-fee meer uit zie voorgaande vragen en antwoorden mbt dit onderwerp.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket (Salesforce)

Beantwoord op: 16 jan 2026

Ref.nr.
109

Onderwerp:
Documentatie/Vastlegging Ref. nr. 56

Vraag:

"In de beantwoording op de vraag ""Zijn er bestaande platforms/vendors in gebruik, waar we rekening mee kunnen houden? Bijv. Microsoft (teams/office), Google (drive/docs), Atlassian (jira/confluence)"" staat ""Microsoft is beschikbaar"". " -- Moet de documentatie op Microsoft Sharepoint worden vastgelegd, of zijn we niet gebonden aan Microsoft technologie?"

Antwoord:

Microsoft heeft een sterke voorkeur. Mocht er een betere oplossing zijn, dan staan wij hiervoor open.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket (Salesforce)

Beantwoord op: 16 jan 2026

Ref.nr.
110

Onderwerp:
rubriek ref. 54

Vraag:

In deze inschrijving gaan wij ervan uit dat de raming van de opdracht betrekking heeft op dienstverlening en op licenties die conform het prijzenblad door opdrachtnemer worden geleverd (zoals Plauti Premium en Blackthorn Event Management).
Salesforce-standaardlicenties en Marketing Cloud (Next) licenties die door

ROC Nijmegen rechtstreeks bij Salesforce worden afgenomen, maken geen onderdeel uit van deze raming

Antwoord:

Conform eerdere beantwoording valt geen enkele licentie meer onder de raming, u mag deze prijzen echter wel optioneel aanbieden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Beheer en doorontwikkeling CRM pakket
(Salesforce)

Beantwoord op:

16 jan 2026