

# Nota van inlichtingen ten behoeve van de Marktconsultatie voor een configuratie-, beheer- en implementatiepartner voor Relatiemanagementsysteem

d.d. : 6 maart 2026

Deze Nota van inlichtingen bevat alle vragen en opmerkingen, die zijn gesteld inzake de Marktconsultatie voor een configuratie-, beheer- en implementatiepartner voor Relatiemanagementsysteem. De beantwoording van deze vragen zijn geanonimiseerd in deze Nota van inlichtingen opgenomen.

Nr.	Vraag	Antwoord
1.	<i>Kan NWO een indicatie geven van de huidige én verwachte aantallen relaties, contactpersonen en organisaties die in het nieuwe Relatiemanagementsysteem worden opgenomen, zodat leveranciers de impact op datamodel, datamigratie, opslag, performance en ontwerp van autorisaties adequaat kunnen inschatten?</i>	NWO kan in dit stadium nog geen indicatie geven van de verwachte aantallen relaties, contactpersonen en organisaties in het nieuwe Relatiemanagementsysteem. Wel kunnen we een grove indicatie geven in de huidige situatie en betreft ISAAC-data is ca. 80GB, waarvan ca. 30-40GB aan relaties (ca. 450.000 individuen en 100.000 organisaties) maar exclusief verbinding (dit is nieuw). Verbinding gaat over o.a. externe – strategische – relaties. De verwachting is momenteel vooralsnog wel dat verbinding-/contactmomenten in de toekomst enorm zullen gaan toenemen.
2.	<i>Kan NWO aangeven welke Dynamics 365licenties naar verwachting via SURF zullen worden afgenomen (bijv. Sales, Customer Service, Marketing, Power Apps), zodat de markt beter kan inschatten welke functionaliteit geactiveerd kan worden en welke inrichting realistisch is binnen de aanbesteding?</i>	In dit stadium hebben we daar nog niet geheel een concrete keuze in gemaakt. Wij zouden juist graag van de markt advies daarin willen hebben op basis van onze marktconsultatie met daarbij bijhorende uses cases.
3.	<i>Wanneer in de documentatie gesproken wordt over 'Marketing' en segmentatie, doelt NWO daarbij op de Dynamics 365 Marketingfunctionaliteit en/of Customer Insights (Journeys/Data)? Indien dit niet het geval is, kan NWO duiden welke segmentatiefunctiefunctionaliteit wordt beoogd?</i>	Dit is een marktconsultatie, we horen juist graag wat de opties zijn.
4.	<i>In de architectuurplaat (hoofdstuk 4.9) wordt Spotler niet opgenomen, terwijl Spotler in de tekst expliciet genoemd wordt als bestaand campagnemanagementsysteem. Kan NWO toelichten waarom Spotler niet is opgenomen en wat de gewenste rol van Spotler in de toekomstige architectuur is?</i>	De architectuur plaat pretendeert niet compleet te zijn, Spotler is een bestaand campagnemanagementsysteem bij NWO, er wordt momenteel niet aan gedacht om het uit te faseren.

5.	<i>Wordt voor de toekomstige MijnNWOomgeving reeds overwogen om gebruik te maken van het Dynamics Power Pagesportaal, gezien de beschreven behoefte aan zelfservice door externe relaties? Indien niet, kan NWO toelichten welke portaaltechnologie wordt overwogen en wanneer hier meer duidelijkheid over komt?</i>	De keuze voor technologie voor de MijnNWO-omgeving is nog niet gemaakt. Deze keuze wordt in de loop van de komende maanden gemaakt.
6.	<i>NWO geeft aan medio 2026 te willen starten met de RMimplementatie. Kan NWO verduidelijken in welke mate deze startdatum afhankelijk is van de realisatie van het Integratieplatform en het nieuwe Financiële Systeem? Wordt een scenario overwogen waarin RM reeds wordt ingericht, maar tijdelijk communiceert met bestaande systemen of placeholderkoppelingen?</i>	In dit stadium kan NWO dit nog verduidelijken.
7.	<i>Mag een organisatie op meerdere domeinen inschrijven (bijv. zowel op de RM-aanbesteding, als op de aanbesteding voor het Integratieplatform of het Financieel Systeem)? En indien een organisatie meerdere gespecialiseerde afdelingen heeft, mogen deze dan als afzonderlijke inschrijvers deelnemen</i>	Deze vraag gaat over inschrijfvoorwaarden en kaders. Ons inziens is deze vraag niet relevant voor deze fase 'marktconsultatie', maar wel in een aanbestedingsfase, waar we dergelijke informatie delen.
8.	<i>In de documentatie wordt aangegeven dat juridische, formele en besluitvormende communicatie met externe relaties niet in het RM-systeem plaatsvindt, maar in andere systemen (zoals het nieuwe financieringssysteem). Kan NWO aangeven of deze formele communicatiestromen moeten worden meegenomen in de integratiearchitectuur, en zo ja, waarom deze koppelingen niet expliciet zijn opgenomen in de architectuurplaat?</i>	De formele juridische communicatie blijft in het nieuwe Financieringssysteem en wordt niet onderdeel van de integratiearchitectuur. Indien een gebruiker inzicht zal moeten hebben in deze formele juridische communicatie dan zal worden ingelogd in het nieuwe Financieringssysteem.

9.	<i>Kan NWO nadere toelichting geven op de verwachtingen rondom datamigratie en datakwaliteit, specifiek met betrekking tot de rolverdeling tussen NWO, de implementatiepartner en eventuele datamanagementteams? Bijvoorbeeld: wie is verantwoordelijk voor datacleaning, deduplicatie, validatieregels, mapping en acceptatie van de migratie?</i>	Op dit moment is er nog geen uitgewerkt plan.
10.	<i>Hoe weegt NWO de balans tussen Microsoft Dynamics specialisatie en kennis van de publieke sector of wetenschapsfinanciering bij de selectie van een implementatiepartner?</i>	Deze vraag is voor deze marktconsultatie niet relevant. Deze items zullen in de aanbestedingsfase wel de nodige aandacht vergen.
11.	<i>Kan NWO aangeven welke KPI's worden gehanteerd voor het meten van het succes van het Relatiemanagementsysteem na implementatie?</i>	De KPI's zijn in deze fase nog niet vastgesteld. NWO wil juist vanuit de markt suggesties hiertoe ontvangen. (zie ook vraag 36 van de vragenlijst).
12.	<i>Kan NWO toelichten wat de uiterste datum is waarop het Relatiemanagementsysteem minimaal operationeel moet zijn om het financieringssysteem niet te vertragen, en welke minimale scope daarvoor vereist is?</i>	Dit kunnen wij in deze fase nog niet aangeven.
13.	<i>Welke competenties en gedragskenmerken verwacht NWO, naast technische expertise, en hoe weegt NWO aspecten als adoptie en fit met de cultuur bij de selectie?</i>	Deze vraag is ons inziens voor in deze fase nog niet aan de orde en daarom valt buiten het doel van de marktconsultatie. Deze items zullen in een latere fase - een aanbestedingsfase worden meegenomen.
14.	<i>Beschikt NWO over een adoptiestrategie of change management plan dat als basis dient voor de implementatie, en zo ja, kan dit worden gedeeld? Zo nee, verwacht NWO dat de implementatiepartner dit opstelt en in welke mate brengt NWO hierin zelf capaciteit en eigenaarschap in?</i>	Op dit moment is er nog geen uitgewerkt plan. NWO verwacht van de implementatiepartner dat hij/zij meewerkt aan het nog op te stellen adoptiestrategie c.q. plan in afstemming en samenwerking met NWO. NWO blijft eindverantwoordelijk en keurt het plan goed.
15.	<i>Kan NWO aangeven welke interne rollen en capaciteit beschikbaar worden gesteld gedurende de implementatie, zoals een projectmanager, product owner en key users per domein, en hoe is de interne besluitvorming belegd?</i>	NWO zal capaciteit ter beschikking stellen voor tijdens de implementatie. Echter de gedetailleerde informatie hieromtrent zijn operationele details die later worden vastgesteld. Dit komt in een later stadium aan de orde.

16.	<i>Kan NWO toelichten welke beheertaken na livegang zelf worden uitgevoerd en welke structureel worden uitbesteed?</i>	<p>Op dit moment denken wij aan het volgende: Gebruikersondersteuning; Autorisatie- &amp; rollenbeheer; Datakwaliteit en datamanagement; Configuraties binnen functionele beheerlaag; Regie op leveranciers en releasebeheer; Procesbeheer &amp; aansluiting op de organisatie; Monitoring &amp; kwaliteitscontrole.</p> <p>Welke beheertaken structureel worden uitbesteed zullen we in de aanbesteding benoemen.</p> <p>NWO laat zich hieromtrent ook graag adviseren in de marktconsultatie.</p>
17.	<i>Kan NWO toelichten welke learnings ze uit eerdere soortgelijke projecten hebben meegenomen, bijvoorbeeld op het gebied van organisatorisch draagvlak, governance of scopebepaling?</i>	Op basis van learnings heeft NWO een voor NWO passende structuur ingericht.
18.	<i>Kan NWO toelichten hoe de regiefunctie wordt vervuld over de samenwerking tussen de RM-partner, integratieplatformpartner en financieringssysteempartner</i>	Hoe deze regiefunctie vervuld gaat worden is in dit stadium nog niet in kaart gebracht.