

Commercieel vertrouwelijk



**Aanbestedingsleidraad Europese aanbesteding Gilde CRM systeem - Relatiebeheer.  
Referentie EA-20260601-FvdK-MH**

<b>Status:</b>	Concept
<b>Uitgevoerd door:</b>	ROC Gilde Opleidingen, Roermond
<b>Contactpersoon:</b>	<b>Marcel Heugen</b>
<b>Datum:</b>	5 juni 2026



# Inhoud

- Inleiding..... 4
  - 1.1 Algemeen en leeswijzer ..... 4
  - 1.2 Beschrijving van de Opdrachtgever..... 4
  - 1.3 Aanleiding aanbesteding ..... 5
  - 1.4 De Opdracht ..... 5
  - 1.5 Doel van de Opdracht ..... 6
  - 1.6 Omvang van de opdracht..... 6
  - 1.7 Samenvoeging van opdrachten en verdeling in percelen ..... 7
  - 1.8 Vereiste Kerncompetenties bij de aan te besteden opdracht..... 7
  - 1.9 Te sluiten Overeenkomst..... 7
  - 1.10 Toepasselijke Algemene Voorwaarden ..... 8
- 2. De Procedure ..... 9
  - 2.1 Toepasselijke wetgeving ..... 9
  - 2.2 Toepasselijke procedure ..... 9
  - 2.3 Gunningcriterium..... 9
  - 2.4 Contractpartij en contact ..... 9
  - 2.5 Communicatie ..... 9
  - 2.6 Vragen ..... 10
  - 2.7 Klachten meldpunt ..... 10
  - 2.8 Planning..... 11
  - 2.9 Indienen van de Inschrijving..... 11
- 3. (Rand)voorwaarden en bepalingen ..... 12
  - 3.1 Kosten ..... 12
  - 3.2 Tegenstrijdigheden en onvolkomenheden in de aanbestedingsstukken ..... 12
  - 3.3 Taal ..... 12
  - 3.4 Nederlands recht..... 13
  - 3.5 Eigendom en geheimhouding..... 13
  - 3.6 Gestanddoening..... 13
  - 3.7 Samenwerkingsverbanden inschrijver ..... 13
  - 3.8 Prijsonderhandelingen ..... 14
  - 3.9 Gewijzigde aanbestedingswet..... 14
  - 3.10 Voorwaarden Inschrijving ..... 14

3.11	Voorbehoud stoppen procedure .....	15
4	Eisen ten aanzien van de inschrijvers.....	16
4.1	Uitsluitingsgronden Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA).....	16
4.2	Geschiktheidseisen.....	17
5	Eisen en wensenpakket applicatie en inschrijver .....	18
5.1	Eisen en wensen ten aanzien van de Opdracht .....	18
5.2	Kwaliteitsvragen m.b.t. de Opdracht en uitvoering. ....	18
5.3	Te beoordelen onderdelen.....	26
6	Beoordeling van inschrijvingen .....	27
6.1	Beoordelingscommissie .....	27
6.2	Toetsing aan de vormvereisten .....	27
6.3	Voldoen aan de eisen ten aanzien van Inschrijvers.....	27
6.4	Beoordeling van antwoorden op eisen en wensen par. 5.1 en 5.2.....	27
6.5	Beoordelingsmethodiek en weging.....	28
6.6	Beoordeling van de prijs.....	28
6.7	Rangschikking.....	29
7	Vervolg .....	30
	Bijlage A - Programma van Eisen.....	30
	Bijlage B - Referenties .....	30
	Bijlage C - Prijzenblad.....	30
	Bijlage D - UEA verklaring.....	30
	Bijlage 1 - Concept overeenkomst .....	30
	Bijlage 2 - Concept Verwerkersovereenkomst 4.0.....	30
	Bijlage 3 - ARBIT-2022.....	30



# Inleiding

Deze aanbesteding betreft een Europese openbare aanbesteding CRM systeem - Relatiebeheer met kenmerk EA-20260601-FvdK-MH voor Gilde Opleidingen, hierna te noemen Opdrachtgever.

## 1.1 Algemeen en leeswijzer

Dit document bevat een beschrijving van de Opdrachtgever en de Opdracht (hoofdstuk 1), de procedure voor het indienen van een inschrijving en de benodigde documenten voor inschrijving (hoofdstuk 2). De randvoorwaarden en bepalingen m.b.t. de inschrijving die aan de Opdracht worden gesteld (hoofdstuk 3), de eisen ten aanzien van de inschrijver, geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden (hoofdstuk 4), het eisen- en wensenpakket m.b.t. de applicatie en uitvoering van de opdracht/dienst (hoofdstuk 5), de beoordeling van de Inschrijving (hoofdstuk 6) en het vervolg na de beoordelingen van de inschrijvingen (hoofdstuk 7). Gekozen is voor een Openbare Europese aanbesteding. Bij deze procedure kunnen Ondernemers welke voldoen aan de geschiktheidseisen met uitsluitingsgronden naar aanleiding van de gepubliceerde stukken een inschrijving doen. De beoordeling vindt verder plaats aan de hand van de in dit document gestelde gunningscriteria.

## 1.2 Beschrijving van de Opdrachtgever

Gilde Opleidingen is een regionaal opleidingscentrum (ROC) dat in Noord- en Midden-Limburg onderwijs verzorgt in het middelbaar beroepsonderwijs (mbo), Vavo en de volwasseneneducatie. Zo'n 1.000 medewerkers, ieder vanuit z'n eigen vakgebied, onderwijs of ondersteunend, zijn werkzaam bij Gilde Opleidingen. Meer dan 9.000 jongeren en volwassenen volgen bij ons een studie of cursus, op één van onze locaties in Noord- en Midden-Limburg. Voor meer dan 140 mbo-opleidingen kunnen zij bij ons terecht. Leer ons beter kennen op [www.gildeopleidingen.nl](http://www.gildeopleidingen.nl).

Gilde Opleidingen heeft opleidingslocaties in Weert, Roermond, Venlo, Venray en Sittard-Geleen en kent daardoor een grote regionale spreiding. Alle opleidingen zijn verdeeld in 3 Onderwijssectoren:

- Economie & Technologie
- Health & Hospitality
- Talentenonderwijs

Deze worden ondersteund door een aantal Centrale Diensten:

- Onderwijs & Organisatie
- Bedrijfsvoering (Financiën, Huisvesting & Facilitair, ICT en KlantContactCentrum (KCC)).

De verwerving van het CRM-systeem wordt geïnitieerd door Gilde Bedrijfsopleidingen. Echter zullen ook andere afdelingen op korte termijn gebruik gaan maken van het CRM-systeem.

Gilde Bedrijfsopleidingen is de gespecialiseerde tak van Gilde Opleidingen en valt onder Talentenonderwijs die zich richt op maatwerktrajecten, trainingen en cursussen voor werkgevers en werkkenden. Het functioneert als een flexibele opleidingspartner in de regio (Noord- en Midden-Limburg) die nauw samenwerkt met bedrijven om vakmensen verder te ontwikkelen.

Kernactiviteiten:

- Maatwerk: Ontwikkelt oplossingen die specifiek aansluiten bij de behoeften van een organisatie.
- Scholing & Ontwikkeling: Richt zich op de professionele groei van werknemers.
- Samenwerking: Treedt op als partner voor bedrijven bij scholingsvraagstukken.

Gilde Bedrijfsopleidingen ondersteunt de regionale arbeidsmarkt door het versterken van de Vakkennis van personeel.

Bij Gilde Bedrijfsopleidingen werken accountmanagers die verantwoordelijk zijn voor sales en opleidingsadvies en backofficemedewerkers die het sales- en aanmeldproces ondersteunen.

### 1.3 Aanleiding aanbesteding

Binnen Gilde Opleidingen is er momenteel geen centraal registratiesysteem met betrekking tot klantgegevens. Iedere sector of dienst gebruikt een eigen 'systeem' om klantgegevens, contactpersonen en gespreksverslagen bij te houden. Dit leidt ertoe dat de verschillende clusters en diensten niet van elkaar niet weten wat er met een bepaalde klant besproken is. Daardoor blijven kansen voor bijvoorbeeld contractonderwijs onbenut.

Ook voor de afdeling Studentenzaken en Communicatie is het moeilijk om voor bepaalde campagnes de juiste klantrelaties te kunnen benaderen, omdat er geen centraal systeem beschikbaar is. Men moet handmatig de diverse lijsten van de verschillende afdelingen vergelijken. Dit is tijdrovend en foutgevoelig, met als gevolg dat bepaalde klanten dubbele brieven ontvangen.

Gilde Bedrijfsopleidingen wordt momenteel ook onvoldoende ondersteund bij het sales-proces door een geautomatiseerd systeem. Calculaties worden in Excel uitgevoerd in een calculatiemodel en klantgegevens/ klantdossiers worden op verschillende plekken beheerd.

### 1.4 De Opdracht

ROC Gilde Opleidingen is op zoek naar een Partner voor de inrichting van een CRM-systeem en klantenbeheer. Dat kan zijn op basis van Microsoft Dynamics waarvan Gilde Opleidingen zelf de licenties zal aanleveren of de Inschrijver doet dat met een volledig eigen systeem van inschrijver anders dan Microsoft Dynamics.

De Opdracht voor het CRM-platform kan als volgt worden beschreven.

- Het inrichten en implementeren van een centraal Relatiebeheersysteem waarin alle sectoren en diensten van Gilde Opleidingen op een éénduidige manier de klantgegevens en klantcontacten kunnen vastleggen met betrekking tot Relatiebeheer, Contractonderwijs en Stage (BPV). Bij relaties en stakeholders denken we aan (stage)bedrijven, gemeentes, omliggende scholen, decanen, (toekomstige) studenten, alumni, (oud) medewerkers, vrijwilligers en leveranciers.
- Het inrichten en implementeren van een sales funnel voor Gilde Bedrijfsopleidingen, t.b.v. het kunnen uitvoeren van alle sales-activiteiten rondom de verkoop en levering van maatwerkopleidingen.
- Het adviseren van de organisatie over de werk- en beheerprocessen van dit platform.
- Het zorgen voor adoptie: training en instructie voor de key-users en/of eindgebruikers, o.b.v. het "train-de-trainer" principe.



## 1.5 Doel van de Opdracht

De doelstelling van één centraal relatiebeheer systeem is de inrichting voor een gebruiksvriendelijk systeem en gestandaardiseerde processen voor Contractonderwijs en Relatiebeheer

Dit moet leiden tot:

- Verbeterde samenwerking tussen de clusters onderling en diensten;
- Meer inzicht in contacten met relaties;
- Professionalisering in het benaderen en versturen van gerichte informatie naar bedrijven en contactpersonen;
- Meer overzicht en efficiënt werken door het eenvoudig opslaan, bewerken en delen van bedrijfs- en contactgegevens;
- Lagere kosten voor het beheer door het implementeren van één standaard.

Informatie uit het systeem moet kunnen leiden naar professioneel klantbeheer en effectief samenwerken maar ook nieuwe kansen, mogelijkheden en groei van maatwerkopleidingen.

## 1.6 Omvang van de opdracht

### *Functionele Omvang*

Een inschatting van het aantal gebruikers van het CRM-platform zijn 50 personen: Voor het eerste half jaar / jaar zullen dit ca 10 tot 15 gebruikers zijn. Gilde bedrijfsopleidingen.

### *Financiële omvang:*

Gilde Opleidingen is afhankelijk van gesubsidieerde financiële middelen. Deze financiële middelen zijn dan ook beperkt. Gilde Opleidingen zoekt dan ook naar partners die voor Gilde Opleidingen een passende oplossing kunnen bieden binnen het maximale budget. Voor de eerste 4 jaar zal dat budget hoger zijn daar er aan beide kanten investerings- (inspannings-kosten) zullen zijn. Als het financieel niet haalbaar is om binnen dit budget te blijven zal de inschrijving terzijde worden gelegd en komt de inschrijving niet meer in aanmerking voor gunning van de opdracht.

Controleer aan de hand van onderstaande budgetten de twee maximale bedragen die voor uw inschrijving zullen gelden.

Max budget 4 jaar <b>Microsoft Dynamics gebaseerde oplossing</b> excl. Licentiekosten MS Dynamics excl. BTW	Max budget 2 jaar verlenging <b>Microsoft Dynamics gebaseerde oplossing</b> excl. Licentiekosten MS Dynamics excl. BTW	Max budget 4 jaar <b>eigen (externe) IT-oplossing</b> excl. BTW	Max budget 2 jaar verlenging <b>eigen (externe) IT-oplossing</b> excl. BTW
€ 225.000	€ 50.000	€ 390.000	€ 100.000



## 1.7 Samenvoeging van opdrachten en verdeling in percelen

Een Perceelindeling is niet van toepassing. Het is één samenhangend geheel. De Overeenkomst kan worden uitgebreid met extra functionaliteiten.

## 1.8 Vereiste Kerncompetenties bij de aan te besteden opdracht.

### **Kerncompetentie 1:**

Inschrijver heeft ervaring met vergelijkbare opdrachten binnen het onderwijs (MBO, HBO of WO). Deze kerncompetentie is opgesteld omdat er diverse koppelingen gemaakt moeten worden met applicaties welke gangbaar zijn binnen het onderwijs denk aan Eduarte, Osiris of Magister en bijvoorbeeld B3Net. Ook dient er gekoppeld te worden met het financieel en HR-pakket AFAS. In de referentie geeft u aan welke koppelingen er gerealiseerd zijn.

### **Kerncompetentie 2:**

U heeft ervaring met het leveren van een oplossing zoals gevraagd in paragraaf 1.3, 1.4 en 1.5 waarbij de door u aangeboden oplossing al doorontwikkeld is en maatwerk tot een minimum wordt beperkt.

De referenties zijn niet ouder dan 2,5 jaar dan de datum van uw inschrijving voor Gilde Opleidingen. Als **bijlage B** is een word document toegevoegd waar u de referenties kort kunt toelichten en beschrijven.

### **Kerncompetentie 3:**


Als u inschrijft met een oplossing voor Microsoft Dynamics bent u een erkende implementatiepartner voor Microsoft Dynamics. Schrijft u met andere software in welke u niet in eigen beheer heeft dan ben u daarvan ook een erkende implementatie partner.

Per bovenstaande kerncompetentie dient er één referentie te worden ingediend met een omschrijving van de prestaties en werkzaamheden die voor deze referent zijn verricht en tot tevredenheid van de referent zijn uitgevoerd. De referentie mag niet ouder zijn dan drie jaar op het moment van inschrijven. Meerdere kerncompetenties mogen ook in één referentie worden voldaan, mits duidelijk en ondubbelzinnig beschreven. Meerdere referenties mogen niet gecombineerd worden om aan één kerncompetentie te voldoen.

Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om zonder nadere kennisgeving contact op te nemen met de door Inschrijver opgegeven contactpersoon. Als de opgegeven referentie een overwegend negatieve mening heeft met betrekking tot de aldaar door Inschrijver uitgevoerde opdracht, behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor uw inschrijving ter zijde te leggen en niet inhoudelijk te beoordelen.

## 1.9 Te sluiten Overeenkomst

Opdrachtgever wenst een Overeenkomst met 1 Inschrijver af te sluiten. De Overeenkomst heeft een looptijd van 4 jaar. Gezien het beoogde partnerschap en complexiteit kan de overeenkomst daarna met 3 maal 2 jaar verlengd worden.



Als bijlage bij dit document is een conceptovereenkomst opgenomen. (Bijlage 1) Inschrijvers kunnen via de vragenronde (zie paragraaf 2.6) tekstsuggesties doen m.b.t. deze conceptovereenkomst. De aanbestedende dienst zal de suggesties beoordelen en overwegen of ze worden overgenomen. De bij de nota van Inlichtingen te publiceren overeenkomst is definitief. Niet overgenomen tekstsuggesties worden gemotiveerd afgewezen in de nota van Inlichtingen.

De aanbestedingsstukken maken onlosmakelijk onderdeel uit van de te sluiten overeenkomst. In geval van tegenstrijdigheden geldt de volgende rangorde van documenten:

1. Overeenkomst met de overeengekomen voorwaarden
2. Nota's van Inlichtingen (laatste versie als hoogste in de rangorde)
3. Aanbestedingsdocument inclusief bijlagen
4. Algemene Rijksvoorwaarden bij IT Overeenkomsten 2022 (ARBIT-2022)
5. De verwerkersovereenkomst.
6. Inschrijving van opdrachtnemer en de SLA

## 1.10 Toepasselijke Algemene Voorwaarden

Op de overeenkomst zijn de Algemene Rijksvoorwaarden bij IT Overeenkomsten 2022 (ARBIT-2022) van toepassing. **In de Conceptovereenkomst zijn de uitzonderingen/ aanpassingen op de inkoopvoorwaarden beschreven welke van toepassing zijn. Let op dat de verkoopvoorwaarden van de Leverancier/ inschrijver niet van toepassing zijn. Verwijzing naar deze verkoopvoorwaarden in de inschrijving kan reden zijn tot uitsluiting. U kunt wel vragen stellen over de van toepassing zijnde inkoopvoorwaarden of suggesties te doen voor voorwaarden welke zeker in de overeenkomst toegevoegd moeten worden. Dit kunt u doen tijdens de vragenronde. Na gunning is hier geen aanpassing meer mogelijk.**

## 2. De Procedure

### 2.1 Toepasselijke wetgeving

Op deze aanbesteding is de Richtlijn 2014/24/EU van 26 februari 2014 van toepassing, die in Nederland geïmplementeerd is via de gewijzigde Aanbestedingswet 2012, inwerking getreden op 1 juli 2016. Daarnaast is het Aanbestedingsbesluit van 24 juni 2016 en daarmee de herziene Gids Proportionaliteit, inwerking getreden op 1 juli 2016, van toepassing op deze aanbesteding.

### 2.2 Toepasselijke procedure

Opdrachtgever overschrijdt bij de inkoop van een systeem voor CRM en relatiebeheer de aanbestedingsgrens van € 216.000 excl. BTW daar de contractduur minimaal 4 en maximaal 10 jaar kan zijn. Hierdoor is Opdrachtgever verplicht een Europese aanbestedingsprocedure te starten. Opdrachtgever heeft op basis van de Aanbestedingswet en het inkoopbeleid van Gilde Opleidingen gekozen voor het toepassen van een Openbare Europese aanbesteding-procedure. De redenen om voor een openbare procedure te kiezen zijn de volgende:

- De omvang van de Opdracht is gemiddeld;
- Het aantal potentiële inschrijvers is te overzien;
- Complexiteit van de Opdracht is gemiddeld.

### 2.3 Gunningcriterium

Het gunningscriterium bij deze opdracht is de beste Prijs/Kwaliteit verhouding. Het criterium wordt in het hoofdstuk over beoordeling van de inschrijvingen nader uitgewerkt.

### 2.4 Contractpartij en contact

Contactpersonen Opdrachtgever:

Gilde Opleidingen			
1 <sup>e</sup> aanspreekpunt	Marcel Heugen	<a href="mailto:o.heugen@rocgilde.nl">o.heugen@rocgilde.nl</a>	06 109 46 968
2 <sup>e</sup> aanspreekpunt	Marjan Roumen-Peeters	<a href="mailto:m.peeters1@rocgilde.nl">m.peeters1@rocgilde.nl</a>	06 485 18 468

### 2.5 Communicatie



De Opdrachtgever is Stichting ROC Gilde Opleidingen en is verantwoordelijk voor de inhoudelijke, technische en functionele aspecten in deze aanbesteding. Voor deze aanbesteding is een projectteam geformeerd bestaande uit toekomstige gebruikers, contactmanager, projectleider en systeem architect. De aanbesteding wordt begeleid door afdeling inkoop. De Opdrachtgever wenst het contact met de Inschrijver(s) te laten verlopen via één contactpersoon en één plaatsvervanger van deze contactpersoon van de Inschrijver. Beide personen dienen gemachtigd te zijn om namens uw organisatie te kunnen optreden. De contactpersoon van de Inschrijver en diens plaatsvervanger dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate te beheersen. Het is Inschrijvers niet toegestaan andere personen binnen de Opdrachtgever te benaderen over zaken die verband houden met de aanbesteding. Informatie die niet afkomstig is van contactpersoon of zijn of haar vervanger is niet relevant voor de aanbesteding.

Alle communicatie met betrekking tot deze aanbesteding verloopt via TenderNed. In uitzonderlijke gevallen kan contact op worden genomen met de contactpersoon genoemd onder paragraaf 2.4. Het is niet geoorloofd om met andere personen te communiceren over de aanbesteding. Als er met personen van Opdrachtgever over de aanbesteding gecommuniceerd wordt, dan kan dit leiden tot uitsluiting.

## 2.6 Vragen

Inhoudelijke vragen over de aanbesteding kunnen uiterlijk op de datum zoals vermeld in de planning en uitsluitend via de vragenmodule op TenderNed gesteld worden. Vragen dienen voorzien te zijn van een verwijzing naar de bron van de vraag. Na sluiting van de vragentermijn beantwoordt de Opdrachtgever alle vragen geanonimiseerd digitaal via TenderNed middels een Nota van Inlichtingen. Vragen kunnen ook al tussentijds beantwoord worden. Naar aanleiding van de Nota van Inlichtingen kunnen éénmaal verduidelijkingsvragen worden gesteld, echter alleen als die vragen betrekking hebben op de Nota van Inlichtingen.

De vragen inclusief de antwoorden zullen deel uitmaken van het aanbestedingsdocument. De Nota van Inlichtingen staat hiërarchisch boven de al verstrekte documenten, omdat hierin alle eventuele wijzigingen ten opzichte van die documenten staan vermeld.

## 2.7 Klachten meldpunt

Klachten over deze aanbesteding kunnen worden gericht aan de contactpersoon voor klachten in deze aanbesteding (na eerder u bezwaar kenbaar te hebben gemaakt bij de Opdrachtgever).

Emailadres	<a href="mailto:inkoop@mboraad.nl">inkoop@mboraad.nl</a>
------------	--

Een klacht wordt binnen vijf werkdagen behandeld. Wij willen u erop wijzen dat de procedure voor deze klachtenregeling niet is bedoeld voor het verkrijgen van eventueel benodigde verduidelijkingen met betrekking tot het gestelde in deze aanbestedingsstukken. Hiervoor kunt u gebruik maken van de mogelijkheid tot het stellen van vragen als aangegeven in dit hoofdstuk van dit beschrijvend document.

## 2.8 Planning

Hieronder is de planning van de aanbesteding opgenomen. De *cursief* weergegeven data zijn definitief en daarom fatale data behoudens een andersluidend schriftelijk bericht van de Opdrachtgever. De andere data zijn indicatief en niet bindend. Het is de Opdrachtgever toegestaan wijzigingen aan te brengen in de planning. Wijzigingen zullen met Inschrijvers worden gecommuniceerd.

Activiteit	Datum	
<i>Publicatie van de aanbesteding</i>	5-6-2026	
<i>Indienen van vragen</i>	15-6-2026	
Nota van Inlichtingen 1	18-6-2026	
<i>Indienen van verduidelijkingsvragen</i>	26-6-2026	
Nota van Inlichtingen 2	30-6-2026	
<i>Sluitingsdatum Inschrijvingen*</i>	15-7-2026	<i>om 12:00 uur.</i>
<i>Presentatie van het systeem</i>	20-7-2026	<i>tussen 09:30 en 16:00 uur</i>
Bekendmaken voornemen tot gunning	22-7-2026	
Definitieve gunning	12-8-2026	
<i>Start en ondertekening contract</i>	31-8-2026	

\* De vermelde datum en tijdstip met betrekking tot het indienen van offertes geldt als een fatale termijn.

## 2.9 Indienen van de Inschrijving

Inschrijvingen dienen met volledige inachtneming van onderstaande voorschriften te zijn opgemaakt en digitaal te worden ingediend via TenderNed. De inschrijftermijn sluit op de datum en het tijdstip als aangegeven in de paragraaf Planning bij "Sluitingsdatum Inschrijvingen ". Inschrijvingen die worden ingediend nadat de inschrijftermijn is gesloten, worden niet in behandeling genomen.

De navolgende documenten dienen deel uit te maken van uw inschrijving. U noemt het document zoals hieronder in kolom 2 aangegeven aangevuld met de naam van de inschrijvende organisatie.

Onderdeel inschrijving	Naam document	Format
Aanbiedingsbrief (optioneel)	Brief <naam inschrijver>	Pdf
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Bijlage D - UEA <naam inschrijver>	Pdf
Verklaring moedermaatschappij (indien van toepassing)	403-verklaring <naam inschrijver>	Pdf
Bewijs inschrijving KvK	Uittreksel KvK <naam inschrijver>	Pdf
Referenties	Bijlage B - Referentieverklaringen <naam inschrijver>	Pdf
Programma van eisen	Bijlage A - Ingevuld en ondertekend Programma van Eisen <naam inschrijver>	Pdf
Beantwoording gunningscriteria Kwaliteit	Antwoorden kwaliteit <naam inschrijver>	Pdf
Prijzenblad	Bijlage C - Prijzenblad <naam inschrijver>	Excel en Pdf

### 3. (Rand)voorwaarden en bepalingen

De voorwaarden voor deelname aan de aanbestedingsprocedure en bepalingen over deze aanbesteding staan beschreven in dit hoofdstuk. Door een Inschrijving te doen verklaart Inschrijver akkoord te gaan met alle gestelde eisen en onderstaande voorwaarden behorend bij deze aanbesteding en de hieruit voortvloeiende Overeenkomst.

#### 3.1 Kosten

Voor het uitbrengen van de offerte en daarmee gepaard gaande werkzaamheden kunnen bij Opdrachtgever geen kosten in rekening gebracht worden.

#### 3.2 Tegenstrijdigheden en onvolkomenheden in de aanbestedingsstukken

Dit document is met zorg samengesteld. Toch zouden er onduidelijkheden, onvolkomenheden of tegenstrijdigheden in dit document kunnen voorkomen. Potentiële Inschrijvers melden deze z.s.m. bij de Opdrachtgever via de vragenmodule van Tendered. De sluitingsdatum voor het melden van onduidelijkheden, onvolkomenheden, tegenstrijdigheden en/of het stellen van vragen over dit aanbestedingsdocument en bijhorende documenten is in de planning aangegeven. Vanaf deze termijn is het niet meer mogelijk daarover vragen en/of bezwaren in te dienen. Na het verstrijken van de inschrijftermijn is het niet meer mogelijk om vragen of klachten in te dienen over eventuele onrechtmatigheden in de aanbestedingsdocumenten. De Opdrachtgever gaat ervan uit dat met betrekking tot de onderdelen waarover geen vragen zijn gesteld geen onduidelijkheden zijn.

Na de inschrijftermijn verwerpen (potentiële) Inschrijvers het recht om bezwaar te maken tegen eventuele schendingen van (aanbesteding-)recht.

Inschrijvers gaan akkoord met de inhoud van de aanbestedingsdocumenten. Is een vraag of klacht niet voldoende of niet naar tevredenheid behandeld dan maakt de Inschrijver voor het verstrijken van de inschrijftermijn bezwaar door een kort geding aan te spannen bij de bevoegde rechter.

Doet de Inschrijver dit niet dan vervalt het recht om eventuele schendingen van het (aanbesteding-)recht, voor zover daarvan sprake zou zijn in de aanbestedingsdocumenten, door de rechter te laten toetsen en worden de gegadigden en Inschrijvers geacht onverkort en onvoorwaardelijk met de inhoud van die documenten te hebben ingestemd. De Opdrachtgever is op geen enkele wijze aansprakelijk voor de gevolgen van eventuele onduidelijkheden, onvolkomenheden of tegenstrijdigheden in de aanbestedingsdocumenten.

#### 3.3 Taal

Inschrijvingen dienen te worden opgesteld in de Nederlandse taal. Wanneer brochures, technische beschrijvingen en andere bronnen gevraagd worden kan, als die bronnen alleen in het Engels beschikbaar zijn, worden volstaan met Engelstalige informatie.



### 3.4 Nederlands recht

Op zowel deze aanbestedingsprocedure als de te sluiten (raam)Overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen voortvloeiende uit de onderhavige aanbestedingsprocedure alsmede uit de te sluiten (raam) Overeenkomst worden uitsluitend beslecht door de bevoegde Rechtbank Den Bosch.

### 3.5 Eigendom en geheimhouding

De Inschrijver dient nadrukkelijk geheimhouding te betrachten met betrekking tot alle informatie die in het kader van deze aanbesteding wordt verstrekt. De Opdrachtgever zal alle documenten, gegevens en andere informatie, die u in het kader van de aanbesteding indient, vertrouwelijk behandelen.

In verband met intellectuele eigendomsrechten is het niet toegestaan de aanbestedingsleidraad aan derden ter beschikking te stellen of voor een ander doel dan waarvoor deze is verstrekt te veelevoudigen. Publiciteit met betrekking tot deze aanbesteding is slechts toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.

### 3.6 Gestanddoening

Inschrijver doet zijn inschrijving gestand gedurende tenminste 90 dagen na de dag waarop de uiterste termijn voor het indienen van een inschrijving is verstreken. Mocht tegen onderhavige aanbesteding een kortgeding worden aangespannen, dan wordt de gestanddoeningstermijn van de inschrijvingen automatisch verlengd tot 30 kalenderdagen na de uitspraak van de rechter. In overige gevallen behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor de inschrijvers te verzoeken de gestanddoeningstermijn te verlengen.

### 3.7 Samenwerkingsverbanden inschrijver


#### ***Eén keer inschrijven***

Als u zelfstandig of in combinatie inschrijft, bent u niet betrokken bij een andere Inschrijving bij deze Aanbesteding, hetzij als zelfstandig Inschrijver, hetzij als onderdeel van een combinatie, hetzij als derde (bijvoorbeeld als onderaannemer) waar een andere Inschrijver een beroep op doet. Als deze situatie zich voordoet, worden alle Inschrijvingen waar u onderdeel van uitmaakt ongeldig verklaard. Deze Inschrijvingen worden niet verder mee in de beoordelingsprocedure genomen.

#### ***Inschrijven binnen één concern***

U mag met meerdere ondernemingen binnen één concern inschrijven (zelfstandig, in samenwerkingsverband, of als onderaannemer). U moet dan samen met de andere Inschrijvers binnen het concern aantonen dat u zich onafhankelijk van de andere Inschrijvers binnen het concern heeft opgesteld. Als u of een andere Inschrijver binnen het concern dit niet kan aantonen, verklaren wij alle Inschrijvingen binnen het concern ongeldig. Deze Inschrijvingen nemen wij niet verder mee in de beoordelingsprocedure.

#### ***Samenwerkingsverband (combinatie)***



Het is mogelijk om samen met andere Inschrijvers in te schrijven op deze Opdracht. Dit wordt ook wel een combinatie genoemd. Elke deelnemer van deze combinatie (combinant) is volledig en hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die voortvloeien uit het deelnemen aan deze Aanbesteding. U geeft daarbij aan wie namens de combinatie het aanspreekpunt is. In het geval van een combinatie moet iedere combinant zelfstandig het UEA invullen en indienen, zoals gevraagd in deze leidraad.

### **Beroep op derden**

Als u niet zelfstandig kunt voldoen aan de Geschiktheidseisen, mag u een beroep doen op een 'derde'. Onder een 'derde' valt ook een moedermaatschappij. U geeft op het UEA aan voor welk gedeelte van de Opdracht u een beroep wenst te doen op een derde en welke partij u hiervoor inzet. Tijdens de Opdrachtverlening behoudt u de volledige verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid voor deze Opdracht. Bovendien moet u gedurende de looptijd van de overeenkomst daadwerkelijk gebruik kunnen maken van de middelen van de derde. U moet dit ook aantonen.

Wijziging van de derde tijdens de uitvoering van de overeenkomst is alleen toegestaan na voorafgaande toestemming van de Opdrachtgever. Deze derde moet zelfstandig een UEA invullen en indienen.

## **3.8 Prijsonderhandelingen**

Er worden geen prijsonderhandelingen gevoerd. Dit houdt in dat de prijs volledig wordt bepaald door het uitbrengen van de offerte. Dit betekent dat de inschrijver slechts één gelegenheid krijgt om een concurrerende prijs aan te bieden.

## **3.9 Gewijzigde aanbestedingswet**

Op deze aanbestedingsprocedure is de gewijzigde aanbestedingswet 2012 van toepassing.

## **3.10 Voorwaarden Inschrijving**

- Als u een inschrijving indient verklaart u akkoord te gaan met de inhoud in de aanbestedingsleidraad, de gestelde eisen (uitsluitingsgronden) en het programma van eisen en wensen in dit document;
- De Inschrijver wordt verzocht alleen de gevraagde c.q. direct relevante informatie aan te leveren;
- Inschrijvingen, die niet aan de voorwaarden voldoen, worden niet geëvalueerd. Indien dit laatste het geval mocht zijn dan wordt u hierover schriftelijk geïnformeerd, onder vermelding van de reden;
- Uw Inschrijving dient door een daartoe rechtsgeldig bevoegd persoon te zijn ondertekend, evenals alle verklaringen die als bijlage deel uitmaken van uw offerte;
- Indien op grond van deze aanbesteding door één Inschrijver meerdere Inschrijvingen voor eenzelfde perceel worden ingediend, wordt geen van deze Inschrijvingen in behandeling genomen.



### **3.11 Voorbehoud stoppen procedure**

Oprachtgever behoudt zich het recht voor om op elk moment de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. Inschrijvers hebben in een dergelijke situatie geen recht op vergoeding van enigerlei kosten, gemaakt in het kader van deze aanbesteding. Door deel te nemen aan het aanbestedingstraject verklaart de Inschrijver zich akkoord met deze voorwaarde.



## 4 Eisen ten aanzien van de inschrijvers

Ten aanzien van Inschrijvers gelden uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen. Als één of meer van de in dit hoofdstuk genoemde uitsluitingsgronden op u van toepassing zijn wordt u uitgesloten van inschrijving op deze aanbesteding. Dat gebeurt ook als u niet kunt voldoen aan één of meer van de in dit hoofdstuk genoemde geschiktheidseisen.

### 4.1 Uitsluitingsgronden Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

In het bijgevoegde Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) zijn de uitsluitingsgronden die van toepassing zijn op deze aanbesteding aangevinkt. Inschrijvers verklaren door het invullen en ondertekenen van dit UEA dat deze uitsluitingsgronden niet op hen van toepassing zijn. De verplichte uitsluitingsgronden en de aangevinkte facultatieve uitsluitingsgronden (zie UEA) worden gehanteerd. In geval van onder aanneming of inschrijven in combinatie dient ook de combinant en/of onderaannemer de bijgevoegde PDF van het UEA in te vullen en te ondertekenen. De ingevulde pdf van het UEA dient bij de inschrijving te worden toegevoegd.

#### Combinaties

In Deel II A van het UEA dient de inschrijver aan te geven of de inschrijver een samenwerkingsverband met anderen wil vormen. Is dat het geval, dan dient u in uw UEA te vermelden wat uw rol is binnen het samenwerkingsverband (leider, penvoerder, verantwoordelijk voor specifieke taken, enz.), welke andere ondernemers deel uitmaken van het samenwerkingsverband en, indien van toepassing, de naam van het samenwerkingsverband.

Ondernemers die als samenwerkingsverband willen inschrijven dienen elk een afzonderlijke UEA in.

#### Inschrijven met beroep op draagkracht derde(n)


In Deel II C van de UEA dient de inschrijver aan te geven of de inschrijver een beroep doet op de draagkracht van andere entiteiten, om te kunnen voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen.

Is dat het geval, dan dient de inschrijver in het UEA voor elk van de betrokken entiteit de specifieke draagkracht te vermelden waarop de inschrijver steunt. Bij uw Inschrijving voegt de inschrijver eveneens de UEA ('s) van de betrokken entiteit(en). In deze UEA vermeldt de betrokken entiteit de in Deel II A en B en Deel III gevraagde informatie. De betrokken entiteit draagt zorg voor rechtsgeldige ondertekening van zijn UEA.

#### Onder aanneming

In Deel II D dient de inschrijver aan te geven of de inschrijver van plan is een gedeelte van de opdracht in onder aanneming aan derden te geven. Is dat het geval, dan dient de inschrijver in het UEA, voor zover bekend, de onderaannemers op te noemen die worden voorgesteld.

Als reeds bij inschrijving bekend is welke onderaannemer(s) de inschrijver zal gaan inzetten in de uitvoering van de overeenkomst, dan dient de inschrijver in deel II D voor elk van deze onderaannemers de informatie gevraagd in deel II A en B en in deel III van de UEA te vermelden. Mocht een of meer van de uitsluitingsgronden van toepassing zijn op een onderaannemer van inschrijver, dan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor deze onderaannemer te weigeren.



Als de inschrijver van plan is een gedeelte van de opdracht in onderaanneming aan derden te geven, dan blijft de inschrijver verantwoordelijk en aansprakelijk voor de uitvoering van de opdracht. Het wijzigen van een onderaannemer gedurende de aanbesteding of de looptijd van de overeenkomst is slechts mogelijk na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. De inschrijver dient hierom tijdig schriftelijk een verzoek te doen aan de Opdrachtgever. Het verzoek zal in ieder geval worden afgewezen als de wijziging volgens de Opdrachtgever in strijd is met de beginselen van aanbestedingsrecht.

## **4.2 Geschiktheidseisen**

Geschiktheidseisen hebben betrekking op de financiële en economische draagkracht en op de technische- of beroepsbekwaamheid. De relevante geschiktheidseisen staan in de volgende sub paragrafen.

### **4.2.1 Geschiktheidseis over financiële en economische draagkracht**

De volgende geschiktheidseis is van toepassing:

- Inschrijver is afdoende verzekerd voor de in dit document opgenomen bedragen ten behoeve van de bedrijfsaansprakelijkheid.

### **4.2.2 Geschiktheidseis over technische- en beroepsbekwaamheid**

De volgende geschiktheidseisen zijn van toepassing:

- Inschrijver voldoet aan de kerncompetenties zoals eerder in het document genoemd.



## 5 Eisen en wensenpakket applicatie en inschrijver

### 5.1 Eisen en wensen ten aanzien van de Opdracht

Zie Bijlage A – Programma van Eisen en Wensen

#### Eisen

Eisen en wensen (bijlage A) zijn van toepassing op deze aanbesteding. Bij het doen van een inschrijving gaat u akkoord met de toegezegde eisen en wensen. De eisen zijn tevens knock-out criteria. Bij het indienen van een offerte gaan wij er van uit dat de realisatie van de eis ook is meegenomen is in de overeengekomen vaste prijs! Bij het niet kunnen voldoen aan een eis zal uw inschrijving terzijde gelegd worden. Mocht u vragen hebben over een gestelde eis dan kunt u deze stellen via het format nota van inlichtingen (bijlage 6).

#### Wensen

In **bijlage A** zijn tien functionaliteiten/requirements opgenomen die als *wens* zijn aangemerkt. Voor elke wens waaraan u kunt voldoen (aangegeven in **kolom G**) kunt u **0,5 punt** scoren. Wij begrijpen dat niet alle wensen direct beschikbaar hoeven te zijn. Toch streven wij, om een duidelijke professionaliseringsslag te maken, naar een oplossing waarin **zoveel mogelijk wensen daadwerkelijk worden uitgevoerd**, zijn opgenomen in de **aanneemsom** en na oplevering ook **functioneren**.

Wanneer u in **kolom I** aangeeft dat u aan een wens voldoet (antwoord: *Ja*), betekent dit dat deze wens is meegenomen in uw totaalprijs en kunt u hier maximaal 5 punten scoren.

Dit onderdeel maakt deel uit van **Gunningscriterium G1**.

U dient alle in deze offerteaanvraag (inclusief de bijlagen) vermelde vragen volledig te beantwoorden, zowel algemeen als specifiek. Als u besluit een vraag niet te (kunnen) beantwoorden, moet u dit expliciet en met redenen vermelden. Verder dient u aan de hand van de vragen een prijsopgave te doen en het eisen- en wensenpakket te beantwoorden.

### 5.2 Kwaliteitsvragen m.b.t. de Opdracht en uitvoering.

In de volgende paragraaf worden vragen gesteld waarop inschrijver een antwoord dient te geven om de kwaliteit van de inschrijver te beoordelen. Antwoorden zullen worden beoordeeld als sub gunningcriteria. Geef in uw stukken duidelijk aan welk antwoord bij welke vraag hoort. Uw antwoorden dienen een aanvulling en verdieping te zijn op onderliggende aanbestedingsleidraad en de gestelde eisen **Bijlage A**.

G2 Implementatieaanpak

Max aantal punten 15

max 3 pagina's A4 excl. bijlagen

Gilde Opleidingen beoogt een **gefaseerde implementatie** van het nieuwe CRM-platform. De implementatie start bij de **salesafdeling van Gilde Bedrijfsopleidingen**, met een geplande livegang 1 januari 2027.

Na acceptatie van het platform worden ook andere afdelingen binnen de organisatie:

- Geïnstueerd,
- Ingericht in het CRM, en
- Aangesloten op de nieuwe werkwijze.

De voorkeur is om het te starten in **januari 2027** en uiterlijk af te ronden (max 50 gebruikers) in **juni 2027**.

- **Vraag aan inschrijvers**

Wij verzoeken u om een beschrijving te geven van uw implementatie-aanpak. Graag ontvangen wij een concrete, complete en projectmatig opgebouwde toelichting op de volgende onderdelen:

### **1. Uw implementatieaanpak inclusief tijdplanning**

Beschrijf hoe u de fasering en uitvoering van de implementatie vormgeeft, inclusief:

- aanpak per fase (analyse, ontwerp, inrichting, test, migratie, oplevering),
- benodigde doorlooptijd per fase,
- oplevermomenten en besluitpunten,
- planning richting livegang september 2026 en uitrol oktober–december 2026.

### **2. Benodigdheden vanuit Gilde Opleidingen**

Geef aan:

- welke inzet van medewerkers u nodig heeft (rollen, aantal uren, beschikbaarheid),
- welke informatie, documentatie en systemen u nodig heeft,
- welke verantwoordelijkheden bij Gilde Opleidingen liggen en welke bij de opdrachtnemer.
- **3. Mogelijke risico's en maatregelen**

Beschrijf:

- de belangrijkste project- en implementatierisico's,
- de kans en impact hiervan,
- uw mitigerende maatregelen,
- hoe u escalaties en afwijkingen beheert.

### **4. Vormgeving procesanalyse → design → bouw → test → migratie**

Geef aan:

- hoe u de verschillende projectfasen invult,
- welke methodiek u toepast (bijv. Agile, waterval of hybride),
- hoe u datakwaliteit en migratie borgt,
- hoe acceptatie door key-users wordt georganiseerd,
- op welke wijze u Gilde Opleidingen continu informeert (rapporteringsvorm, overlegstructuur, dashboards, stuurgroep).

### **5. Voorbeeld van een opleverdocument**

Voeg een voorbeeld toe van een opleverdocument of eindrapportage, zodat duidelijk wordt welke kwaliteit en compleetheit wij mogen verwachten.



## Beoordeling

Uw beantwoording wordt beoordeeld op:

- Concretiteit van de beschreven maatregelen,
- toegevoegde waarde voor Gilde Opleidingen,
- compleetheid van de aanpak,
- proactieve houding van de opdrachtnemer,
- **realistische en onderbouwde planning,**
- **risicobeheersing en kwaliteit van rapportages.**

G3 Onderwijservaring

Max. aantal punten 10

maximaal 2 pagina s A4 (excl. Bijlagen)

## Doelstelling

Gilde Opleidingen zoekt een CRM-applicatie gebaseerd op **Microsoft Dynamics of andere platform**. In de referenties heeft u al kunnen aangeven voor welke onderwijsorganisatie(s) u een dergelijke oplossing hebt gerealiseerd. Met deze vraag beoogt Gilde Opleidingen inzicht te krijgen in uw **ervaring binnen onderwijsinstellingen**, specifiek met betrekking tot CRM-implementaties die sales- en relatiebeheerprocessen ondersteunen.

## Vraag aan inschrijvers

Wij verzoeken u om een toelichting te geven op uw **ervaring met het inrichten en implementeren van een CRM-systeem binnen onderwijsorganisaties**, met specifieke aandacht voor sales-, relatiebeheer- en instroomprocessen.

Graag ontvangen wij in uw beantwoording de volgende onderdelen:

### 1. Ervaring met CRM binnen het onderwijs

- Beschrijf uw ervaring met het inrichten en implementeren van een CRM-oplossing voor onderwijsorganisaties (ROC's, hogescholen, universiteiten of vergelijkbaar).
- Licht toe hoe u Dynamics hebt geconfigureerd voor processen zoals:
  - sales en accountmanagement
  - relatiebeheer met bedrijven
  - werving, instroom en contactmomentregistratie
  - beheer van contractonderwijs of bedrijfsopleidingen

### 2. Toegevoegde waarde van koppelingen met onderwijs- en bedrijfsapplicaties

Beschrijf de koppelingen die u eerder heeft gerealiseerd, waaronder (indien van toepassing):

- Eduarte,
- AFAS
- PortalPlus
- andere relevante onderwijs- en bedrijfsapplicaties (bijv. Osiris, SBB-koppelingen, planningstools).

Licht hierbij toe:

- welke functionaliteit deze koppelingen bieden,
- welke voordelen dit oplevert voor onderwijsinstellingen,
- hoe gegevensuitwisseling en datakwaliteit zijn geborgd,
- in welke mate deze koppelingen bijdragen aan efficiëntere processen voor sales en relatiebeheer.



## Beoordelingscriteria

Uw beantwoording wordt beoordeeld op:

- Compleetheid van de beschreven onderwijservaring,
- Onderscheidend vermogen ten opzichte van andere aanbieders,
- Toegevoegde waarde van uw aanpak en gerealiseerde koppelingen voor Gilde Opleidingen.

G4 Integratievermogen en koppelingen      Max aantal punten 15 (maximaal 2 pagina's A4)

## Doelstelling

Gilde Opleidingen werkt toe naar één geïntegreerd **CRM-platform** bestaande uit applicaties en componenten die robuust, beveiligd en toekomstbestendig met elkaar zijn verbonden en moet daarom naadloos kunnen integreren met cruciale systemen binnen de organisatie. **Het is echter niet de bedoeling dat de verschillende modules niet zonder elkaar kunnen functioneren. Elk van de modules moet onafhankelijk van de ander kunnen worden uitgefaseerd zonder impact op de beschikbaarheid en betrouwbaarheid van de andere module(s).**

## Vraag aan inschrijvers

De opdrachtnemer levert ondersteuning bij het realiseren van **1-op-1 koppelingen** met de systemen genoemd in de bijlage "Eisen en Wensen", in elk geval inclusief:

- het **Student Informatie Systeem (SIS)**,
- het **Identity Management-systeem (ID)**,
- de **marketing automation-tool**.

Wij verzoeken u om een toelichting te geven op de wijze waarop u deze koppelingen realiseert en beheert.

Graag ontvangen wij in uw beantwoording de volgende onderdelen:

### 1. Aanpak voor het realiseren van koppelingen

Beschrijf hoe u de koppelingen tot stand brengt, waaronder:

- uw technische integratieaanpak (API-gebaseerd, ESB, Microsoft Dataverse, middleware, enz.),
- hoe u zorgt voor een consistente datastructuur, datakwaliteit en dataveiligheid,
- uw fasering en methodiek voor ontwerp, bouw, test en implementatie van koppelingen,
- hoe u continuïteit borgt tijdens en na oplevering.

### 2. Ondersteuning die u biedt tijdens de koppeling realisatie

Licht toe:

- welke ondersteuning u levert (technisch, functioneel, projectmatig),
- hoe u omgaat met issues, foutafhandeling en monitoring,
- hoe u documentatie, overdracht en beheer inricht,
- hoe u Gilde Opleidingen proactief begeleidt bij besluitvorming of afhankelijkheden.

### 3. Benodigde inzet vanuit Gilde Opleidingen

Geef aan:

- welke rollen en expertise u vanuit Gilde Opleidingen nodig heeft (bijv. functioneel beheer, technische beheerder, data-expert),
- benodigde beschikbaarheid en betrokkenheid,
- welke systemen, toegang, documentatie en testdata u nodig heeft voor een succesvolle realisatie.

### 4. Risico's en mitigerende maatregelen

Beschrijf:

- de belangrijkste risico's bij integraties (bijv. datakwaliteit, inconsistenties, performance, beveiliging, afhankelijkheden met leveranciers),
- welke impact deze risico's hebben op continuïteit, planning en kwaliteit,
- de maatregelen die u neemt om deze risico's te voorkomen of te minimaliseren,
- uw strategie voor fallback en herstel bij storingen.

---

### Beoordeling

Uw beantwoording wordt beoordeeld op:

- **concretiteit** van de door u beschreven maatregelen,
- **toegevoegde waarde** voor Gilde Opleidingen,
- **completeheid** van uw aanpak,
- **proactief handelen** van de opdrachtnemer gedurende het integratieproces.

G5 Duurzame relatie en  
innovatiekracht

Max aantal punten 10 (maximaal 2 pagina's A4) excl. bijlage

### Doelstelling

Gilde Opleidingen wil een **betrouwbare, toekomstbestendige en state-of-the-art CRM-applicatie** die continu meebeweegt met ontwikkelingen in de markt en nieuwe CRM-concepten ondersteunt. Daarnaast hecht Gilde waarde aan een langdurige samenwerkingsrelatie met een opdrachtnemer die **proactief innoveert**, meedenkt en tijdig signaleert welke verbeteringen voor de organisatie relevant zijn.

---

### Vraag aan inschrijvers

Wij verzoeken u een toelichting te geven op uw aanpak en ervaring met het duurzaam ondersteunen van CRM-gebruik binnen organisaties. Uw antwoord gaat in op de volgende onderdelen:

---

#### 1. Ondersteuning van toekomstige gebruikers (adoptie, training en change)

Beschrijf op welke wijze u toekomstige CRM-gebruikers begeleidt, waaronder:

- training en kennisoverdracht (bijv. klassikaal, e-learning, train-de-trainer),
- adoptieaanpak en begeleiding van verandermanagement,
- ondersteuning na livegang (bijv. key-user begeleiding, floorwalking, user support),
- methodieken die u toepast om gebruiksaanvaarding te vergroten.

Licht dit toe aan de hand van **ten minste één concreet praktijkvoorbeeld** waaruit blijkt dat uw aanpak eerder succesvol is geweest bij een vergelijkbare organisatie (bij voorkeur in het onderwijs of publieke sector).

---

#### 2. Service Level Agreement (SLA) en beschikbaarheid

Beschrijf welke SLA u kunt leveren om te waarborgen dat Gilde Opleidingen **zorgeloos en zonder onderbrekingen** met het CRM-platform kan werken.

Ga in op:

- beschikbaarheid (uptime),
- responstijden en oplostijden (incidenten, serviceverzoeken),
- beheer- en onderhoudsprocessen,
- monitoring en proactieve signalering,

- Communicatie en rapportage.

Graag een voorbeeld van een SLA-document toevoegen ter vergelijking met andere aanbieders.

---

### 3. Contractmanagement en innovatie (updates, upgrades, roadmap)

Beschrijf op welke wijze u:

- de overeenkomst beheert gedurende de looptijd,
- periodiek de voortgang, kwaliteit en performance bespreekt met Gilde Opleidingen,
- **toekomstige ontwikkelingen en verbeteringen proactief promoot**,
- zorgt dat zowel **kosteloze updates** als **betaalde upgrades** tijdig worden gesignaleerd en beoordeeld,
- toegang biedt tot een functionele en technische roadmap,
- meedenkt over optimalisatie van werkprocessen en het verder professionaliseren van CRM-gebruik.
- Indien de overeenkomst eindigt. Blijft de ingevoerde data eigendom van Gilde Opleidingen? Hoe wordt deze data overgedragen en blijft de applicatie werkbaar voor Gilde Opleidingen?

---

- **Beoordeling**

Uw beantwoording wordt beoordeeld op:

- **concretiteit** van de door u voorgestelde maatregelen,
- **toegevoegde waarde** voor Gilde Opleidingen,
- **completeheid** van de ondersteuning en aanpak,
- **innovatiekracht**,
- **proactief handelen** van de opdrachtnemer in zowel adoptie als doorontwikkeling.

G6 Functionaliteit & Fit - Max aantal punten 25  
use cases **Presentatie**

#### Doelstelling

Gilde Opleidingen wil een **intuïtieve, gebruikersvriendelijke** en **laagdrempelige** CRM-applicatie die medewerkers in staat stelt om:

- snel en eenvoudig klantinformatie op te vragen en te verrijken,
- wijzigingen en interacties logisch en volledig te loggen,
- salesprocessen gestructureerd, compleet en inzichtelijk te doorlopen,
- een helder overzicht te hebben van contactmomenten en status van trajecten.

De presentatie moet inzicht geven in de **daadwerkelijke werking van het systeem**, waarbij wordt aangetoond dat de applicatie aansluit op de dagelijkse praktijk.

---

#### Vraag aan inschrijvers

De inschrijver wordt verzocht een **live presentatie (demo)** te geven op basis van **drie praktijkgerichte use-cases** zoals opgenomen.

Elke inschrijver krijgt dezelfde tijd, dezelfde use cases én dezelfde condities.

---


#### USE CASE 1 – Snel klantbeeld & relatiebeheer (360° view)

Situatie:

Een accountmanager Bedrijfsopleidingen wil zich voorbereiden op een afspraak met een bedrijf (bijv. VDL, Océ/Canon, etc.).

Opdracht voor leverancier (demo): Toon hoe het CRM:

1. Een bedrijf snel kan worden opgezocht.

- 
2. Een volledig 360° klantbeeld toont, zoals:
    - contactpersonen
    - lopende saleskansen
    - historische trajecten
    - contracten (optioneel AFAS)
    - alle gelogde contactmomenten
  3. Automatisch laat zien:
    - relevante student-/groepdata via integratie met Eduarte
    - status van ID-account (via ID-koppeling)
  4. Wijzigingen worden gelogd: wie past wat aan?
  5. Hoe een medewerker een nieuw contactmoment registreert.

Beoordeling gebruiksvriendelijkheid, informatie-snelheid, en hoe logisch het dagelijks werkt voor medewerkers.

### **USE CASE 2 – Salestraject Bedrijfsopleidingen (van lead tot opdracht)**

Situatie:

Een bedrijf belt Gilde Bedrijfsopleidingen met interesse in een maatwerkopleiding. De medewerker wil dit als salestraject starten.

Opdracht voor leverancier (demo): Toon hoe het CRM:

1. Een nieuwe lead aanmaakt.
2. De lead omzet naar een kans (opportunity).
3. Het salesproces automatisch begeleidt met:
  - taken voor accountmanager
  - reminders
  - opvolgstappen
  - documentgeneratie (offerte)
4. Documenten opslaat en koppelt aan de kans.
5. De kans omzet naar een opdracht (eventueel gekoppeld met AFAS of planning).
6. Pipeline-dashboard en rapportages tonen.

#### **Beoordeling:**

Dit test efficiency, automatisering, logica in het salesproces, en adoptie voor salesmedewerkers.

### **USE CASE 3 – Marketing & Communicatie: Werving studenten**

Situatie:

Marketing & Communicatie organiseert een campagne voor de werving van nieuwe studenten.

Opdracht voor leverancier (demo): Toon hoe het CRM:

1. Een event creëert en mogelijkheden biedt om deze te promoten/ delen.
2. Gegevens vastlegt t.a.v. aanmeldingen voor het event
3. Faciliteert in het registreren van aanwezigheid tijdens het event.
4. Rapportagemogelijkheden biedt.
5. Duidelijk inzicht geeft in:
  - Correspondentie omtrent het event
  - Conversie / success rate

#### **Beoordeling**

Dit test vooral **technische volwassenheid, integratiekracht en kwaliteit van dataverwerking.**

Beoordeling presentatie



Categorie	Uitleg
<b>1. Functionaliteit gedemonstreerd</b>	In hoeverre zijn alle stappen van de use-cases zichtbaar, volledig en relevant uitgevoerd?
<b>2. Gebruiksvriendelijkheid</b>	Is het systeem intuïtief, overzichtelijk en logisch in gebruik?
<b>3. Relevantie voor Gilde-processen</b>	Hoe goed sluit de werking aan op de praktijk van Gilde Opleidingen?
<b>4. Presentatiekwaliteit</b>	Professionaliteit, duidelijkheid, beantwoording van vragen, structuur.

**G6 PRIJS TCO** **Max aantal punten 20**

De prijs zal worden beoordeeld op basis van het ingevulde prijzenblad. Zie bijlage C  
Alle vermelde prijzen en tarieven dienen gesteld te zijn in euro's, exclusief BTW. De door u aangeboden prijzen en tarieven dienen inclusief overige belastingen en/of heffingen te zijn.

**Alle te verwachten kosten zullen in dit overzicht zijn meegenomen om de gevraagde oplossing van Gilde Opleiding uit te voeren.**

Als er aanvullingen nodig zouden moeten zijn in welke vorm dan ook dan zult u dit op het betreffende prijzenformulier moeten vermelden. Ook reiskosten zullen inclusief zijn. Let op, als voorbeeld is overal 0 Euro ingevuld. S.v.p. de lichtblauwe velden invullen. De vergelijkingsprijs is de prijs voor De investering licentiekosten en andere noodzakelijke kosten voor 4 jaar (48 maanden).

Dit is een generiek prijzenblad. Inschrijvers kunnen zoveel mogelijk hun eigen kostenmodel hanteren. U kunt dus zelf kiezen welke kosten u invult (lichtblauwe velden). Daar waar de kosten niet relevant zijn kunt u gewoon 0 (-) laten staan.

**A** Het eerste gedeelte (P1) is de vaste aanneemsom voor de ontwikkeling van de applicatie waarin alle eisen en een aantal wensen zijn opgenomen. Graag zien wij uw calculatiebladen met betrekking tot deze aanneemsom toegevoegd bij uw inschrijving.

**Bij de beschrijving geeft u aan of Gilde Opleidingen door het betalen van deze kosten eigenaar wordt van de IT-oplossing Dit zal mede worden gewaardeerd in de beoordeling van Gunningcriteria G5.**

**In deze prijs zijn in ieder geval opgenomen:**

- Analyse & design
- Inrichting/ configuratie
- Maatwerkcomponenten
- Koppelingen (Eduarte, ID, AFAS, B3Net, marketing automation)
- Datamigratie
- Test & acceptatiebegeleiding
- Training & adoptie
- Documentatie, overdracht, beheerinrichting



**B** Het tweede gedeelte zijn de tarieven voor het onderhoud en andere jaarlijkse kosten om de CRM-applicatie optimaal te laten functioneren

**C** Het derde gedeelte is een uurtarief voor mogelijke aanpassingen in de toekomst na ingebruikname of additionele opdrachten/ projecten welke zeer specifiek als meerwerk kunnen worden aangeduid.

Denk eraan om dit document te voorzien van de naam van de organisatie en een handtekening van de tekenbevoegde. Graag het document zowel als pdf als ook in Excel format toe te sturen. Het Excel blad hoeft dan niet ondertekend te worden, de pdf-versie wel. Aanpassingen in het document (formules etc.) zijn niet geoorloofd en kunnen leiden tot uitsluiting. Behalve als u oplossing niet gebaseerd is op Microsoft Dynamics kunt u cel I26 op nul zetten. Als u daar fouten in ziet kunt u dit melden bij Gilde Opleidingen welke dan een aangepast format zal publiceren.

### 5.3 Te beoordelen onderdelen.

In Paragraaf 5.2 zijn de te beoordelen kwaliteitsvragen beschreven. De volgende scores (maximaal aantal punten per onderdeel) kunnen gescoord worden.

Criteria met betrekking tot prijs en kwaliteit	Maximale Score
<b>G1 Voldoen aan Eisen en Wensen</b>	5 punten
<b>G2 Implementatieaanpak</b>	15 punten
<b>G3 Onderwijservaring</b>	10 punten
<b>G4 Integratievermogen en koppelingen</b>	15 punten
<b>G5 Duurzame relatie en innovatiekracht</b>	10 punten
<b>G6 Presentatie en Use cases</b>	25 punten
<b>G7 Prijs</b>	20 punten
<b>Totale maximale waarde.</b>	100 punten



## 6 Beoordeling van inschrijvingen

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe Inschrijvingen worden beoordeeld.

### 6.1 Beoordelingscommissie

De beoordelingscommissie bestaat uit medewerkers welke inhoudelijk de diverse kwaliteitscriteria kunnen beoordelen. Afdeling Inkoop zal ervoor zorgen dat de beoordeling van alle subonderdelen representatief is. Met het indienen van uw offerte gaat u akkoord met de aanpak van de beoordeling van Gilde Opleidingen.

### 6.2 Toetsing aan de vormvereisten

Na sluiting van de offertetermijn wordt allereerst van iedere Inschrijver beoordeeld of de offerte voldoet aan de Inschrijvingsvereisten (tijdigheid, volledigheid en rechtsgeldigheid). Offertes die niet aan deze eisen voldoen, worden niet verder in behandeling genomen.

### 6.3 Voldoen aan de eisen ten aanzien van Inschrijvers

Inschrijvingen die voldoen aan de vormvereisten worden getoetst op het voldoen aan de eisen ten aanzien van Inschrijvers. Inschrijver kan verklaren te voldoen aan de minimumeisen door het rechtsgeldig ondertekenen van het UEA.

### 6.4 Beoordeling van antwoorden op eisen en wensen par. 5.1 en 5.2

Gunning vindt plaats aan de Inschrijver die voldoet aan de in deze offerteaanvraag gestelde eisen en het beste heeft gescoord op prijs en kwaliteit volgens tabel 5.3 In het geval dat offertes in hun totaalscore gelijk eindigen, dan zal de optelsom van de punten KG1 t/m G6 de doorslag geven. Ook is het een vereiste dat er voor K2 t/m K6 minimaal 48 punten gescoord worden. Bij een lagere score zal uw Inschrijving terzijde worden gelegd en komt u niet in aanmerking voor een overeenkomst.

De kwaliteit wordt beoordeeld volgens de uitgewerkte vragen in paragraaf 5.3. De beoordeling van de "Criteria met betrekking tot Kwaliteit" geschiedt door middel van het toekennen van scoringspercentages per onderdeel (G2 t/m G6). Elk teamlid stelt individueel de beoordeling op van het gunningscriterium Kwaliteit. In een plenair overleg van het beoordelingsteam worden de argumenten die hebben geleid tot de individuele waardering besproken. Daarna komt het beoordelingsteam tot een consensus per onderdeel.

## 6.5 Beoordelingsmethodiek en weging

Het te scoren percentage bestaat uit een bevinding zoals aangegeven in onderstaande tabel:

Beoordeling
<b>Uitstekend.</b> U behaalt 100% van het maximaal aantal punten voor de wens, wanneer uit het antwoord van de Inschrijver blijkt dat de vraag volledig is begrepen: het antwoord van de Inschrijver is compleet, alle aandachtspunten zijn aan de orde gekomen, duidelijk en toepasbaar bij Gilde Opleidingen. Daarnaast is het gegeven antwoord onderscheidend ten opzichte van andere Inschrijvers en van toegevoegde waarde.
<b>Goed.</b> U behaalt 80% van het maximaal aantal punten voor de wens, wanneer uit het antwoord van de Inschrijvers blijkt dat de vraag volledig is begrepen: het antwoord van de Inschrijver is compleet, meerdere aandachtspunten zijn aan de orde gekomen, duidelijk en toepasbaar bij Gilde Opleidingen.
<b>Redelijk.</b> U behaalt 60 % van het maximaal aantal punten voor de wens wanneer de uitwerking aansluit bij het gevraagde maar één of enkele aandachtspunten zijn niet volledig uitgewerkt of toepasbaar.
<b>Matig</b> U behaalt 20 % van het maximaal aantal punten voor de wens wanneer één of meer aandachtspunten ontbreken of de uitwerking deels aansluit bij het gevraagde.
<b>Slecht.</b> U behaalt 0 % van het maximaal aantal punten voor de wens wanneer u geen antwoord geeft of de beantwoording van de wens niet voldoet.

## 6.6 Beoordeling van de prijs

Voor het onderdeel kosten kunt u in totaal 20 punten scoren. U dient hiervoor het prijzenblad Bijlage C in zijn geheel in te vullen (alle groene invulvelden). Indien hier niet aan wordt voldaan wordt de inschrijving voor verdere beoordeling uitgesloten.

De initiële leveringsomvang zal gebaseerd zijn op de aantallen die actueel van toepassing en gewenst zijn op het moment van ondertekening van de overeenkomst. De tarieven van de inschrijving blijven gedurende de eerste 2 contractjaren gelijk. Daarna is een Indexering mogelijk welke gelijk is aan de CPI alle huishoudens.

De prijzentabel wordt in MS Excel formaat beschikbaar gesteld. Deze tabel dient in MS Excel gevuld te worden en als afbeelding geplakt te worden in uw inschrijving in bijlage C.

**De prijs** is een vergelijkingsprijs en bestaat uit een optelsom van zowel investeringen als ook exploitatiekosten voor de looptijd van 48 maanden. De Inschrijver die dit voor het laagste bedrag kan aanbieden zal het maximale aantal punten scoren. De overige aanbieders zullen vergeleken worden aan de hand van deze prijs volgens onderstaande formule. De Aanbieder welke de laagste inschrijfprijs heeft aangeboden zal 20 punten scoren. De overige aanbieders zullen punten scoren volgens onderstaande formule.

$$Score = 20 - \left( \left( \frac{(Aangeboden\ Totaalprijs - Laagste\ Totaalprijs)}{Laagste\ Totaalprijs} \right) \times 20 \right)$$

Voorbeeld Leverancier A 100.000 Euro, B. 80.000 Euro, C 90.000 Euro

**Leverancier B** heeft de laagste inschrijfprijs en scoort dan 20 punten

**Leverancier C** scoort dan 17,5 punten

$$Score = 20 - \left( \left( \frac{(90.000 - 80.000)}{80.000} \right) \times 20 \right)$$
$$20 - 0,125 \times 20 = 17,5 \text{ punten}$$

## 6.7 Rangschikking

De Inschrijver met de hoogste score zal de overeenkomst gegund krijgen.

Wanneer er twee Inschrijvers op de eerste plaats belanden, wordt de Opdracht gegund aan de Inschrijver met de hoogste score voor kwaliteit. Wanneer beide Inschrijvers dezelfde prijs en hetzelfde puntenaantal voor kwaliteit behaald hebben, zal de winnende partij bepaald worden door middel van loting.



## 7 Vervolg

Alle Inschrijvers ontvangen via Tendermed schriftelijk bericht over de gunningsbeslissing. Dit bericht houdt geen aanvaarding in van het aanbod van de Inschrijver(s) zoals bedoeld in artikel 6:217 eerste lid BW en er komt dus door dit bericht geen overeenkomst tot stand.

De Inschrijvers van wie de offerte is afgewezen ontvangen in ditzelfde bericht de motivering van de afwijzing, waarbij de naam van de Inschrijver(s), die de beste prijs kwaliteitsverhouding heeft (hebben) gedaan, wordt vermeld alsmede de kenmerk(en) (scores) waar de inschrijving afwijkt ten opzichte van de best scorende Inschrijver.

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor alvorens de definitieve gunning te doen een verificatiegesprek te houden met de leverancier waaraan de Opdrachtgever voornemens is de opdracht te gunnen. Als uit de verificatie blijkt dat de inschrijving niet conform de eisen van de Opdrachtgever is zal de Inschrijving worden uitgesloten en is Opdrachtgever niet verplicht tot gunnen.

Een inschrijver, die zich niet kan verenigen met de gunningbeslissing, dient binnen 20 kalenderdagen na de verzenddatum van de afwijzingsbrief een kortgedingprocedure aanhangig te maken door middel van betekening van een dagvaarding aan het adres van Opdrachtgever. Indien deze termijn wordt overschreden zonder dat een juridische procedure is aangevangen door middel van het betekenen van een kort geding dagvaarding, vervalt ieder recht daartoe. In het belang van een snelle en goede voortgang dient de inschrijver Opdrachtgever tijdig op de hoogte te stellen van het aanhangig maken van een juridische procedure door het opsturen van de kopie dagvaarding.

Na het verstrijken van de bezwaartermijn zal Opdrachtgever met de winnende inschrijver in contact treden om tot definitieve gunning over te gaan. Er is pas sprake van definitieve gunning en daarmee van contractuele gebondenheid wanneer het contract getekend is door Opdrachtgever en de winnende partij.

Na afronding van de procedure zal Gilde Opleidingen een proces-verbaal van gunning opstellen.

### **Bijlage A - Programma van Eisen en Wensen**

### **Bijlage B - Referenties**

### **Bijlage C - Prijzenblad**

### **Bijlage D - UEA verklaring**

### **Bijlage 1 - Concept overeenkomst**

### **Bijlage 2 - Concept Verwerkersovereenkomst 4.0**

### **Bijlage 3 - ARBIT-2022**