

Aventus[®] A



Aanbestedingsleidraad CRM-dienstverlening

juli 2025

Ref: 2025-INK-242-CK



Inhoud

1	Omschrijving van de Opdracht	3
1.1	Inleiding	3
1.2	Over Aventus	3
1.3	Doelstelling en ambities	4
1.4	Scope van de Opdracht	5
1.5	Vorm van de Raamovereenkomst	5
2	De procedure	6
2.1	Geheel digitaal	6
2.2	Planning aanbestedingsprocedure	6
2.3	Nota van Inlichtingen	7
2.4	Contactpersoon	7
2.5	Klachtenloket	7
2.6	De inschrijving	8
2.7	Akkoord met procedure en Opdracht	9
2.8	Voorwaarde procedure	9
2.9	Eén inschrijving	10
3	Eisen aan de ondernemer	11
3.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	11
3.2	Sanctiepakket Rusland	11
3.3	Deelnemen in combinatie of onderaanneming	11
3.4	Beroep op kwalificaties en/of draagkracht van derden	12
3.5	Geschiktheidseis(en): financieel en economische draagkracht	12
3.6	Geschiktheidseis(en): technische- en beroepsbekwaamheid	13
4	Gunningscriteria en beoordeling	15
4.1	Economische Meest Voordelige Inschrijving (EMVI)	15
4.2	Beoordeling gunningscriterium Kwaliteit	15
4.3	Beoordeling gunningscriterium Prijs	16
4.4	Kwalitatieve subgunningscriteria	17
5	Gunningsfase	20
5.1	De gunningsbeslissing	20
5.2	Gelijke score	20
5.3	Procedure van verificatie en contractsluiting	20
	Bijlagen	21



1 Omschrijving van de Opdracht

1.1 Inleiding

Deze aanbestedingsleidraad legt uit hoe u kunt inschrijven op de aanbesteding en wat er van uw organisatie en uw inschrijving wordt verwacht. Ook wordt toegelicht hoe uw inschrijving wordt beoordeeld en op welke manier de gunningsbeslissing tot stand komt. Deze aanbestedingsleidraad is geen Opdracht en kan ook niet als zodanig worden uitgelegd.

Het doel van deze aanbesteding is het selecteren en contracteren van één leverancier die verantwoordelijk zal zijn voor het onderhoud, (tweedelijns) support en de (door)ontwikkeling van functionaliteit binnen het Salesforce platform van Aventus.

Deze aanbesteding maakt deel uit van de bredere CRM-strategie van Aventus, zoals uiteengezet in het document 'CRM-strategie 2025-2028' (Bijlage 6). Inschrijvers wordt verzocht kennis te nemen van dit document om hun voorstel optimaal af te stemmen op de strategische uitgangspunten.

Deze aanbesteding betreft een Europese aanbesteding volgens de Aanbestedingswet 2012. Hierbij volgt Aventus de Openbare Europese procedure. Aventus kiest voor deze procedure, omdat de geschatte waarde van de Opdracht het EU-drempelbedrag van € 221.000,- voor diensten overschrijdt.

1.2 Over Aventus

Aventus is dé onderwijsaanbieder in de Stedendriehoek voor middelbaar beroepsonderwijs en educatie voor volwassenen. Vanuit de locaties in Apeldoorn, Deventer en Zutphen verzorgt Aventus zo'n 200 mbo-opleidingen en volwasseneducatie, inclusief VAVO. Aventus heeft ca. 11.500 studenten en cursisten en 1.200 medewerkers.

De visie van Aventus is. "Wij zijn ervan overtuigd dat wij onze studenten voor een succesvolle (leer)loopbaan toekomstgerichte vakkennis en persoonlijke en sociale vaardigheden moeten meegeven. Onze studenten en cursisten leren bij ons de regie te nemen over hun ontwikkeling in een steeds sneller veranderende arbeidsmarkt en samenleving. De missie van Aventus is: "Aventus laat zien hoe mooi en uitdagend beroepsgericht onderwijs is en stimuleert daarmee elke dag de groei van het individu, het bedrijfsleven en de samenleving".

Belangrijke speerpunten bij Aventus zijn:

- mens en praktijk;
- leren dankzij oefenen;
- groeien in kennis én als mens;
- omkijken naar elkaar;
- als school blijven leren.

Naast deze speerpunten spelen onderstaande cultuurwaarden een belangrijke rol:

- attent;
- realistisch;
- verbindend;
- nieuwsgierig;



- prikkelend.

Meer informatie over Aventus vindt u op www.ventus.nl.

1.3 Doelstelling en ambities

Aventus is een onderwijsinstelling in het mbo die studenten ondersteunt bij het ontdekken en ontwikkelen van hun talenten. Ter ondersteuning van onze dienstverlening maken wij gebruik van een CRM-systeem dat is gebaseerd op het Salesforce-platform. Dit systeem wordt momenteel ingezet voor processen rondom **klantenservice** en **werving van lerenden**.

Voor de **klantenservice** is hiervoor een 'Servicecloud' ingericht, waarbij vragen, klachten en terugbelverzoeken als 'cases' binnen komen en rechtstreeks worden beantwoord dan wel binnen de organisatie worden uitgezet. Voor laatstgenoemde situatie wordt op dit moment gebruik gemaakt van 'Queues' i.c.m. 'Process Builds', 'APEX' en 'Workflow Rules'.

Wat betreft de bestaande inrichting van de 'Servicecloud' hebben we ambitie tot optimalisatie van de bestaande inrichting en het verder uitbouwen van klantcontactmogelijkheden. Kansen die we binnen de bestaande inrichting zien zijn vooral geënt op het vernieuwen van de configuratie die ten grondslag ligt aan de routing van cases (queues) en het migreren van bijbehorende 'process-builds' en 'APEX' naar 'flows'. Uitbreidingsmogelijkheden zien we in de toepassing van Agentforce (zowel user- als customer facing) en het aanleggen van een knowledge-base, evenals de uitbreiding van contactkanalen (Whatsapp) die integraal binnen Salesforce worden bestierd.

Voor **werving van lerenden** maakt Aventus momenteel gebruik van een 'Sales Cloud' omgeving met het EDA (Education Data Architecture) Account Model'. Het versturen van (marketing)mail vindt plaats via Account Engagement. Andere applicaties die gebruikt worden in/in combinatie met Salesforce, zijn: FormAssembly, GetFeedback, Duplicate Check, Live Agent.

Het voornaamste doel binnen het 'domein' werving van lerenden is om zicht te krijgen op de studentreis (vanaf het eerste prille oriëntatiemoment tot het moment waarop een studiekeuze wordt gemaakt), waarbij tussentijds zoveel mogelijk relevante data/inzichten worden opgehaald die ons in staat stelt om op de juiste momenten de studiekeuzer met de juiste positieve informatie te adresseren zodat daarmee de kans wordt vergroot dat zijn een passende opleiding starten bij Aventus.

Daarnaast zien we ook voor de 'fase' van 'aanmelding' tot 'inschrijving' veel kansen en onbenut potentieel.

Op korte tot middellange termijn zal de focus van werving ook steeds nadrukkelijker uitgaan naar werkend professionals in het kader van een 'Leven Lang Ontwikkelen' (LLO).

Daartoe zal het gehele ketenproces doorontwikkeld en versterkt worden, waarbij de deelprocessen 'Klantcontact, Offerteproces, Aanmeldproces en Facturatieproces' in belangrijke mate binnen het Salesforce platform opgetrokken zullen worden. Een en ander wordt verduidelijkt in Bijlage 7: projectbrief - LLO 4.0 v1.0.

Om de kwaliteit van onze processen te blijven waarborgen én door te ontwikkelen, is Aventus voornemens om een Raamovereenkomst af te sluiten voor het **beheer, support, onderhoud en de verdere inrichting/(door)ontwikkeling van de bestaande CRM-omgeving**. De nieuwe leverancier dient aantoonbare expertise te hebben met het Salesforce-platform.



1.4 Scope van de Opdracht

Op verzoek van Aventus verlenen van:

- **Support (2^e, 3^e lijns) en onderhoud (correctief, adaptief, perfectief)** van de huidige Salesforce-omgeving.
Voorbeeld correctief: herstellen van fouten/bugfixes
Voorbeeld adaptief: aanpassingen die verband houden met wijzigingen in interne processen of wetgeving
Voorbeeld perfectief: verbetering bestaande functionaliteit, herontwerp UI, optimalisatie flows
- **Optimalisatie en herinrichting** van bestaande onderdelen, waaronder klantenservice en werving van studerende(n).
- **(Door)ontwikkeling** in het kader van werving en klantenservice.
- **Doorontwikkeling** die verband houdt met ambities die nog verdere rijping en uitwerking behoeven (vb. Alumni management, optimalisatie onboarding, inzet 'user- en customer facing' AI)
- **Inrichting** en automatisering van (deel)processen die verband houden met contractonderwijs (LLO)
- **Adviesrol en kennisdeling**, zodat Aventus optimaal gebruik kan maken van de mogelijkheden binnen Salesforce.

1.5 Vorm van de Raamovereenkomst

Aventus wenst voor onderhavige Opdracht een Raamovereenkomst af te sluiten met één Inschrijver voor de duur van 4 jaar (zonder opties tot verlenging). De ingangsdatum van de Raamovereenkomst is 1 november 2025 en loopt tot uiterlijk 1 november 2029. Tevens zal er met de winnende Inschrijver een verwerkersovereenkomst gesloten worden, waarvan het concept als bijlage 12 is opgenomen.

De concept Raamovereenkomst is opgenomen als Bijlage 3.

2 De procedure

2.1 Geheel digitaal

Deze aanbestedingsprocedure zal geheel digitaal verlopen. Dit houdt in dat:

- de aanbesteding is geplaatst op de website van TenderNed;
- de documenten die bij deze aanbesteding horen alleen digitaal beschikbaar te zijn;
- alle communicatie (waaronder vragen en antwoorden) tijdens deze aanbesteding gebeurt via TenderNed;
- u en andere Inschrijvers de Inschrijving indienen via TenderNed;
- Aventus de voorgenomen gunningsbeslissing communiceert via TenderNed.

Een uitgebreide instructie met betrekking tot het werken met TenderNed vindt u op

<https://www.tenderned.nl/cms/nl/help>

2.2 Planning aanbestedingsprocedure

Een aanbestedingsprocedure kent meerdere vaste momenten en stappen, welke vaak wettelijk bepaald zijn. Hieronder vindt u de procedure schematisch weergegeven. De data hieronder zijn “uiterlijk tot en met” data.

Let op! Indien de planning hieronder afwijkt van hetgeen is weergegeven op TenderNed, prevaleert de planning zoals vermeld op TenderNed. Inschrijvers kunnen geen rechten ontleen aan deze planning.

De planning van procedure ziet er als volgt uit:

Activiteit	Datum
Publicatie op TenderNed	15-07-2025
Uiterste datum voor het indienen van vragen eerste vragenronde	14-08-2025 voor 12:00 uur
Publicatie nota van inlichtingen eerste vragenronde	29-08-2025
Uiterste datum voor het indienen van vragen tweede vragenronde	04-09-2025 voor 12:00 uur
Publicatie nota van inlichtingen tweede vragenronde	12-09-2025
Uiterste datum voor het indienen van Inschrijvingen	23-09-2025 voor 12.00 uur
Beoordeling inschrijvingen	24-09-2025 t/m 03-10-2025
Presentatie	07-10-2025
Verzending voorgenomen gunningsbeslissing	09-10-2025
Verificatiebespreking	16-10-2025
Einde bezwaartermijn	30-10-2025
Ingangsdatum Raamovereenkomst	01-11-2025

Tabel 1: Planning aanbestedingsprocedure



Aventus behoudt zich het recht voor om de planning te wijzigen. In het geval dat wijziging van de planning noodzakelijk is, wordt dit naar alle betrokkenen gecommuniceerd.

2.3 Nota van Inlichtingen

U kunt via het Vragenformulier Bijlage 8 vragen stellen over de aanbestedingsstukken. Dit kan uiterlijk tot de daarvoor aangegeven data. Zie planning (par 2.2). Het vragenformulier kunt u uploaden via de berichtenbox in TenderNed. Er wordt geen gebruik gemaakt van de vraag- en antwoordmodule van TenderNed.

Alle vragen worden geanonimiseerd beantwoord in de Nota van Inlichtingen-1, welke conform planning gepubliceerd wordt op TenderNed. Over de Nota van Inlichtingen kunnen eventuele verduidelijkingsvragen worden gesteld. Deze zullen middels de Nota van Inlichtingen-2 worden beantwoord. Nieuwe vragen worden niet in behandeling genomen.

Het aanbestedingsdocument, inclusief bijlagen, is met zorg opgesteld. Het is echter mogelijk dat, in de ogen van potentiële Inschrijvers, fouten en onvolkomenheden in het document zijn gesloten. Een geconstateerde fout of onvolkomenheid kan worden gemeld via de berichtenbox in TenderNed.

Aanbestedende dienst zal middels de Nota van Inlichtingen of aparte mailing de geconstateerde fout of onvolkomenheid publiceren danwel rectificeren.

Is de inschrijftermijn verstreken? Dan is het niet meer mogelijk om vragen te stellen of klachten in te dienen over eventuele onrechtmatigheden in de aanbestedingsdocumenten. Na de inschrijftermijn vervalt het recht om bezwaar te maken tegen eventuele schendingen van (aanbestedings-) recht.

Met het uitbrengen van de laatste Nota van Inlichtingen zijn de geschiktheidseisen, eisen aan de procedure en de Opdracht en de gunningscriteria met bijbehorende documenten definitief vastgesteld.

2.4 Contactpersoon

De door Aventus aangewezen contactpersoon voor deze aanbestedingsprocedure zijn:

Corine Kroes

e-mail: inkoop@aventus.nl

Telefoonnummer: 06 – 518 596 97

Met betrekking tot de aanbesteding is het de Inschrijver niet toegestaan contact op te nemen met andere personen binnen Aventus dan de aangewezen contactpersoon. Indien Inschrijver contact opneemt over de inhoud van deze aanbesteding met andere personen binnen Aventus dan de hierboven genoemde persoon, kan Aventus besluiten Inschrijver uit te sluiten van verdere deelname aan deze procedure. Aventus wijst Inschrijvers erop dat zij niet gebonden zal kunnen zijn aan enige mondelinge informatie die door bovengenoemde contactpersoon wordt verstrekt. Om die reden benadrukt Aventus dat Inschrijvers zich tot schriftelijke communicatie dienen te beperken.

2.5 Klachtenloket

Indien u een klacht heeft over het onjuist handelen van Aventus aangaande deze aanbesteding, dan kunt u een deze kenbaar maken bij het klachtenmeldpunt van Aventus; aanbestedingsklacht@aventus.nl

Het meldpunt behandelt klachten die blijven bestaan nadat er een vraag is die gesteld via de vraag- en antwoordmodule welke naar oordeel van de klager onvoldoende of niet juist is beantwoord.

In een klacht dienen onderstaande punten benoemd te zijn:

- Naam van de aanbesteding incl. referentienr.
- Verwijzing van vraag in de Nota van Inlichtingen
- Inhoud van de klacht
- Voorstel tot oplossing van de klacht
- Contactgegevens

Een klacht wordt binnen vijf werkdagen in behandeling genomen door personen die niet direct betrokken zijn (geweest) bij deze aanbesteding. Het indienen van een klacht schort de aanbestedingsprocedure niet op.

Voor de inhoud van de klachtenafhandeling zie verder:

<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/regelingen/2013/03/07/klachtafhandeling-bij-aanbesteden>

2.6 De inschrijving

Het inschrijven vindt plaats via TenderNed. Inschrijvingen die op een andere wijze worden ingediend- bijvoorbeeld via e-mail, fax of persoonlijk overhandigd – accepteert Aventus niet.

Op TenderNed vindt u de deadline voor het indienen van de stukken. U dient uw inschrijving vóór de aangegeven deadline via TenderNed te uploaden en in de digitale kluis te plaatsen. Na deze deadline is het niet langer mogelijk om de stukken in de kluis te plaatsen en is het niet meer mogelijk om een inschrijving in te dienen of te wijzigen. Het op tijd in de kluis plaatsen van uw inschrijving is geheel uw verantwoordelijkheid, begin daarom ruim op tijd!

Zie voor de in te dienen documenten onderstaande tabel:

Aanbieden van Inschrijving		
Onderdeel inschrijving	Naam document	Format
Voorbrief	<naam Inschrijver>-brief	PDF
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	<naam Inschrijver>-UEA	PDF
Inschrijving Kamer van Koophandel Max 6 maand oud bij indienen van Inschrijving	<naam Inschrijver>-KVK	PDF
Sanctiepakket Rusland	<naam Inschrijver>-Sanctiepakket Rusland	PDF
Referentie	<naam Inschrijver>-Referentie	PDF
Verklaring onderaannemer (indien van toepassing)	<naam Inschrijver>-Verklaring onderaannemer	PDF
Akkoord Programma van Eisen (Bijlage 2)	<naam Inschrijver>-PvE	PDF
Calculatieformulier (bijlage 9)	<naam Inschrijver>-Calculatieformulier	PDF en Excel
Antwoorden op open vragen (één document)	<naam Inschrijver>-antwoorden vragen	PDF

Tabel 2: Aanbieden van Inschrijving



Na sluiting van de termijn voor het indienen van inschrijvingen downloadt Aventus de inschrijvingen uit de digitale kluis en wordt de beoordelingsprocedure gestart.

Het is aan te raden om ruim voor de deadline van het indienen van een document te controleren of uw organisatie inderdaad juist is geregistreerd op TenderNed en dat er een persoon bevoegd is om namens uw organisatie documenten digitaal in te dienen. Indien dit namelijk niet het geval is, moet u zich eerst registreren op TenderNed. Dit proces kan meerdere dagen duren.

In geval van een aantoonbare storing van TenderNed, waardoor het indienen van de inschrijving voor het verstrijken van de uiterste termijn niet mogelijk is, kan Aventus na afloop van de uiterste termijn besluiten deze termijn te verlengen. Inschrijver dient hiertoe onverwijld na constatering van de storing van TenderNed een (gemotiveerde) e-mail te zenden aan inkoop@aventus.nl onder vermelding van 'storing TenderNed aanbesteding 'naam aanbesteding'.

De mogelijkheid van verlenging betreft een eenzijdig recht van Aventus en nadrukkelijk geen plicht. Het staat Aventus niet vrij van dit recht gebruik te maken vanaf het moment waarop de kluis is geopend, aangezien zij dan reeds kennis heeft kunnen nemen van de binnengekomen aanmeldingen. Inschrijver blijft zelfstandig verantwoordelijk voor het tijdig en op juiste wijze indienen van haar inschrijving. Indien Aventus besluit de termijn te verlengen worden alle gegadigden in kennis gesteld van de verlenging. De gegadigden welke reeds een inschrijving (tijdig) hadden ingediend krijgen de gelegenheid om hun inschrijving binnen de gestelde verlengingsperiode te wijzigen of aan te vullen.

2.7 Akkoord met procedure en Opdracht

In de beschikbaar gestelde stukken heeft Aventus eisen aan de procedure en de Opdracht gesteld en de te hanteren beoordelingsprocedure toegelicht. Ook zijn de op deze Opdracht van toepassing zijnde Raamovereenkomst en algemene inkoopvoorwaarden FSR V4.0 beschikbaar gesteld. Door het indienen van uw inschrijving voor deze Opdracht verklaart u onvoorwaardelijk met deze eisen, deze beoordelingsprocedure, de Raamovereenkomst en de algemene inkoopvoorwaarden FSR V4.0 akkoord te gaan, en verklaart u onvoorwaardelijk de Opdracht te kunnen uitvoeren conform de gestelde eisen.

2.8 Voorwaarde procedure

Met het uitbrengen van een inschrijving conformeert u zich onvoorwaardelijk aan onderstaande eisen:

- Uw inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld;
- De gehanteerde tarieven zijn in euro's, exclusief btw. In uw inschrijving vermeldt u de van toepassing zijnde btw-tarieven.
- Aventus behoudt zich het recht voor om, zonder opgaaf van redenen, het aanbestedingstraject tijdelijk geheel of gedeeltelijk, of definitief te stoppen, bijvoorbeeld in geval van:
 - het niet beschikbaar hebben van voldoende financiële middelen;
 - het ontbreken van positieve besluitvorming aangaande voornemen tot gunning of gunning;
 - gewijzigde regelgeving, op nationaal en/of Europees niveau, of zodanig overheidsbeleid dat de inhoud van de Opdracht aangepast dient te worden;
 - het naar het oordeel van Aventus ontbreken van een passende inschrijving.

Voor dit voortgangsrisico van het aanbestedingstraject kan Aventus – zolang de Opdracht formeel nog niet is gegund – niet aansprakelijk worden gesteld. Inschrijvers kunnen op geen enkele wijze hieraan rechten onttelen.



- Aan deelname van deze aanbesteding zijn geen kosten verbonden voor Aventus. Kosten die ontstaan door het niet gunnen van deze aanbesteding zijn voor risico van Inschrijver
- U gaat ermee akkoord dat Aventus zich het recht voorbehoudt om u in een later stadium alsnog te verzoeken om officiële bewijsstukken te overleggen. Indien deze bewijsstukken niet overeenkomen met hetgeen u heeft verklaard kan uw inschrijving worden uitgesloten.
- Aventus behoudt zich het recht op schadevergoeding voor in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen door een Inschrijver is aangeboden.

2.9 Eén inschrijving

Een Inschrijver mag slechts éénmaal inschrijven. Indien u meerdere malen inschrijft, hetzij zelfstandig of als deelnemer in een combinatie, zullen al uw uitgebrachte inschrijvingen worden uitgesloten van de aanbesteding. Het is niet toegestaan om met meerdere ondernemingen binnen dezelfde holding- of moederbedrijf in te schrijven, tenzij de Inschrijvers en het holding- of moederbedrijf kunnen verklaren dat de Inschrijvers volledig onafhankelijk van elkaar opereren.

3 Eisen aan de ondernemer

3.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Aventus vraagt u om bij uw inschrijving het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' (UEA) in te dienen. Het UEA is bijgevoegd als document in TenderNed. In het UEA geeft u aan of u voldoet aan de in deze aanbestedingsprocedure gestelde geschiktheidseisen en of de van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden op u van toepassing zijn.

Aventus heeft de mogelijkheid om bij de voorgenomen gunningsbeslissing aan u, en eventuele onderaannemers, de officiële bewijsstukken die behoren bij de geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden op te vragen. U dient de gevraagde bewijsstukken uiterlijk binnen 10 werkdagen na verzoek aan te leveren.

Document	Voorwaarde
Gedragsverklaring aanbesteden	Niet ouder dan 2 jaar gerekend vanaf de inschrijfdatum
Bewijs van betaling Belastingdienst	Niet ouder dan 6 maanden gerekend vanaf de inschrijfdatum
Polisblad beroepsaansprakelijkheidsverzekering	Geldig voor 2025
Accountsverklaring	Boekjaar 2024
ISO-certificering ISO 27001:2022	Niet ouder dan 3 gerekend vanaf de inschrijfdatum

Tabel 3: Bewijsstukken

Let op: De Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) geldt als officieel bewijsstuk, vraag deze tijdig aan!

3.2 Sanctiepakket Rusland

Verordening (EU) 2022/576 verbiedt aanbestedende diensten overheidsopdrachten te gunnen aan partijen waarop het onderstaande van toepassing is:

- Personen met een (Wit-)Russische nationaliteit en personen of rechtspersonen (bedrijven, entiteiten of organen) die gevestigd zijn in (Wit-)Rusland;
- Rechtspersonen (gevestigd in (Wit-)Rusland of een ander land) die voor meer dan 50% eigendom zijn van een (Wit-)Russische partij zoals hierboven genoemd; en
- Personen of rechtspersonen (gevestigd in (Wit-)Rusland of een ander land) die handelen in belang van of op aanwijzing van een bovengenoemde (Wit-)Russische partij, met inbegrip van onderaannemers, leveranciers of entiteiten wier capaciteit wordt ingeroepen, wanneer zij meer dan 10 % van de waarde van de Opdracht vertegenwoordigen.

U dient te verklaren dat bovenstaande niet op u van toepassing is door het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van de verklaring in bijlage 4.

3.3 Deelnemen in combinatie of onderaanneming

U kunt als ondernemer zelfstandig inschrijven, maar u kunt ook in combinatie of in onderaanneming inschrijven. Als u deelneemt in combinatie dienen alle combinanten de gevraagde informatie te overleggen die nodig is ter toetsing van de gestelde geschiktheidseisen. Er dient één partij aangewezen te worden als penvoerder.



Indien u als Inschrijver een deel van de Opdracht uit laat voeren door één of meer onderaannemers vermeldt u hiervan voor welk gedeelte van de Opdracht u dat doet in het UEA.

3.4 Beroep op kwalificaties en/of draagkracht van derden

Indien u als combinatie of met een onderaannemer deelneemt of onderdeel uitmaakt van een concern, kunt u een beroep doen op de kwalificaties en/of draagkracht van deze combinant/onderaannemer/moederorganisatie om te voldoen aan de in deze aanbesteding gestelde geschiktheidseisen. U dient in het UEA dat u bij uw inschrijving voegt aan te geven voor welke geschiktheidseisen u dit doet.

Op deze combinant/onderaannemer/moederorganisatie mag geen uitsluitingsgrond van toepassing zijn. Dit toont u aan door een volledig ingevulde en rechtsgeldig door deze combinant/onderaannemer/moederorganisatie ondertekende UEA aan uw inschrijving toe te voegen.

Let op! Indien u beroep doet op de kwalificaties en/of draagkracht van een combinant/onderaannemer/moederorganisatie dient u aan te tonen dat u daadwerkelijk over deze middelen kunt beschikken gedurende de uitvoering van de opdracht.

Dit betekent dat de combinant/onderaannemer/moederorganisatie op wie u een beroep doet voor de financiële en economische draagkracht hoofdelijk aansprakelijk is voor de uitvoering van de Raamovereenkomst.

3.5 Geschiktheidseis(en): financieel en economische draagkracht

3.5.1 Verzekering wettelijke aansprakelijkheid

Inschrijver verklaart door middel van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dat Inschrijver adequaat is verzekerd tegen wettelijke aansprakelijkheid die voortvloeit uit de Raamovereenkomst conform bepaalde in artikel 14 van de Algemene inkoopvoorwaarden FSR V4.0 (bijlage 1) en zich gedurende de uitvoering van de Opdracht ook als zodanig verzekerd te houden op het moment dat de Opdracht definitief aan hem/haar wordt gegund. Het minimaal te verzekeren bedrag voor deze Opdracht is euro 1.500.000,-, door middel van een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering (Aansprakelijkheidsverzekering Bedrijven (AVB)). Op het certificaat van verzekering staat geen eigen risico vermeld. Indien dit wel van toepassing is, zal de Inschrijver dit niet verrekenen met Aventus.

3.5.2 Accountantsverklaring

Bij een voorgenomen gunning dient een accountantsverklaring met betrekking tot de financiële gegevens aangeleverd te worden. Deze accountantsverklaring mag geen continuïteitsparagraaf bevatten. Met het indienen van een inschrijving verklaart u financieel voldoende gezond te zijn om de Opdracht uit te voeren.



3.6 Geschiktheidseis(en): technische- en beroepsbekwaamheid

3.6.1 Kerncompetenties

Aventus vindt het belangrijk dat u voldoende ervaring en deskundigheid heeft om de Opdracht goed uit te kunnen voeren gedurende de gehele contractperiode. Voor de goede uitvoering van deze Opdracht moet u over een aantal 'kerncompetenties' beschikken.

Spelregels referenties:

- U gebruikt voor het opgeven van referentie(s) het 'Referentieformulier' (bijlage 5);
- Het is mogelijk dat u één referentie indient waarmee u voldoet aan een, meerdere of alle kerncompetenties.
- Uw referenties (d.w.z. datum van afronding van het referentieproject) mogen niet ouder zijn dan twee jaar gerekend vanaf de inschrijvingsdatum.
- Indien u een beroep doet op de referentie van een onderaannemer moet uw inschrijving ook een verklaring van de onderaannemer bevatten waaruit blijkt dat u daadwerkelijk een beroep mag doen op de onderaannemer. Daarvoor gebruikt u de 'Uitvoeringsverklaring onderaannemer' (Bijlage 10).
- Het staat Aventus vrij contact op te nemen met de ingediende referentie(s).

U moet de onderstaande kerncompetenties bezitten. Indien u niet voldoet aan de gestelde kerncompetenties wordt uw organisatie uitgesloten van verdere deelname.

Kerncompetentie 1: Ervaring met uitvoeren van de Opdracht

Inschrijver heeft ervaring met dienstverlening met vergelijkbare Salesforce-implementaties binnen een publiekrechtelijke omgeving met een omvang van > 300 medewerkers betreffende onderstaande onderwerpen:

- Support (2^e, 3^e lijns) en onderhoud (correctief, adaptief, perfectief)
- Optimalisatie en herinrichting
- (Door)ontwikkeling van CRM-platform
- Advies en kennisdeling

Kerncompetentie 2: Omzetwaarde

Minimale omzetwaarde van € 25.000 excl. BTW per jaar betreffende de in kerncompetentie 1 genoemde onderwerpen.

3.6.2 Kwaliteitsborging

U beschikt op de uiterste datum voor aanmelding over een systeem van kwaliteitsborging dat voldoet aan de Europese normenreeks ISO 27001:200 serie of een gelijkwaardig kwaliteitsborgingssysteem.

U kunt op eerste verzoek de volgende bewijsstukken overleggen:

Een kopie van het meest recente, geldende kwaliteitscertificaat met vermelding van het jaar van invoering en expiratie, afgegeven door een gecertificeerde instantie of;

Indien u een gelijkwaardig gecertificeerd kwaliteitsborgingssysteem heeft, gebaseerd op een andere norm dan de ISO 27001:2022: Een kopie certificaat van de gecertificeerde instantie en een



onderbouwde toelichting waaruit blijkt op welke punten en in welke mate het systeem overeenkomt en/of afwijkt van het van toepassing zijnde ISO-9001:2015 systeem.

4 Gunningscriteria en beoordeling

4.1 Economische Meest Voordelige Inschrijving (EMVI)

Aventus gunt de Opdracht voorlopig aan de Inschrijver die de economisch meest voordelige inschrijving heeft ingediend met de beste Kwaliteit / Prijs verhouding. Dit bepaalt Aventus aan de hand van onderstaande gunningscriteria met de daarbij horende maximaal aantal punten.

Nr.	(sub)Gunningscriteria	Max aantal punten
	Kwaliteit	
GC K1	Uitwerking van casus 'koppeling met Exact'	20 punten
GC K2	Helpdesk en support	15 punten
GC K3	Kennisdeling	15 punten
GC K4	Presentatie / demo	20 punten
	Prijs	
GC P1	Fictieve totaalprijs casus	30 punten
	Totaal gunningscriterium Prijs en Kwaliteit	100 punten

Tabel 4: Punten (sub)gunningscriteria

1. In paragraaf 4.4 zijn de subgunningscriteria Kwaliteit verder uitgewerkt.
2. Voor het gunningscriterium Prijs dient Inschrijver gebruik te maken van het Calculatieformulier Bijlage 9.

4.2 Beoordeling gunningscriterium Kwaliteit

4.2.1 Beoordelingsteam

De beoordeling van de Inschrijvingen geschiedt door een beoordelingsteam, bestaande uit meerdere vertegenwoordigers van verschillende disciplines en/of afdelingen binnen Aventus voor de onderwerpen die in deze aanbesteding aan de orde komen.

4.2.2 Wijze van beoordelen gunningscriterium Kwaliteit

Het beoordelingsteam beoordeelt het gunningscriterium Kwaliteit. Hierbij wordt de volgende procedure gevolgd. Ieder teamlid beoordeelt de inschrijving zelfstandig en kent daaraan zijn individuele score toe zoals genoemd in onderstaande tabel.

Beoordeling	Omschrijving	Punten GC K1	Punten GC K2	Punten GC K3	Punten GC K4
Slecht	Onderwerp of aspect is niet beschreven of voldoet in zijn geheel niet	0,00	0,00	0,00	0,00
Matig	Onderwerp of aspect is niet volledig behandeld of voldoet op Onderdelen niet aan de wensen van Aventus.	5,00	3,75	3,75	5,00
Voldoende	Onderwerp of aspect is volledig behandeld en sluit aan bij de wensen van Aventus.	10,00	7,50	7,50	10,00
Goed	Onderwerp of aspect is volledig behandeld, sluit aan bij de wensen van Aventus en bevat extra positief onderscheidende kenmerken.	15,00	11,25	11,25	15,00
Uitstekend	Onderwerp of aspect is volledig behandeld, sluit aan bij de wensen van Aventus, bevat extra positief onderscheidende kenmerken en overtreft Hiermee in ruime mate de standaarden van de sector en de verwachtingen.	20,00	15,00	15,00	20,00

4.3 Beoordeling gunningscriterium Prijs

Voor het gunningscriterium Prijs zijn maximaal 30 punten te behalen. De prijs wordt beoordeeld op basis van het door Inschrijver ingevulde Calculatieformulier (bijlage 9).

Bij het gunningscriterium prijs wordt de score bepaald door per Inschrijver de laagst aangeboden fictieve totaalprijs casus van alle Inschrijvingen te delen door de aangeboden prijs van de betreffende Inschrijver en dit te vermenigvuldigen met 30.

Het resultaat hiervan is een score op een schaal van 1 tot 30 waarbij de Inschrijving met de laagste aangeboden fictieve totaalprijs 30 punten voor dit gunningscriterium krijgt. De Inschrijvers met hogere prijzen krijgen een score die het procentuele prijsverschil uitdrukt. De laagste waardering die hiervoor gehaald kan worden is 1 punt. Mocht de Inschrijving met de laagste fictieve totaalprijs in een later stadium ongeldig blijken dan zal de prijsbeoordeling opnieuw worden uitgevoerd. 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.

4.4 Kwalitatieve subgunningscriteria

Hieronder vindt u de verschillende kwalitatieve subgunningscriteria.

Bij een (sub)gunningscriterium kan Aventus een maximum stellen aan het door u te verstrekken antwoord/gegevens. Indien u dit maximum overschrijdt, zullen de beoordelaars het deel na het gestelde maximum niet meenemen in de beoordeling. Indien Aventus bijvoorbeeld aangeeft dat uw antwoord niet meer dan 2 A4 pagina's mag zijn, dan zullen de beoordelaars uw antwoord na 2 A4 pagina's niet meenemen in de beoordeling. Het is niet toegestaan te verwijzen naar andere antwoorden of bijlagen.

4.4.1 Subgunningscriterium 1: Uitwerking van casus 'koppeling met Exact'

Casus voor aanbesteding: Realisatie koppeling Salesforce - Exact Online (Financials)

Doel van de koppeling De koppeling heeft als doel dat zodra een opportunity in Salesforce de status 'Closed Won' krijgt, de gegevens van deze opportunity automatisch worden doorgestuurd naar Exact Online (Financials). Vanuit Salesforce wordt dan een factuur gegenereerd op basis van de opportunitygegevens, waarna het verdere debiteurenbeheer plaatsvindt vanuit Exact. Hierbij mag geen aanvullende handmatige informatie-invoer nodig zijn.

Functionele specificaties

1. **Trigger:** Opportunity-status verandert naar 'Closed Won'.
2. **Gegevensoverdracht:**
 - o Opportunitygegevens (zoals naam, bedrag, sluitingsdatum)
 - o Gerelateerde Accountgegevens (zoals naam, adres, KvK, btw-nummer)
 - o Contactpersoon (naam, e-mailadres, telefoonnummer)
 - o Opportunity Producten (dienstspecificaties, hoeveelheden, prijzen)
3. **Facturatieproces:**
 - o Factuur wordt automatisch gegenereerd in Salesforce op basis van bovengenoemde gegevens.
 - o Factuur wordt via een API-call verzonden naar Exact voor registratie in de financiële administratie.
 - o Eventuele statusupdates van de factuur (zoals betaald/achterstallig) moeten worden gesynchroniseerd terug naar Salesforce.
4. **Beveiliging:** Authenticated API-verkeer tussen Salesforce en Exact, bij voorkeur met OAuth2.
5. **Tools:** Er mag gebruik gemaakt worden van bestaande integratieplatforms (zoals Zapier, Make, Workato, MuleSoft) of maatwerk.

Technische vereisten

- Salesforce: standaardobjecten (Opportunity, Account, Contact, Opportunity Product)
- Exact Online: REST API met OAuth2-authenticatie



- Logging op foutmeldingen en geslaagde synchronisaties moet mogelijk zijn (mag extern)
- Geen vereisten voor een beheerdashboard in Salesforce

Wat we vragen van aanbiedende partijen:

1. **SMART Plan van aanpak** waarin de scope, mijlpalen en beoogde oplevermomenten zijn opgenomen.
2. **Rollenverdeling** met een overzicht van de betrokken functies en hun verantwoordelijkheden.
3. **Ureninschatting per rol** voor de realisatie van de koppeling.
4. **Technische aanpak:** toelichting op de gekozen integratiestrategie (API, integratieplatform, etc.).
5. **Beheer- en onderhoudsvoorstel** voor na de realisatie.

Let op: de beoordeling geschiedt mede op basis van de volledigheid en uniformiteit van de beantwoording. Zorg daarom dat de indeling van de respons aansluit bij bovenstaande vijf onderdelen.

Doel van deze casus: Het kunnen maken van een eerlijke en inhoudelijke vergelijking tussen aanbieders qua aanpak, realisatietijd en kosten.

4.4.2 Subgunningscriterium 2: Helpdesk / support

Aventus wenst een leverancier die beschikt over een deskundige en goedbereikbare helpdesk voor ondersteuning bij vragen of problemen.

Beschrijf hoe de helpdesk is georganiseerd en ga hierbij in op de volgende onderwerpen

- Beschikbare supportkanalen incl bezetting
- Bereikbaarheid en openingstijden
- SLA-afspraken;
- Ticketclassificatie en prioritering;
- Voorzieningen voor kennisbeheer (kennisbank, documentatie, FAQ);

Vormvereisten

De uitwerking van dit subgunningscriterium beslaat maximaal 2 pagina's A4. Indien u meer A4's gebruikt, wegen deze meer pagina's niet mee in de beoordeling

Beoordelingsaspecten:

- Professionaliteit en volwassenheid van helpdesk;
- Voorgestelde SLA-afspraken;

4.4.3 Subgunningscriterium 3: Kennisdeling

Aventus wenst een leverancier die ons naast de beschreven dienstverlening, zich presenteert als een proactieve sparringpartner die ons informeert en adviseert over innovaties en marktontwikkelingen.

Beschrijf op welke manier en frequentie kennisdeling plaatsvindt, waaronder:

- Proactieve updates over relevante innovaties of wetgeving (zoals AVG, AI, data-analyse);
- Het organiseren van kennissessies, webinars of intervisie met andere klanten;
- Beschikbaarheid van whitepapers, updates, roadmaps;
- Aansluiting op interne leerbehoeften van verschillende gebruikersgroepen;



- Voorstel voor het stimuleren van adoptie binnen de organisatie.

Vormvereisten

De uitwerking van dit subgunningscriterium beslaat maximaal 4 pagina's A4. Indien u meer A4's gebruikt, wegen deze meer pagina's niet mee in de beoordeling

Beoordelingsaspecten:

- Vorm, structuur en regelmaat van kennisdeling;
- Relevantie van de gedeelde kennis voor onderwijsorganisaties;

4.4.4 Subgunningscriterium 4: Presentatie/demo

In het kader van deze aanbesteding nodigen wij Inschrijvers uit om een demo te verzorgen die betrekking heeft op het (goeddeels nog in te richten) LLO-proces binnen onze organisatie.

De demo is bedoeld om een concreet beeld te krijgen van de wijze waarop uw organisatie de Salesforce-implementatie vorm zou kunnen geven, toegespitst op de context van een mbo-onderwijsinstelling.

Tijdens de demo dienen in ieder geval de volgende functionele onderdelen aan bod te komen:

1. **Vastleggen van gesprekken door relatiemanagers**
Toon hoe relatiemanagers binnen Salesforce gesprekken met contacten uit het werkveld kunnen registreren, inclusief eventuele mogelijkheden voor opvolging en rapportage.
2. **Inrichting van het offerteproces**
Geef een overzicht van hoe het offerteproces kan worden ingericht in Salesforce, van aanvraag tot verzending en archivering.
3. **Inrichting van/koppeling met facturatiesysteem**
Licht toe hoe de koppeling met het door ons gebruikte facturatiesysteem (Exact) tot stand kan worden gebracht en hoe dit proces er functioneel uit zou kunnen zien óf hoe dit proces integraal binnen Salesforce zou worden opgetrokken. Motiveer daarbij de keuze die is gemaakt.

Wij geven de voorkeur aan een **live demo binnen een Salesforce-omgeving**, waarbij daadwerkelijk met een ingerichte of gesimuleerde omgeving wordt gewerkt. Mocht dit niet haalbaar zijn binnen de beschikbare tijd, dan is het ook toegestaan om gebruik te maken van mock-ups, klickdemo's of andere visuele hulpmiddelen.

Beoordelingscriteria

Bij de beoordeling van de demo zullen wij met name letten op:

- a) De mate waarin de voorgestelde oplossing aansluit op onze wensen, of hier op een positieve manier van afwijkt (in de vorm van toegevoegde waarde);
- b) De creativiteit en originaliteit in denkrichting en oplossingsrichting.



5 Gunningsfase

5.1 De gunningsbeslissing

Alle Inschrijvers ontvangen schriftelijk bericht over de voorgenomen gunningsbeslissing via TenderNed. In dit bericht leest u hoe Aventus tot het oordeel is gekomen en aan welke Inschrijver de aanbesteding voorlopig wordt gegund.

De voorgenomen gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in van het aanbod van de Inschrijvers en er komt op dat moment dus geen Raamovereenkomst tot stand. Aventus is daarnaast ook niet verplicht om één of meerdere winnaars uit te roepen of de Opdracht te gunnen. Aventus kan de aanbestedingsprocedure op elk moment stopzetten.

Voor u bestaat de mogelijkheid om in rechte op te komen tegen de voorgenomen gunningsbeslissing. Dat doet u door het aanhangig maken van een procedure in kort geding bij de voorzieningenrechter in Arnhem. De termijn hiervoor is 20 kalenderdagen na de verzenddatum van de beslissing. Deze termijn is een vervaltermijn, waarna de Inschrijvers geen bezwaar meer kunnen indienen bij de rechter tegen het besluit. De bovenstaande bezwaartermijn van 20 kalenderdagen geldt ook in het geval dat Aventus de aanbesteding stopzet. In dit laatste geval gaat de termijn in op het moment dat Aventus u hierover heeft geïnformeerd u via een bericht in aanbestedingsplatform. Ook hier geldt dat dit een vervaltermijn is.

Indien u besluit over te gaan tot het aanhangig maken van een procedure verzoekt Aventus u vriendelijk om zo spoedig mogelijk een afschrift van de dagvaarding te e-mailen naar inkoop@aventus.nl Dit om ervoor te zorgen dat Aventus tijdig op de hoogte is.

5.2 Gelijke score

In het geval dat Inschrijvingen een gelijke totaalscore hebben, dan geldt dat de Inschrijvers met dezelfde totaalscore met elkaar vergeleken worden op het gunningscriterium kwaliteit. Diegene met de hoogste score op het gunningscriterium kwaliteit zal de voorlopig winnende Inschrijver zijn. Indien ook dit niet tot één winnende Inschrijver leidt, zal vervolgens worden gekeken naar het subgunningscriterium Uitwerking van casus 'koppeling met Exact': De Inschrijver met de hoogste score op dit subgunningscriterium, is de voorlopig winnende Inschrijver

5.3 Procedure van verificatie en contractsluiting

Nadat de gunningsbeslissing aan de Inschrijvers is verstuurd, bepaalt het beoordelingsteam op welke punten van de winnende inschrijving geverifieerd moet worden of welke aanvullende documenten of informatie er door de winnende Inschrijvers dienen te worden aangeleverd. Indien tijdens de verificatiebespreking(en) met de winnende Inschrijver(s) blijkt dat in de inschrijving onjuiste informatie is verstrekt of dat op andere punten onoverkomelijke bezwaren bestaan, zal de betreffende Inschrijver alsnog afvallen. Ook kan blijken dat geen overeenstemming kan worden bereikt over de te sluiten Raamovereenkomst.

In geval dat een inschrijving al ongeldig verklaard had moeten worden voor de beoordelingsfase, maar dit niet is gebeurd, zal besloten worden de procedure vanaf de beoordelingsfase opnieuw te doen (met de Inschrijvers die niet reeds eerder zijn afgevallen), waarbij de alsnog ongeldig verklaarde Inschrijving in deze fase zal afvallen.



Ook als tijdens verificatie met de voorlopig winnaar(s) blijkt dat deze niet de bewijsstukken heeft of kan aanleveren die Aventus verlangt, wordt Inschrijver uitgesloten en zal besloten worden de procedure vanaf de beoordelingsfase (zie hoofdstuk 4) opnieuw te doen.

In geval dat een inschrijver afvalt wegens andere redenen dan ongeldigheid zal Aventus met de als volgende geëindigde Inschrijver in gesprek gaan.

Geen van deze opties sluit de mogelijkheid voor Aventus uit om te beslissen de gehele procedure te stoppen.

Bijlagen

Standaard bijlagen zijn:

Bijlage 1 Algemene Inkoopvoorwaarden

Bijlage 2 Programma van Eisen

Bijlage 3 Concept Raamovereenkomst

Bijlage 4 Verklaring sanctiepakket Russische federatie

Bijlage 5 Referentieformulier

Bijlage 6 Bijlage 6 CRM strategie 2025-2028

Bijlage 7 Bijlage 7 Projectbrief - LLO 4.0 v1.0

Bijlage 8 Vragenformulier

Bijlage 9 Calculatieformulier

Bijlage 10 Uitvoeringsverklaring onderaannemer

Bijlage 11 Casus integratie Salesforce-Exact

Bijlage 12 Concept verwerkersovereenkomst