



Marktconsultatie voor een configuratie-, beheer- en implementatiepartner voor Microsoft Dynamics Relatiemanagementsysteem

Den Haag, februari 2026, referentienummer: 2025193
Nederlandse Organisatie voor Wetenschappelijk Onderzoek



Inhoud

1	Aanleiding & Omschrijving van de Opdracht	2
1.1	Organisatie	2
1.2	Huidige situatie	4
1.3	Naar wie zijn we op zoek	4
1.4	De scope	5
1.4.1	Scope van de beoogde opdracht	5
1.4.2	Hoe borgt uw organisatie een effectieve samenwerking tijdens de implementatie?	6
1.5	Datakwaliteit, Datamodel en Datamigratie	7
1.5.1	Huidige situatie en noodzaak tot datakwaliteitsverbetering	7
1.5.2	Opbouw van het datamodel	7
1.5.3	Datamigratie	8
1.6	Gewenst resultaat	8
1.7	Aanpak voor Parallele Bouw en Deelopleveringen	9
1.8	Functionele en Technische Modules Toets	9
1.8.1	Customer Engagement Apps	10
1.8.2	Entities/Tabellen	10
1.8.3	Security Model - Regelt wie wat mag zien en doen	10
1.8.4	UI & App Layers- Hoe de gebruiker met Relatiemanagementsysteem werkt.	10
1.8.5	Process Automation- Mechanismen om processen te automatiseren	11
1.8.6	Data Integratie & Platform Services- Koppelingen en onderliggende services.	11
1.8.7	Reporting & Analytics-Standaard tooling voor inzicht.	11
1.9	Planning Modules	11
1.9.1	Fundament inrichting Relatiemanagementsysteem-omgeving	12
1.9.2	Inrichting projectondersteuning binnen het financieringsproces	12
1.9.3	Proces rondom Referenten	12
1.9.4	Ondersteuning Communicatie: Abonneebeheer relatiemagazine Onderzoek	12
1.9.5	Relatiebeheer & Netwerkondersteuning	13
1.9.6	Identificeren & beheren van bedrijven en maatschappelijke partners in alle rollen	13
1.9.7	Segmentatie van Bedrijven en Maatschappelijke Partners voor Gerichte Samenwerking	13
1.10	Overige	14
1.10.1	Kengetallen: aantal beoogde gebruikers	14
1.11	Bijlagen	14
2	Vragen	15
2.1	Vragenlijst Marktconsultatie	15
3	Procedure	16
3.1	Verloop van de marktconsultatie	16
3.2	Planning	16
3.3	Vragen van geïnteresseerde Partijen	16
3.4	Mondelinge toelichting door Partijen	17
3.5	Voorwaarden en verplichtingen	17
4	Trefwoordenlijst	18

1 Aanleiding & Omschrijving van de Opdracht

In voorbereiding op een (Europese) aanbesteding voor het contracteren van een partner voor de configuratie, beheer en implementatie van een nieuw Relatiemanagementsysteem op basis van Microsoft Dynamics voert de Nederlandse Organisatie voor Wetenschappelijke Onderzoek (NWO) een marktconsultatie uit. In deze marktconsultatie wordt marktpartijen gevraagd om kosteloos informatie te verstrekken. Deze informatie kan NWO ondersteunen bij de voorbereiding van de aanbesteding en het opstellen van de aanbestedingsdocumenten.

In de markt wordt doorgaans gesproken over een Customer Relationship Management (CRM) systeem. Binnen NWO hanteren wij de term Relatiemanagementsysteem (RM). Beide termen verwijzen in dit document naar hetzelfde type oplossing.

Het doel van deze marktconsultatie is:

- Belanghebbenden vroegtijdig betrekken bij de inrichting van bovengenoemde aanbesteding c.q. af te sluiten overeenkomst(en);
- De markt te raadplegen over de mogelijkheden voor implementatie, configuratie en advies voor de planning van het ontwerp en de inrichting van het systeem;
- Inzicht te krijgen in welke marktpartijen interesse en mogelijkheden hebben om invulling te geven aan de vraagstelling van NWO;
- Inzicht krijgen welke marktpartijen in staat zijn om aan de integrale functionele vraag van de opdrachtgever te voldoen;
- Inzicht te krijgen in mogelijkheden van trainingen en opleidingen ter ondersteuning van adoptie;
- Inzicht te krijgen in service- en onderhoudsdiensten voor het nieuwe Relatiemanagementsysteem van Microsoft Dynamics;
- Leerpunten op te halen uit eerdere aanbestedingstrajecten van marktpartijen;
- Inzicht te krijgen in recente en toekomstige innovaties die mogelijk toepasbaar zijn binnen NWO.

Met deze marktconsultatie beoogt NWO een aanbesteding te organiseren en een overeenkomst af te sluiten die zo goed mogelijk aansluit op behoefte van NWO enerzijds en de mogelijkheden in de markt anderzijds.

1.1 Organisatie

NWO zorgt voor kwaliteit en vernieuwing in de wetenschap en is een van de belangrijkste wetenschapsfinanciers in Nederland. Jaarlijks investeert NWO circa 1,5 miljard euro in nieuwsgierigheidsgedreven onderzoek, onderzoek naar maatschappelijke uitdagingen en onderzoeksinfrastructuur.

Het grootste deel van het publieke onderzoeksgeld wordt rechtstreeks door het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) aan de universiteiten verstrekt (de zogeheten 'eerste geldstroom'). Daarnaast ontvangt NWO publieke middelen van OCW en andere ministeries. Deze middelen worden via competitie verdeeld over universiteiten, hogescholen, onderzoeksinstellingen en nationale onderzoeksinstituten. NWO beheert deze 'tweede geldstroom' en zorgt ervoor dat de beschikbare middelen terecht komen bij het beste wetenschappelijk talent en de meest kansrijke onderzoeksvoorstellen. Ook het bedrijfsleven en maatschappelijke organisaties dragen via NWO bij aan financiële ondersteuning van onderzoek op hun werkterrein, vaak in de vorm van gezamenlijk gefinancierde themaprogramma's. Dit vraagt om intensieve samenwerking met uiteenlopende doelgroepen en belanghebbenden.

Deze brede en diverse groep partners vraagt om gerichte benadering van relatiebeheer en samenwerking. Consortiumvorming wordt gestimuleerd en er wordt ingezet op acquisitie richting bedrijven en

maatschappelijke organisaties. Omdat veel van deze partners niet vanzelfsprekend de reguliere communicatiekanalen volgen, is een proactieve en relatiegedreven aanpak essentieel om bestaande samenwerkingen te verdiepen en nieuwe partijen aan onderzoekstrajecten te verbinden.

NWO kent twee primaire processen die structurele ondersteuning vereisen van een Relatiemanagementsysteem. Het eerste proces betreft verbinden. NWO heeft de expliciete opdracht om onderzoekers, onderzoeksgebieden en kennisnetwerken met elkaar te verbinden en kennisdeling te stimuleren. Dit krijgt onder andere vorm via het onderhouden van relaties, het verspreiden van nieuwsbrieven en magazines, en het organiseren van bijeenkomsten en events. Een Relatiemanagementsysteem ondersteunt dit proces door contactinformatie, interacties en communicatie op een samenhangende en consistente manier vast te leggen en te benutten.

Het tweede proces richt zich op de allocatie van middelen binnen de tweede geldstroom van NWO. Hierbij werkt NWO nauw samen met externe experts uit verschillende vakgebieden die een cruciale rol spelen bij de beoordeling van onderzoeksvoorstellen. Een professionele, gestructureerde en betrouwbare benadering van deze experts is essentieel voor de kwaliteit en legitimiteit van het beoordelingsproces. Een Relatiemanagementsysteem maakt het mogelijk om communicatie, beschikbaarheid, eerdere betrokkenheid en relevante expertise van deze experts zorgvuldig te beheren, waardoor continuïteit, transparantie en wederzijds vertrouwen worden versterkt.

Bij het inrichten van een Relatiemanagementsysteem is het essentieel om expliciet rekening te houden met wat NWO uniek maakt. De rol van Relatiemanagementsysteem binnen een onderzoeksfinancier verschilt fundamenteel van die binnen commerciële organisaties en stelt specifieke eisen aan flexibiliteit, rechtenstructuur en transparantie.

Ten eerste kan één en dezelfde relatie van NWO meerdere rollen vervullen. Een contact kan tegelijkertijd of opeenvolgend optreden als aanvrager, referent, commissielid, NWO-medewerker en ontvanger van (massa)communicatie. Elke rol brengt eigen behoeften, verantwoordelijkheden en autorisaties met zich mee. Een Relatiemanagementsysteem moet deze rolcombinaties kunnen ondersteunen zonder dat dit leidt tot duplicatie van gegevens of verlies van overzicht.

Ten tweede vindt in de voorbereiding van calls intensieve afstemming plaats met interne en externe partners. In deze fase is het cruciaal dat zichtbaar is of een persoon al benaderd is en in welke context dit is gebeurd. Tegelijkertijd moet communicatie, zoals e-mails, voor een selecte groep collega's inzichtelijk zijn, terwijl deze informatie voor anderen afgeschermd blijft. Dit vereist een fijnmazige autorisatiestructuur en transparante vastlegging van contactmomenten.

Ten derde werkt NWO, net als andere funding organisaties, met o.a. discipline codes (maar ook ORCID-code of de KVK-nummer) die aangeven binnen welk wetenschapsgebied een persoon actief is. Deze codering speelt een centrale rol bij zowel call voorbereiding als expertselectie en moet daarom goed zichtbaar, actueel en beheersbaar zijn binnen het Relatiemanagementsysteem. Het kunnen muteren en combineren van deze codes is essentieel om recht te doen aan interdisciplinariteit en veranderende expertise.

Om deze rol als NWO duurzaam te kunnen blijven vervullen, is betrouwbare en toegankelijke informatie over relaties (zoals onderzoekers, instellingen, commissieleden en maatschappelijke partners) essentieel. Het beoogde nieuwe Relatiemanagementsysteem van Microsoft Dynamics moet NWO daarin optimaal ondersteunen.

1.2 Huidige situatie

NWO ervaart dat haar huidige werkwijze versnipperd en inefficiënt is door het gebruik van losse Excelbestanden, handmatige processen, onduidelijk eigenaarschap en een gebrek aan een centrale, betrouwbare bron voor relatiegegevens. Dit leidt tot inconsistenties, verouderde informatie, beperkte samenwerking, geen inzicht in contactgeschiedenis, onvoldoende mogelijkheden voor doelgerichte communicatie, risico's op dubbele benadering van externen, inefficiënte evenementcommunicatie en mogelijke AVG-risico's.

Relatiemanagement vindt op dit moment deels plaats binnen ISAAC, het huidige subsidieadministratiesysteem van NWO. Dit systeem is echter niet ontworpen om relatiemanagement breed en strategisch te ondersteunen, waardoor het beheer van relatiegegevens gefragmenteerd en beperkt blijft. Voor een uitgebreide beschrijving van de huidige situatie en knelpunten verwijzen wij u graag naar het bijgevoegde Project Startarchitectuur (PSA) 1.0-document.

Het doel van NWO met het nieuwe Relatiemanagementsysteem van Microsoft Dynamics is het realiseren van een professioneel, uniform en centraal georganiseerd proces voor het beheer van relatiegegevens. Het systeem moet actuele, betrouwbare en AVG-compliant gegevens garanderen en proactief beheer ondersteunen. Denk hierbij aan gerichte communicatie, inzicht in contacthistorie, efficiënte samenwerking, het voorkomen van dubbele benaderingen en optimale ondersteuning van evenementen.

Het systeem fungeert als *single source of truth* voor externe relaties: gemeenschappelijke gegevens worden centraal beheerd, terwijl rol- of procesgebonden informatie wordt vastgelegd in gekoppelde vervolgaplicaties.

Voor een volledige en uitgebreide toelichting op de doelen en functionele reikwijdte van het systeem verwijzen wij u graag naar het bijgevoegde PSA 1.0 document.

1.3 Naar wie zijn we op zoek

NWO is op zoek naar een configuratie-, beheer- en implementatiepartner die ons ondersteunt bij het gefaseerd en iteratief realiseren van een nieuw Relatiemanagementsysteem. Omdat niet alle functionele en technische bouwblokken vooraf volledig zijn vastgesteld, zoeken wij een flexibele partner die aantoonbare ervaring heeft met *agile* werkwijzen, actief meedenkt in ontwerpkeuzes en kan omgaan met voortschrijdend inzicht. Tijdens deze marktconsultatie verkennen we graag hoe partijen dit type samenwerking vormgeven en welke randvoorwaarden, aanpak en *governance* daarvoor passend zijn.

Om de in de PSA beschreven doelstellingen te bereiken, is NWO voornemens om middels een Europese aanbestedingsprocedure op zoek te gaan naar een partner die ons kan begeleiden, adviseren en actief kan meedenken bij de configuratie, het implementeren en bedrijfsvaardig opleveren van:

- Het inrichten en configureren van een relatiemanagementplatform (Microsoft Dynamics) op basis van de uitgangspunten van de aanbestedingsdocumenten (o.a. de PVE, usecases en PSA);
- Het ontwerpen en realiseren van koppelingen met bestaande systemen via het integratieplatform op basis van Microsoft Azure Integration Services;
- Voor de inrichting van het nieuwe Relatiemanagementsysteem (RM) in Microsoft Dynamics zoekt NWO een implementatiepartner die niet alleen technisch deskundig is, maar ook kan adviseren over een inrichting die past bij in het onderhouden en uitbouwen van relaties. (consortiumvorming en een actieve acquisitiestrategie richting bedrijven en maatschappelijke organisaties)
- Het verzorgen van opleidingen en trainingen ter ondersteuning van gebruikersadoptie;
- Het leveren van beheer en ondersteuning voor het nieuwe SaaS-relatiemanagementplatform;

- De inzet van een professional die de implementatie van het Relatiemanagementsysteem begeleidt, vormt een integraal onderdeel van de opdracht en wordt geleverd door de opdrachtnemer. Wij verwachten dat deze persoon aantoonbare ervaring heeft met de implementatie van Relatiemanagement systemen. Dit vormt een integraal onderdeel van de opdracht en wordt geleverd door de opdrachtnemer.

1.4 De scope

Het nieuwe Relatiemanagementsysteem (RM) van Microsoft Dynamics wordt binnen NWO gepositioneerd vanuit drie centrale en samenhangende inzichten. Ten eerste wordt het systeem ingebed in de NWO-brede procesarchitectuur, die inzicht biedt in de belangrijkste interacties met interne processen en externe stakeholders en daarmee richting geeft aan de benodigde interfaces en integraties. Ten tweede is een gebruikers- en doelgroepenanalyse uitgevoerd, gebaseerd op gesprekken waarin per rol inzichtelijk is gemaakt welke interacties gebruikers met het Relatiemanagementsysteem hebben. Ten derde dient het systeem te voldoen aan de geldende grondslagen en NWO-architectuurprincipes.

Binnen dit kader wordt van de configuratie-, beheer- en implementatiepartner verwacht dat het Relatiemanagementsysteem wordt geconfigureerd binnen Microsoft Dynamics, zodanig dat de inrichting aansluit op de NWO-brede procesarchitectuur, de vastgestelde gebruikersrollen en -behoeften, en de geldende architectuurprincipes.

In hoofdstuk 2 van de PSA is een uitgebreide beschrijving over de scope en de context van het relatiemanagement c.q. -beheersysteem weergegeven. Graag verwijzen wij voor meer informatie door naar de PSA.

1.4.1 Scope van de beoogde opdracht

NWO heeft gekozen voor Microsoft Dynamics als het platform voor het nieuwe Relatiemanagementsysteem. De benodigde licenties worden centraal via SURF ingekocht en maken daarom géén onderdeel uit van de opdracht aan de configuratie-, beheer- en implementatiepartner. Het nieuwe Relatiemanagementsysteem van NWO staat niet op zichzelf maar maakt onderdeel uit van een bredere digitale vernieuwingslag binnen de organisatie. Twee grote ontwikkelingen hebben directe invloed op de inrichting, planning en keuzes rondom het Relatiemanagementsysteem: Het nieuwe financieringssysteem en het nieuwe integratieplatform. Beide trajecten bevinden zich momenteel in het voorstadium en gaan naar een actieve ontwikkeling, waarbij functionele ontwerpen, datamodellen, koppelingen en technische architectuur nog verder worden uitgewerkt. Dit betekent dat bepaalde afhankelijkheden, integratiepatronen en impact op processen of data-uitwisseling nog niet in detail vaststaan.

NWO zoekt een configuratie-, beheer- en implementatiepartner die het Microsoft Dynamicsplatform samen met ons iteratief vormgeeft en uitbouwt. Omdat nog niet alle bouwblokken volledig zijn uitgewerkt en er afhankelijkheden bestaan met zowel het nieuwe financieringssysteem als het nieuwe integratieplatform, bevinden technische ontwerpen en koppelingsspecificaties zich nog in de ontwikkelingsfase. Wij zoeken daarom een partner die flexibel kan omgaan met deze dynamiek, gewend is te werken in een omgeving waarin meerdere grote systemen parallel worden ontwikkeld, en actief meedenkt in ontwerp, realisatie, koppelingen en doorontwikkeling. Samen willen wij komen tot een haalbare, adaptieve planning waarin ruimte is om onderdelen parallel op te pakken wanneer andere bouwblokken meer tijd vergen of tijdelijk in de wachtstand staan, en waarin de impact van ontwikkelingen in andere systemen stapsgewijs wordt geconcretiseerd en vertaald naar een realistische planning voor het nieuwe Relatiemanagementsysteem. Het concept 'Useases' met de op dit moment bekende kaders is als bijlage toegevoegd.

De opdracht omvat naar verwachting de volgende onderdelen:

- Adviseren en configureren van het fundament op basis van de totale scope voor Relatiemanagementsysteem zoals beschreven in PSA 1.0, inclusief het realiseren van een uniek relatieregister (met meerdere rollen per relatie) met autorisatie en datatoegang op basis van functie en proces.
- Adviseren over de beste aanpak voor de implementatie en het gezamenlijk opstellen van een roadmap voor de gefaseerde implementatie van Relatiemanagementsysteem
- Projectmanagement van de implementatie van verschillende fasen.
- Datamigratie van bestaande contacten o.a. uit ISAAC naar het Relatiemanagementsysteem.
- Inrichten van koppelingen. Zie het PSA 1.0 voor meer informatie over beoogde koppelingen.
- Opleiden van alle (algemene) users, functionele beheerders en key-users.
- Ondersteunen m.b.t. Adoptie van de gebruikersorganisatie in samenwerking met het nieuwe financieringssysteem
- Beheer en onderhoud van het Microsoft Dynamics-platform voor onderdelen die niet worden beheerd door onze eigen functioneel beheerders. Tijdens het initiële implementatietraject worden hierover afspraken gemaakt.
- Beheer en onderhoud van het Microsoft Dynamics-platform voor relatiemanagement
- Regulier beheer en onderhoud van de API-koppelingen.
- Beschikbaar stellen en onderhouden van technische en functionele documentatie.
- Op verzoek van de opdrachtgever verstrekken van informatie en prijsindicaties met betrekking tot wijzigingen. Uitvoering vindt pas plaats na schriftelijke goedkeuring door de opdrachtgever.
- Support volgens de Service Level Agreement (SLA) en extra support tijdens grote livegangs (wordt apart afgesproken per onderdeel)

1.4.2 Hoe borgt uw organisatie een effectieve samenwerking tijdens de implementatie?

Een belangrijk onderdeel van deze marktconsultatie betreft de wijze waarop de configuratie, implementatie en beheerpartner samenwerkt met de interne organisatie van de opdrachtgever. De opdrachtgever vraagt marktpartijen om hun visie, aandachtspunten en eventuele risico's te delen met betrekking tot de hieronder beschreven concepteisen en voorgestelde werkwijze.

De implementatie van het systeem vereist een intensieve en structurele samenwerking tussen opdrachtnemer en opdrachtgever. De deskundigen van de opdrachtnemer spelen hierin een sleutelrol door:

- Het vertalen van functionele en technische eisen naar een passend ontwerp;
- Het begeleiden van configuratie en inrichting;
- Het adviseren over best practices;
- Het ondersteunen van gebruikersacceptatie en kennisoverdracht;
- Het tijdig signaleren van risico's en afhankelijkheden.
- Het omzetten van processen naar heldere user stories, acceptatiecriteria en configuratie-richtlijnen.
- Het coördineren van activiteiten tussen business, IT, leverancier(s) en datateams samen met de business analyst
- Het doorvoeren van optimalisaties en releasebeheer
- Samen met de business analyst inventariseren en vertalen van businessbehoeften naar functionele Relatiemanagementsysteem-requirements
- Het adviseren over nieuwe functionaliteiten en toekomstige roadmap-items
- Het afstemmen/brugfunctie met de domeinen Privacy, Security en Architectuur over wijzigingen, dataleveringen en andere impactvolle aanpassingen, zodat de inrichting van het Relatiemanagementsysteem voldoet aan de geldende NWO-richtlijnen en eisen.

De opdrachtgever overweegt de volgende eisen te stellen en vraagt de markt om hierop te reageren:

- Ervaring en expertise: Minimaal 7 jaar ervaring met vergelijkbare Relatiemanagementsysteem-processen en -implementaties in een organisatie met lage digitale volwassenheid en complexe organisatiestructuur
- Kennis van *agile* manier van werken
- In staat om requirements te valideren en te vertalen naar oplossingen.
- Vast aanspreekpunt gedurende de gehele implementatieperiode
- Extra beschikbaarheid in vooraf af te stemmen piekperiodes (bijv. workshops, migratie, testtraject).
- Sterke communicatieve vaardigheden en het vermogen om complexe materie begrijpelijk uit te leggen.
- Ervaring met veranderkundige aspecten binnen publieke organisaties.
- Proactieve houding in het signaleren van knelpunten en optimalisatiemogelijkheden
- Deelname aan periodieke projectoverleggen (operationeel, tactisch en indien nodig strategisch).
- Transparante rapportage over voortgang, risico's en besluiten.
- Bereidheid tot kennisoverdracht, inclusief documentatie en training van eindgebruikers.

De opdrachtgever stelt voor om in de implementatiefase de volgende werkafspraken te hanteren:

- Gezamenlijke planning en fasering: Implementatie wordt in co-creatie opgezet, inclusief milestones en afhankelijkheden. En daarbij een Gefaseerde Go live Plan
- Heldere verantwoordelijkheidstoedeling: Rollen en verantwoordelijkheden worden vooraf vastgelegd
- Toegankelijkheid van informatie: Er wordt gewerkt met gedeelde documentatie en een projectwerkruimte.
- Wijzigingsbeheer: Doorlooptijd, impact en besluitvorming rond wijzigingen worden vooraf afgestemd.

De markt wordt uitgenodigd om feedback te geven op haalbaarheid, proportionaliteit en wenselijke aanvullingen.

1.5 Datakwaliteit, Datamodel en Datamigratie

In het kader van de voorgenomen implementatie van Microsoft Dynamics als nieuw Relatiemanagementsysteem binnen NWO, hecht NWO grote waarde aan een gestructureerde, toekomst vaste en kwalitatief hoogwaardige inrichting van data, migratie en technische architectuur. In deze marktconsultatie legt NWO haar uitgangspunten, eisen en aandachtspunten voor ter peiling van haalbaarheid, marktstandaarden en best practices.

1.5.1 Huidige situatie en noodzaak tot datakwaliteitsverbetering

De kwaliteit van de huidige ISAAC-relatiedata is niet toereikend voor een rechtstreekse (“as-is”) migratie naar het nieuwe Relatiemanagementsysteem. Om te voorkomen dat onvolledige of inconsistente data in Dynamics terechtkomt, zal samen moeten worden gekeken naar een oplossing die kan worden ingericht bestaande uit:

- Een data-staging omgeving,
- Aangevuld met gebruikersvalidatie,
- Waarna pas definitieve opname in Relatiemanagementsysteem plaatsvindt.

De gekozen oplossing is noodzakelijk om de datakwaliteit vóór migratie aantoonbaar op orde te brengen.

1.5.2 Opbouw van het datamodel

Het datamodel van NWO-D wordt opgebouwd vanuit drie samenhangende fundamenteën:

Datacatalogus

– eenduidige definities van entiteiten, attributen en domeinen.

Business rules

– beschrijving van validatieregels, procesafspraken en datagedrag.

Technische databaseconstraints

– afdwingbare regels op database laag (o.a. referentiële integriteit, mandatory fields, uniekheid).

Deze drie componenten vormen gezamenlijk de basis voor inrichting, beheer en integratie van Relatiemanagementsysteem.

1.5.3 Datamigratie

Voor de invoering van het nieuwe Relatiemanagementsysteem (Microsoft Dynamics) is een zorgvuldige datamigratie essentieel. NWO beschikt momenteel over bestaande data in ISAAC en aanvullende gegevens die in losse bestanden (zoals Excel-lijsten) worden beheerd. Een belangrijk onderdeel van de realisatie van het nieuwe Relatiemanagementsysteem is het bepalen op welke wijze deze uiteenlopende databronnen worden gemigreerd en geïntegreerd.

- De exacte aanpak van de datamigratie moet nog worden uitgewerkt. Dit omvat onder meer: het analyseren van de bestaande ISAAC-data en het bepalen welke gegevens worden overgezet;
- Het vaststellen hoe aanvullende datasets, zoals Excel-lijsten en andere externe bronnen, op een gecontroleerde en kwalitatieve manier kunnen worden ingelezen in het nieuwe systeem;
- Ondersteunen in het bepalen welke data van welke bron in Relatiemanagementsysteem wordt opgeslagen, het inrichten van Mechanismen voor dataopschoning, validatie en verrijking, voorafgaand aan de daadwerkelijke migratie.

Met deze marktconsultatie verkent NWO de mogelijkheden, risico's en best practices rondom datamigratie naar Microsoft Dynamics, inclusief het verwerken van zowel bestaande applicatiedata als losse (Excel-) bestanden.

Een eerste versie van het migratieplan zal door de implementatiepartner worden opgesteld als onderdeel van de opdracht. De opdrachtgever zal het definitieve migratieplan goedkeuren, voordat wordt aangevangen met de daadwerkelijke migratie.

1.6 Gewenst resultaat

Het Relatiemanagementsysteem -project binnen NWO heeft als doel het realiseren van een toekomstbestendig, centraal en uniform Relatiemanagementsysteem op basis van Microsoft Dynamics. Dit systeem moet NWO ondersteunen in haar rol als wetenschapsfinancier door betrouwbare, actuele en AVG-proof relatiegegevens te leveren, efficiënte samenwerking te faciliteren en inzichtelijke processen te ondersteunen. Kenmerken van het opgeleverde Relatiemanagementsysteem:

- Beheersbaar.
- Ondersteunt alle NWO-processen waarin externe relatiegegevens een rol spelen.
- Duurzaam ingericht.
- Een centraal, professioneel en robuust Relatiemanagementsysteem.
- Hoge datakwaliteit met een uniform datamodel.
- Integraties die NWO-processen end to end verbinden.
- Gebruikers die goed zijn opgeleid en het systeem effectief inzetten.
- Een beheerorganisatie die voorbereid is op doorontwikkeling.
- Een fundament dat aansluit op de digitale strategie en architectuur van NWO.
- AVG-compliance van de persoonsgegevens van externe relaties:
Zekerstellen dat persoonsgegevens veilig, transparant en volgens wet- en regelgeving worden verwerkt, inclusief opt-ins, bewaartermijnen en inzagerechten.

Daarbij is van belang dat niet alle gegevens over relaties in het Relatiemanagement systeem zullen worden opgeslagen. Het Relatiemanagementsysteem wordt leidend voor het object (externe) relatie, waarin de belangrijkste gemeenschappelijke attributen worden vastgelegd die ook in andere applicaties nodig zijn. Specifieke attributen van relaties in een bepaalde rol, evenals de communicatie met een kandidaat-referent in het financieringsproces voor de beoordeling van geschiktheid, ontvankelijkheid en beschikbaarheid, worden eveneens in het Relatiemanagementsysteem beheerd. Zodra een kandidaat-referent daadwerkelijk een referent wordt binnen een call, worden de bijbehorende specifieke gegevens en de formele communicatie beheerd in het nieuwe financieringssysteem, waaronder de rol binnen de call en de berichten in de berichtenbox.

Voorbeelden van usecases zijn toegevoegd als bijlage om een indruk te geven waar de gebruikers van het Relatiemanagementsysteem binnen NWO-behoefte aan hebben.

Het gewenste resultaat is een gefaseerde implementatie van een RM-systeem met een toekomstbestendige inrichting die mee kan groeien en veranderen met de organisatie.

Verder verwijzen wij graag naar de PSA 1.0. In de PSA 1.0 wordt uitvoerig beschreven wat de gewenste resultaten dienen te zijn.

1.7 Aanpak voor Parallele Bouw en Deelopleveringen

We zijn momenteel een overzicht aan het opstellen van de modules (zie hoofdstuk 1.9) van het relatiemanagementsysteem die op dit moment bekend zijn.

Voor deze modules gelden de richtlijnen van het betreffende project of onderdeel, zowel voor het moment waarop de realisatie kan starten als voor de essentiële elementen die binnen iedere module moeten worden opgeleverd.

Dit betekent dat we niet verwachten dat een volledig werkend proces geheel in één keer wordt gerealiseerd. In plaats daarvan moet het mogelijk zijn om meerdere modules parallel op te pakken, waarbij specifieke onderdelen binnen die modules wel volledig en werkend worden opgeleverd. Het gaat dus om het gefaseerd en modulair realiseren van functionaliteit, zodat we stapsgewijs waarde kunnen leveren en afhankelijkheden beheersbaar blijven.

1.8 Functionele en Technische Modules Toets

NWO heeft een voorlopig beeld opgesteld van de functionele en technische modules die naar verwachting nodig zijn voor de toekomstige Relatiemanagementsysteem-oplossing. Hierbij denken wij onder andere aan kernfunctionaliteiten zoals relatiemanagement (accounts/contacts), activiteitenregistratie, procesondersteuning, dashboards/rapportages, en autorisatie-/beveiligingsmodellen zoals die in gangbare Relatiemanagementsysteem -platformen worden aangeboden).

In deze marktconsultatie willen wij toetsen of deze voorlopige modules volledig, realistisch en passend zijn voor de markt. Wij nodigen leveranciers en marktpartijen uit om aan te geven of de benoemde modules logisch en noodzakelijk zijn voor een toekomstbestendige Relatiemanagementsysteem-oplossing; of er modules ontbreken of juist overbodig zijn; welke best practices of standaardcomponenten in de markt beschikbaar zijn die wij mogelijk niet hebben meegenomen.”

1.8.1 Customer Engagement Apps

- Sales
- Customer Service
- Marketing

1.8.2 Entities/Tabellen

- Account (bedrijven)
- Contact (personen)
- User (gebruikers)
- Team
- Business Unit (organisatie/afdeling)
- Activity (overkoepelend)
- Tasks
- Emails
- Appointments
- Notes (Annotation)
- Opportunities (basis aanwezig, uitgebreid in Sales)
- Cases (basis aanwezig, uitgebreid in Customer Service)
- Queues

1.8.3 Security Model - Regelt wie wat mag zien en doen

- Security Roles
- Field-level security
- Business Units
- Teams
- User permissions

Er zijn altijd basisrollen aanwezig zoals:

- System Administrator
- System Customizer
- Customer service User (basis user)
- Marketing Professional
- Field Service Administrator
- Reports Reader
- Customer Service Representative

1.8.4 UI & App Layers- Hoe de gebruiker met Relatiemanagementsysteem werkt.

- Model-driven apps
- Forms (Main forms, Quick Create forms)
- Views
- Dashboards
- Charts
- Command bar & ribbons
- Navigation (sitemap)

Elke CE-omgeving heeft minstens één standaard app, zoals:
Customer Service Hub of Sales Hub

1.8.5 Process Automation- Mechanismen om processen te automatiseren

- Workflows (legacy maar nog beschikbaar)
- Business Process Flows (BPF)
- Business Rules
- Power Automate flows (cloud flows)

1.8.6 Data Integratie & Platform Services- Koppelingen en onderliggende services.

- Dataverse API's
- Plug-ins
- Webhooks
- Virtual tables
- Auditing
- Duplicate detection (basis)
- Solutions (om functionaliteit te transporteren)

1.8.7 Reporting & Analytics-Standaard tooling voor inzicht.

- Views & charts
- Dashboards
- Advanced Find (inmiddels gefaseerd naar modern search & query's)
- Export naar Excel
- Power BI integratie (embed beschikbaar)

1.9 Planning Modules

Op dit moment is er nog geen definitieve planning beschikbaar voor de realisatie van de verschillende onderdelen binnen de Relatiemanagementsysteem -inrichting. Dit komt doordat meerdere inhoudelijke en technische aspecten nog in ontwikkeling zijn, waaronder de nadere uitwerking van het nieuwe financieringsproces en de beschikbaarheid van het integratieplatform waarop diverse koppelingen zullen aansluiten. Deze afhankelijkheden bepalen in belangrijke mate het moment waarop een specifieke functionaliteit kan worden gerealiseerd.

- Hoewel de exacte volgorde en doorlooptijden dus nog niet kunnen worden vastgesteld, zijn wij wél in staat om de selectie van verschillende werkpakketten te beschrijven waarmee we in het eerste half jaar willen starten. Op basis van prioritering zal dit de leidraad vormen voor de gefaseerde uitvoering, waarbij de uiteindelijke planning nader wordt geconcretiseerd in samenwerking met de configuratie, implementatie, betrokken projecten en beheerpartner (incl. professional die de implementatie van het Relatiemanagementsysteem-systeem begeleidt) zodra de benodigde randvoorwaarden beschikbaar zijn.

Gewenste startdata:

- Fundament inrichting Relatiemanagementsysteem-omgeving startdatum medio 2026, verwachte doorlooptijd ca. 3 maanden
- Inrichting projectondersteuning binnen het financieringsproces is de volgende gewenste stap, startdatum n.t.b.

Waar mogelijk starten parallel hieraan de onderstaande onderdelen:

- Relatiebeheer & Netwerkondersteuning
- Ondersteuning Communicatie: Abonneebeheer relatiemagazine Onderzoek
- Proces rondom Referenten

1.9.1 Fundament inrichting Relatiemanagementsysteem-omgeving

Voor de inrichting van onze nieuwe Relatiemanagementsysteem -omgeving verwachten wij dat de geselecteerde implementatiepartner de werkzaamheden start met het neerzetten van een solide en toekomstbestendige basisstructuur binnen Microsoft Dynamics 365. Deze fundamenteën omvatten in ieder geval het opzetten van een correct en veilig securitymodel, het inrichten van role-based access control, het neerzetten van een logisch en gestandaardiseerd datamodel, het definiëren van de solution-architectuur en het vormgeven van een helder governance- en beheerframework. Het is voor ons essentieel dat deze basis als eerste wordt gerealiseerd en gevalideerd, voordat wordt gestart met het configureren van processen, schermen en domeinspecifieke functionaliteit. Hiermee borgen we uniformiteit, veiligheid, beheersbaarheid en schaalbaarheid van de gehele Relatiemanagementsysteem -inrichting.

1.9.2 Inrichting projectondersteuning binnen het financieringsproces

Als tweede onderdeel willen wij de inrichting van projectondersteuning realiseren ter ondersteuning van ons primaire financieringsproces. Deze inrichting vindt plaats in nauwe samenwerking met het programma dat verantwoordelijk is voor de implementatie van het nieuwe financieringssysteem. Alle functionaliteiten en gegevensstructuren die ten behoeve van dit nieuwe systeem in Relatiemanagementsysteem moeten worden ontwikkeld, worden zorgvuldig met dit project afgestemd om volledigheid en toekomstbestendigheid te waarborgen. Dit onderdeel heeft voor ons de hoogste prioriteit, maar de uitvoering ervan zal synchroon lopen met de planning en voortgang van het project Nieuw Financieringssysteem, zodat beide trajecten in samenhang en zonder doublures of afhankelijkheidsrisico's kunnen worden gerealiseerd. Voor een volledige usecase zie bijlage usecase 1.1.

1.9.3 Proces rondom Referenten

Een belangrijk proces dat Relatiemanagementsysteem gaat ondersteunen, is het zoeken en benaderen van referenten binnen het subsidieproces van NWO. Wanneer dit onderdeel wordt opgepakt, hangt af van de ontwikkeling van het nieuwe financieringssysteem. In bijlage usecase 1.2 staat een uitgebreide usecase over dit onderwerp.

1.9.4 Ondersteuning Communicatie: Abonneebeheer relatiemagazine Onderzoek

Wanneer de ondersteuning van het eerste deel van het financieringsproces is gerealiseerd, of wanneer wij in afwachting zijn van aanvullende requirements vanuit het project Nieuw Financieringssysteem, willen wij parallel starten met het ondersteunen van onze afdeling Communicatie bij abonneebeheer voor NWO's relatiemagazine binnen de Relatiemanagementsysteem -omgeving. Voor een volledige usecase zie bijlage usecase 1.3.

1.9.5 Relatiebeheer & Netwerkondersteuning

Wanneer de ondersteuning van het eerste deel van financieringsproces is gerealiseerd, of wanneer wij in afwachting zijn van aanvullende requirements vanuit het project Nieuw Financieringssysteem, willen wij parallel starten met o.a. het ondersteunen van ons regieorgaan Klimaatinitiatief Nederland (KIN). Dit onderdeel richt zich op het ondersteunen van integraal relatiebeheer binnen het netwerk. De functionaliteit is gericht op het centraal beheren van contactgegevens, relaties, leden, betrokkenheid, communicatie en rapportage. Over dit onderwerp is al wel meer duidelijkheid. Voor een volledige usecase zie bijlage usecase 1.4.

We denken dan aan een eerste MVP waar onder andere de volgende onderdelen inzitten:

- Contact- en organisatiebeheer. AVG-proof beveiligde opslag
- Lidmaatschappen en basisrollen
- Groepen aanmaken en koppelen
- E-mailintegratie (basis)
- Loggen van activiteiten en contactmomenten
- Basisdashboards (betrokkenheid, contacten, activiteiten)

1.9.6 Identificeren & beheren van bedrijven en maatschappelijke partners in alle rollen

NWO wil Dynamics inzetten om bedrijven en maatschappelijke organisaties integraal te identificeren en beheren in alle rollen die zij binnen de onderzoeksketen vervullen. Deze organisaties leveren bijdragen aan programmaontwikkeling, (co)financiering, consortiavorming, beoordeling, communicatie en netwerkactiviteiten. Door deze rollen centraal vast te leggen ontstaat één compleet, historisch organisatieprofiel dat NWO ondersteunt in strategische samenwerking, gerichte benadering en effectief relatiebeheer.

De beoogde MVP richt zich op centraal organisatie- en contactbeheer, registratie van rollen, koppeling van betrokken personen en activiteiten, logging van contactmomenten en basisdashboards voor inzicht in relaties en betrokkenheid. Hiermee legt NWO een fundament voor professioneel partnerbeheer over de volle breedte van het onderzoeks- en innovatie-ecosysteem. Over dit onderwerp is al wel meer duidelijkheid. Voor een volledige usecase zie bijlage usecase 1.5.

1.9.7 Segmentatie van Bedrijven en Maatschappelijke Partners voor Gerichte Samenwerking

NWO wil de mogelijkheden binnen Dynamics uitbreiden om bedrijven en maatschappelijke partijen – inclusief unusual suspects – systematisch te segmenteren. Door organisaties te classificeren op kenmerken zoals sector, thematische interesses, bedrijfsgrootte, betrokkenheid, eerdere interacties, potentiële rol en innovatiecapaciteit ontstaat een toekomstbestendig segmentatiemodel dat NWO ondersteunt in gerichte programmaontwikkeling, effectieve acquisitie, sterk relatiemanagement en doelgerichte communicatie. Deze segmentatie legt de basis voor een datagedreven aanpak waarmee NWO relevante partners beter kan identificeren, activeren en betrekken bij de volledige onderzoeksketen. Over dit onderwerp is al wel meer duidelijkheid. Voor een volledige usecase zie bijlage usecase 1.6.

1.10 Overige

Wij willen graag benadrukken dat dit een transitieperiode betreft waarin NWO op weg is naar een nieuw applicatielandschap. ISAAC wordt vervangen door een nieuwe, nog te ontwikkelen applicatie die zowel procesmatig als technisch nauw gekoppeld dient te worden aan het nieuwe RM-systeem.

De implementatie van het nieuwe Relatiemanagementsysteem is afhankelijk van een aantal grotere systeem implementaties binnen het applicatielandschap van NWO. Gedurende de aanbesteding zal de aanbieder van het Relatiemanagementsysteem moeten omgaan met onzekerheid over welke andere grote systemen worden ingericht waarmee het Relatiemanagementsysteem moet worden gekoppeld. Denk hierbij aan het nieuwe financieringssysteem ter ondersteuning van het primaire proces van NWO als belangrijke 'klant' van Relatiemanagement en ons financiële systeem (zie ook PSA). Door toepassing van de NWO-integratielaag gebaseerd op Microsoft Azure Integration Services om het nieuwe Relatiemanagementsysteem te (ont)koppelen van/met andere systemen, wordt deze onzekerheid van geringer belang. Voor Azure Integration Services wordt momenteel een aanbesteding voorbereid voor een implementatie- en beheerpartij.

Mede daardoor zoeken wij juist een partner die gedurende de implementatiefase proactief en nauw kan samenwerken met ons en met de partij die het nieuwe financieringssysteem ("Project Grantify") bouwt. En een partner die met veranderingen en onzekerheden zoals hierboven omschreven kan omgaan en actief bijdraagt aan werkbare oplossingen.

1.10.1 Kengetallen: aantal beoogde gebruikers

1. Financieringsproces (primaire proces)	500, waarvan ca. 30 key-users
2. Bureau Raad van bestuur	30, waarvan ca. 2 key-users
3. Communicatie	60, waarvan ca. 4 key-users
4. IT-beheerorganisatie	10 special (admin) users
5. Financieel systeem	25, waarvan 2 key-users

1.11 Bijlagen

1. Vragenlijst Relatiemanagement
2. PSA 1.0 13 januari 2026
3. Usecases

2 Vragen

2.1 Vragenlijst Marktconsultatie

Wij vragen u NWO te informeren over de toegevoegde waarde van uw dienstverlening om in de behoefte van NWO te kunnen voorzien. Hiervoor willen wij u verzoeken de vragen in bijlage 1 “Vragenlijst Marktconsultatie Relatiemanagement” te beantwoorden. Uw antwoord op deze vragen geeft inzicht in de positie en aard van uw organisatie en geeft tevens uw toegevoegde waarde voor NWO aan. Wij verzoeken u uw antwoorden op de betreffende vragen beknopt te formuleren.

3 Procedure

3.1 Verloop van de marktconsultatie

NWO nodigt alle geïnteresseerde partijen uit die zich kunnen conformeren aan alle voorwaarden van deze marktconsultatie.

De contactpersoon van deze marktconsultatie is Chris Varkevisser.

De marktconsultatie wordt uitgevoerd via TenderNed. Dit houdt in dat:

- Het downloaden van documenten die verband houden met deze marktconsultatie via TenderNed zal plaatsvinden;
- Het uploaden van alle door de marktpartijen in te dienen documenten zal plaatsvinden via TenderNed;

Het is daarbuiten niet toegestaan om met medewerk(st)ers van de betrokken organisatie(s) (en/of andere betrokkenen) over deze marktconsultatie te communiceren.

3.2 Planning

De beoogde planning van deze marktconsultatie is als volgt:

Activiteit	Datum
Publiceren van deze marktconsultatie	23-02-2026
Uiterste termijn voor het stellen van vragen	04-03-2026 uiterlijk 14.00 uur
Versturen antwoorden op gestelde vragen	06-03-2026
Uiterste termijn voor het indienen van de informatie	16-03-2026 uiterlijk 14.00 uur
Eventuele mondelinge toelichting tijdens gesprek	23-03-2026
Terugkoppeling antwoorden marktconsultatie	April 2026

NWO behoudt zich het recht voor de beoogde tijdsplanning te wijzigen. In geval NWO overgaat tot wijziging van de beoogde planning wordt dit naar alle betrokkenen gecommuniceerd. Inschrijvers kunnen geen rechten ontlenen aan deze beoogde planning. De in dit (of het gewijzigde) tijdschema genoemde data aangaande het indienen van vragen en het indienen van informatie gelden als fatale termijnen.

NWO heeft de intentie om na deze marktconsultatie over te gaan tot een aanbestedingstraject ten behoeve de configuratie-, beheer- en implementatiepartner van een nieuw Relatiemanagementsysteem (RM). Een definitieve planning is uiteraard afhankelijk van de uitkomsten van deze marktconsultatie en het hierop volgende aanbestedingstraject (en de te volgen aanbestedingsprocedure). NWO behoudt zich het recht voor géén vervolgtraject te starten na deze marktconsultatie.

3.3 Vragen van geïnteresseerde Partijen

Als Partijen vragen hebben over de inhoud van de marktconsultatie, kunnen zij vragen stellen via TenderNed tot en met het in de planning genoemde moment. Vragen worden verzameld en uiterlijk op bovengenoemde datum beantwoord via het TenderNed platform. Telefonische, per e-mail of anderszins gestelde vragen worden niet in behandeling genomen. Partijen dienen in beginsel al hun vragen vóór het sluiten van de indieningstermijn te stellen.

3.4 Mondelinge toelichting door Partijen

NWO wil tevens graag de mogelijkheid behouden om, indien NWO nadere informatie wenst, Partijen op basis van de beantwoording c.q. conclusie op de gestelde vragen, uit te nodigen voor een gesprek. Aan het aantal uit te nodigen Partijen kan een maximum worden gesteld om de lasten voor zowel NWO alsmede de markt te beperken. Partijen die niet worden uitgenodigd voor een gesprek ontvangen een algemeen (anoniem) verslag van de gesprekken die hebben plaatsgevonden.

3.5 Voorwaarden en verplichtingen

NWO wenst te benadrukken dat dit document uitsluitend is bestemd voor marktconsultatiedoeleinden. Deelname aan de openbare marktconsultatie is geheel vrijblijvend. Het al dan niet meedoen aan de marktconsultatie en/of (on)volledig beantwoorden van de gestelde vragen heeft dan ook geen consequenties (voor- of nadeel) voor een latere aanbestedingsprocedure.

De beginselen van het aanbestedingsrecht worden gehanteerd in deze marktconsultatie: transparantie; non-discriminatie; proportionaliteit en objectiviteit. De deelname aan dit onderdeel is niet verplicht en schept ook geen verwachtingen of verplichtingen. Anderzijds is NWO ook niet verplicht de verkregen informatie toe te passen in de voorgenomen aanbesteding.

De marktconsultatie is een apart onderdeel en wordt uitgevoerd voorafgaand aan een eventuele aanbestedingsprocedure. De consultatie is dan ook geen oproep tot inschrijving en maakt dan ook geen deel uit van een pre-kwalificatie of aanbesteding. Tot slot wordt de marktconsultatie schriftelijk vastgelegd zodat er geen oneigenlijk voordeel ontstaat.

Voor de marktconsultatie is geen vergoeding beschikbaar. Het doel van de consultatie is om de aanbestedingsstrategie en de aanbestedingsdocumenten vorm te geven. De informatie wordt eigendom van NWO en kan worden gebruikt voor het opstellen van documenten.

Van de schriftelijke (en eventueel aanvullende mondelinge) input wordt één beknopt geanonimiseerd verslag gemaakt. Het verslag wordt toegezonden aan alle deelnemende marktpartijen. Indien deze marktconsultatie leidt tot een of meerdere aanbestedingen, zal dit verslag worden toegevoegd aan de aanbestedingsdocumentatie.

Indien u concurrentiegevoelige informatie deelt in de marktconsultatie kunt u dit aangeven; deze informatie wordt dan alleen intern gedeeld en niet in het openbare verslag opgenomen.

4 Trefwoordenlijst

Naam	Uitleg
ISAAC	ISAAC is de huidige NWO-applicatie die het primaire subsidieverlengingsproces en het beheer van subsidieprojecten ondersteunt. In ISAAC worden ook gegevens van referenten, experts en commissieleden vastgelegd, maar het systeem is geen volwaardig Relatiemanagementsysteem.
Commissielid	Een commissielid is een deskundige die deel uitmaakt van een beoordelingscommissie bij een financieringsorganisatie. Commissies beoordelen subsidieaanvragen op wetenschappelijke kwaliteit, relevantie en adviseren over toekenning van financiering.
Jury	Een jury is een (tijdelijk samengestelde) groep onafhankelijke experts die subsidieaanvragen beoordeelt (vaak bij prijzen, beurzen of competities). In tegenstelling tot de commissies, richt de jury zich vaak op het selecteren van winnaars binnen een vastgestelde rangorde of selectiecriteria.

Referent	Een referent is een externe expert die gevraagd wordt om een inhoudelijke beoordeling te geven op een subsidieaanvraag. De referent schrijft een onafhankelijk advies over de wetenschappelijke kwaliteit, originaliteit en impact van het voorgestelde onderzoek.
Aanvrager	De aanvrager is de onderzoeker die een subsidieaanvraag indient bij een onderzoek financier. De aanvrager is verantwoordelijk voor het opstellen van het onderzoeksvoorstel en het uitvoeren van het project bij toewijzing.
Nieuw financieringssysteem ter vervanging van ISAAC	Ondersteuning van het primaire subsidieverlenings-proces en het subsidieproject-beheerproces
Prophy	Een tool en proces voor het zoeken en selecteren van referenten.
Google Scholar	Open zoekplatform voor wetenschappelijke publicaties, gebruikt om potentiële experts te identificeren op basis van hun wetenschappelijke output. Wordt ingezet bij het vinden van geschikte referenten, commissieleden of andere inhoudelijk deskundigen voor het subsidieproces.
Authentieke bronnen (KVK, ROR)	Actuele, unieke en betrouwbare identificatie van rechtspersonen, kennisinstellingen
Authentieke bronnen intern: Disciplinecodes	Disciplinecodes voor het duiden van vakgebieden van experts
Dataplatform	Op dit platform worden alle data van het Relatiemanagementsysteem en andere systemen verzameld, verbeterd en verrijkt van gegevens, voor analyse en/of rapportage

KIN	Het Klimaatinitiatief Nederland (KIN) is opgericht als regieorgaan van NWO met als doel om de Nederlandse wetenschap zo goed mogelijk in te zetten om de ergste onomkeerbare gevolgen van klimaatverandering te voorkomen