

## Algemene informatie

**Aanbesteding:** Europese aanbesteding CRM Systeem

**Aanbestedende Dienst:** Stichting Gilde Opleidingen

**Referentie:** EA-20260601-FvdK-MH

**Toelichting:**

Bijgaand treft u de nota van inlichtingen. De inschrijftermijn is aangepast 1 september 2026.

## Vraag en antwoord

**Ref.nr.**

1

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad, hoofdstuk financiën/plafondbedrag

**Vraag:**

Kunt u bevestigen of het plafondbedrag van EUR 390.000 inclusief of exclusief de kosten voor softwarelicenties is, en of dit bedrag de volledige scope dekt (licenties, implementatie, advies, training en beheer over de contractperiode)?

**Antwoord:**

Dat klopt deze 390.000 euro is het totale budget voor 4 jaar excl. BTW

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

19 jun 2026

**Percelen:**

P1 Europese aanbesteding CRM Systeem

**Ref.nr.**

2

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad, plafondbedragen

**Vraag:**

In de aanbestedingsstukken worden twee plafondbedragen genoemd (EUR 390.000 en EUR 225.000 wanneer de aanbestedende dienst de licenties zelf levert). Kunt u toelichten hoe dit verschil is opgebouwd en op welke licenties dit betrekking heeft?

**Antwoord:**

Dit is gebaseerd op de Microsoft dynamics licenties die Gilde Opleidingen zelf inkoopt via de contractpartij SURF. Dus wanneer de aangeboden oplossing is gebaseerd op Microsoft Dynamics. Het totaal bedrag voor de Inschrijver over 4 jaar is dan 225.000 Euro excl. BTW waar alle overige kosten in zijn verrekend.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

19 jun 2026

**Percelen:**

P1 Europese aanbesteding CRM Systeem

**Ref.nr.**

3

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad, gunningscriterium prijs

**Vraag:**

Kunt u aangeven hoe de prijs wordt beoordeeld (de scoreformule voor het gunningscriterium prijs)?

**Antwoord:**

Zie paragraaf 6.6 aanbestedingsleidraad. Indien u inschrijft met een oplossing gebaseerd op Microsoft Dynamics zal daar voor een eerlijk vergelijk 165.000 Euro worden opgeteld.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

19 jun 2026

**Percelen:**

P1 Europese aanbesteding CRM Systeem

**Ref.nr.**

4

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad / conceptovereenkomst, tarieven en indexatie

**Vraag:**

Is jaarlijkse indexatie van de tarieven gedurende de contractperiode toegestaan binnen het plafondbedrag?

**Antwoord:**

Indexatie telt niet mee in het prijsvergelijk nu. Deze mag maximaal zijn conform bijlage 1 conceptovereenkomst artikel 3.3.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

19 jun 2026

**Percelen:**

P1 Europese aanbesteding CRM Systeem

**Ref.nr.**

5

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad, scope/beheer

**Vraag:**

Wat wordt verstaan onder "beheer" binnen de scope: voert de aanbestedende dienst het functioneel beheer na go-live zelf uit, of wordt dit van de opdrachtnemer verwacht?

**Antwoord:**

Monitoring van het systeem zal door de inschrijver gedaan worden en als bepaalde zaken niet werken zal door de inschrijver de initiatie gedaan worden. om het probleem (te laten) oplossen. Onder "beheer" wordt verstaan het technisch beheer van de aangeboden CRM-oplossing, waaronder in ieder geval monitoring, beschikbaarheid, preventief en correctief onderhoud, incidentafhandeling, beveiligingsupdates en het herstellen van storingen binnen de overeengekomen SLA.

Gilde Opleidingen voert na ingebruikname het functioneel beheer van de applicatie zelf uit. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het technisch beheer van de oplossing en biedt ondersteuning bij incidenten, wijzigingen en technische vraagstukken conform de overeenkomst en de SLA.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

19 jun 2026

**Percelen:**

P1 Europese aanbesteding CRM Systeem

**Ref.nr.**

6

**Onderwerp:**

Conceptovereenkomst versus aanbestedingsleidraad, platformkeuze

**Vraag:**

De conceptovereenkomst omschrijft de opdracht als "CRM op basis van Microsoft Dynamics", terwijl de aanbestedingsleidraad platformafhankelijk is geformuleerd. Kunt u bevestigen dat

aanbiedingen op basis van andere platformen als volwaardig gelijkwaardig worden beoordeeld?

**Antwoord:**

U bedoeld op de eerste pagina onder a. Dit is aangepast en een aangepaste versie zal gepubliceerd worden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

19 jun 2026

**Percelen:**

P1 Europese aanbesteding CRM Systeem

**Ref.nr.**

7

**Onderwerp:**

Programma van Eisen / aanbestedingsleidraad, aantal gebruikers

**Vraag:**

Wordt er groei in het aantal gebruikers verwacht gedurende de contractperiode, en zo ja, kunt u een indicatie geven van het verwachte volume?

**Antwoord:**

Voor de eerste 2 jaar zal dit eerder maximaal 50 licenties zijn. De 2 daar opvolgende jaren kan dat iets uitgebreid worden mocht de oplossing een succes zijn. Dit zal eerder 10 tot 20% extra groei zijn. Echter een garantie hiervoor kunnen wij nu niet geven.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

19 jun 2026

**Percelen:**

P1 Europese aanbesteding CRM Systeem

**Ref.nr.**

8

**Onderwerp:**

Programma van Eisen, integraties

**Vraag:**

Welk integratieplatform gebruikt de aanbestedende dienst, wie bouwt en onderhoudt de integraties (de aanbestedende dienst, de opdrachtnemer of een derde partij), en vallen eventuele middleware- of integratiekosten binnen het plafondbedrag?

**Antwoord:**

Momenteel is het integratieplatform lobster in ontwikkeling door Shift Consultancy. Kosten voor koppelingen zoals ze nu gevraagd worden zijn voor rekening inschrijver. Kosten aan de kant van de applicaties zijn voor de aanbestedende dienst.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

19 jun 2026

**Percelen:**

P1 Europese aanbesteding CRM Systeem

**Ref.nr.**

9

**Onderwerp:**

Programma van Eisen, verplichte integraties (Eduarte, AFAS, PortalPlus)

**Vraag:**

Kunt u voor elke verplichte integratie (Eduarte, AFAS, PortalPlus) aangeven welke gegevensstromen worden verwacht: welke entiteiten, in welke richting(en) en met welke frequentie? Is API-documentatie voor deze systemen beschikbaar voor inschrijvers?

**Antwoord:**

Integraties zullen gelegd worden vanuit de bronsystemen naar het CRM. Er zal geen integraties terug gelegd worden. Vanuit EduArte betreft dit studenten, stagebeleider en bedrijven. AFAS klanten, leveranciers en medewerkers en PortalPlus de aanmeldingen nieuwe studenten

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

19 jun 2026

**Percelen:**

P1 Europese aanbesteding CRM Systeem

**Ref.nr.****Onderwerp:**

10	<p>Programma van Eisen, gewenste integraties</p> <p><b>Vraag:</b> Moeten de gewenste integraties (SBB, SpendCloud, B3Net, Magister, Mediavisie, Webpower en Drupal) in de vaste prijs worden opgenomen wanneer aangeboden, of mogen deze apart worden geprijsd?</p> <p><b>Antwoord:</b> Deze kunnen apart worden geprijsd en tellen niet mee bij het prijs criterium.</p> <p><b>Fase:</b> Inschrijffase</p> <p><b>Inschrijfronde:</b> Inschrijfronde 1</p> <p><b>Vragenronde:</b> Vragenronde 1</p> <p><b>Beantwoord op:</b> 19 jun 2026</p> <p><b>Percelen:</b> P1 Europese aanbesteding CRM Systeem</p>
Ref.nr. 11	<p><b>Onderwerp:</b> Programma van Eisen, par. 5.9 datamigratie</p> <p><b>Vraag:</b> Met betrekking tot de datamigratie (par. 5.9): kunt u een indicatie geven van de te migreren volumes (aantal bedrijven, contactpersonen en studenten) en de datakwaliteit van de bronsystemen? Wordt de brondata door de aanbestedende dienst aangeleverd in een afgesproken formaat, en wie is verantwoordelijk voor de dataschoning?</p> <p><b>Antwoord:</b> Aantallen zijn op dit moment niet beschikbaar. Bron van de gegevens blijft ten alle tijden bij de bronsystemen. Dataschoning zal dus ook daar moeten plaatsvinden.</p> <p><b>Fase:</b> Inschrijffase</p> <p><b>Inschrijfronde:</b> Inschrijfronde 1</p> <p><b>Vragenronde:</b> Vragenronde 1</p> <p><b>Beantwoord op:</b> 19 jun 2026</p> <p><b>Percelen:</b> P1 Europese aanbesteding CRM Systeem</p>

<b>Ref.nr.</b> 12	<b>Onderwerp:</b> Programma van Eisen / conceptovereenkomst, toegang productiedata en beveiliging
	<b>Vraag:</b> Met betrekking tot de eis dat er geen standaard leverancierstoegang tot productiedata is: kunt u bevestigen dat toegang tot de productieomgeving door de opdrachtnemer is toegestaan waar dit nodig is voor implementatie, incidentoplossing en doorlopende ondersteuning gedurende de contractperiode, mits met instemming van de aanbestedende dienst en met passende logging?
	<b>Antwoord:</b> Ja is toegestaan
	<b>Fase:</b> Inschrijffase
	<b>Inschrijfronde:</b> Inschrijfronde 1
	<b>Vragenronde:</b> Vragenronde 1
	<b>Beantwoord op:</b> 19 jun 2026
	<b>Percelen:</b> P1 Europese aanbesteding CRM Systeem
<b>Ref.nr.</b> 13	<b>Onderwerp:</b> Conceptovereenkomst / verwerkersovereenkomst
	<b>Vraag:</b> Gebruikt de aanbestedende dienst een eigen modelverwerkersovereenkomst (bijvoorbeeld het model van de MBO Raad/SURF), en hoe verhoudt dit zich tot de standaard verwerkingsvoorwaarden van de platformleverancier?
	<b>Antwoord:</b> Ja de standaard verwerkersovereenkomst s van toepassing. Zie bijlage 2. en deze is ook van toepassing bij de leverancier van het integratieplatform.
	<b>Fase:</b> Inschrijffase
	<b>Inschrijfronde:</b> Inschrijfronde 1
	<b>Vragenronde:</b> Vragenronde 1
	<b>Beantwoord op:</b> 19 jun 2026
	<b>Percelen:</b> P1 Europese aanbesteding CRM Systeem

**Ref.nr.**

14

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad / planning, go-livedatum

**Vraag:**

14. In de aanbestedingsstukken worden verschillende go-livemomenten genoemd (september 2026 met uitrol van oktober tot en met december 2026, en januari 2027). Kunt u de beoogde go-livedatum bevestigen?

**Antwoord:**

Eerste go live van een (gedeelte groep) is 1 januari 2027.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

19 jun 2026

**Percelen:**

P1 Europese aanbesteding CRM Systeem

**Ref.nr.**

15

**Onderwerp:**

Conceptovereenkomst versus aanbestedingsleidraad, contractduur en verlenging

**Vraag:**

De conceptovereenkomst bevat een verwijzing naar een ander proceduretype en andere verlengingstermijnen dan de leidraad. Kunt u de juiste contractduur en verlengingsopties bevestigen, en wordt de conceptovereenkomst hierop aangepast?

**Antwoord:**

Drie keer 2 optie jaren in plaats van 2 keer 2 optie jaren. Is aangepast.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

19 jun 2026

**Percelen:**

P1 Europese aanbesteding CRM Systeem

**Ref.nr.**

16

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad, gunningscriterium G6 (presentatie en use cases)

**Vraag:**

Met betrekking tot gunningscriterium G6 (presentatie en use cases): wanneer worden de use cases met inschrijvers gedeeld, hoeveel voorbereidingstijd is beschikbaar, en hoe worden de afzonderlijke use cases gewogen?

**Antwoord:**

Deze use cases staan reeds beschreven onder G6. Ze worden als een totaalbeeld beoordeeld zoals de andere gunningsvragen. Scoremethodiek conform 6.5

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

19 jun 2026

**Percelen:**

P1 Europese aanbesteding CRM Systeem

**Ref.nr.**

17

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad - 5.2

**Vraag:**

U stelt voor G4 Integratievermogen en koppelingen een maximum van 2A4 exclusief Bijlagen. Om kwalitatief goed antwoord te kunnen geven is dit wel erg krap. We verzoeken dit op te hogen naar 4A4.

**Antwoord:**

De Inschrijving mag maximaal 20 pagina's zijn (excl. afbeeldingen of bijlagen). Wij komen u dan ruimschoots tegemoet op deze vraag en onderstaande vragen. Minder pagina's is ook akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

19 jun 2026

**Percelen:**

P1 Europese aanbesteding CRM Systeem

**Ref.nr.**  
**18**

**Onderwerp:**  
Aanbestedingsleidraad - 5.2

**Vraag:**

U stelt voor G2 Implementatieaanpak een maximum van 3A4 exclusief Bijlagen. Om kwalitatief goed antwoord te kunnen geven is dit wel erg krap. We verzoeken dit op te hogen naar 5A4.

**Antwoord:**

De Inschrijving mag maximaal 20 pagina's zijn (excl. afbeeldingen of bijlagen). Wij komen u dan ruimschoots tegemoet op deze vraag en onderstaande vragen. Minder pagina's is ook akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

19 jun 2026

**Percelen:**

P1 Europese aanbesteding CRM Systeem

**Ref.nr.**  
**19**

**Onderwerp:**  
Aanbestedingsleidraad - 1.8

**Vraag:**

U vraagt om een erkende implementatiepartner voor Dynamics. Microsoft ken hiervoor een partnerprogramma met vrij strenge eisen waarbij partners worden verplicht om bepaalde zogenaamde Designations op bepaalde onderdelen (bijvoorbeeld Dynamics) te halen. Na het behalen van deze eisen mag je je als partner "Solution Partner voor Business Applications" noemen. Mogen we er vanuit gaan dat er kan worden voldaan aan deze kerncompetentie door het kunnen overhandigen van de Designation?

**Antwoord:**

Partners moeten voldoen aan de eisen van Microsoft Dynamics. Deze toetsing zal worden gedaan bij Microsoft Dynamics.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

19 jun 2026

**Percelen:**

P1 Europese aanbesteding CRM Systeem

**Ref.nr.**  
**20**

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad - 1.8

**Vraag:**

Is een koppeling met AFAS verplicht voor de kerncompetentie. Of volstaat een implementatie met een vergelijkbare oplossing.

**Antwoord:**

Koppeling met vergelijkbare oplossing (uitgebreide functionaliteit als Afas) is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

19 jun 2026

**Percelen:**

P1 Europese aanbesteding CRM Systeem

**Ref.nr.**  
**21**

**Onderwerp:**

Planning aanbesteding

**Vraag:**

Op pagina 11, paragraaf 2.8, geeft u de planning voor deze aanbesteding weer. Gezien de benodigde tijd voor een zorgvuldige voorbereiding van de inschrijving verzoeken wij u te overwegen de sluitingsdatum voor inschrijving van 15 juli 2026 en de geplande systeempresentatie met enkele weken te verlengen. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Gezien de vraag van meerdere partijen rondom vakantieperiode zal op het dashboard van Tendersnet een bijgestelde planning worden opgenomen. Inschrijftermijn is verlengd tot 1 dinsdag 1 september 2026.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

19 jun 2026

**Percelen:**

P1 Europese aanbesteding CRM Systeem

**Ref.nr.**

22

**Onderwerp:**

Aanbieden met of zonder Microsoft Dynamics

**Vraag:**

Op pagina 5 van de aanbestedingsleidraad staat bij "De opdracht" dat er een mogelijkheid is om aan te bieden mét of zonder Microsoft Dynamics. Betekent dit dat u op dit moment al werkt met Microsoft Dynamics?

En waarom benoemt u expliciet Microsoft Dynamics als optie?

**Antwoord:**

Het Beleid binnen de organisatie is Microsoft tenzij. Er is een voorkeur voor Microsoftproducten om koppelingen en integraties gemakkelijk te houden. Het Tenzij is toegevoegd om te voorkomen dat er betere oplossingen worden uitgesloten.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

19 jun 2026

**Percelen:**

P1 Europese aanbesteding CRM Systeem

**Ref.nr.**

23

**Onderwerp:**

Planning implementatie en livegang

**Vraag:**

Op pagina 18 van de aanbestedingsleidraad staat:

"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."

Op pagina 19 staat:

"Planning richting livegang september 2026 en uitrol oktober–december 2026".

Kunt u dat verduidelijken?

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 14.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

19 jun 2026

**Percelen:**

P1 Europese aanbesteding CRM Systeem

**Ref.nr.**

24

**Onderwerp:**

Leidraad 6.4 en 6.5

**Vraag:**

De kwalitatieve gunningscriteria (G2 en G4) worden beoordeeld op basis van consensuspercentages (zoals Uitstekend = 100% score). Hoe garandeert het beoordelingsteam een objectieve vergelijking tussen de technische architectuur van een Dynamics-oplossing (bijv. gebruikmakend van Microsoft Dataverse) en die van een extern SaaS-platform, zonder dat er een impliciete voorkeur ontstaat voor Microsoft-standaarden? Zijn er per kwaliteitsvraag objectieve, vooraf vastgestelde scoringsonderdelen vastgesteld en beschikbaar, en zo ja, kunnen deze worden gepubliceerd en gedeeld?

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 22. Het is niet zo dat bij voorbaat een Microsoftaanbieding daar een 10 zal scoren. De score zal zijn gebaseerd op meerdere factoren welke hier gevraagd zijn.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

19 jun 2026

**Percelen:**

P1 Europese aanbesteding CRM Systeem

**Ref.nr.**

25

**Onderwerp:**

Leidraad 6.6

**Vraag:**

De prijsbeoordeling vindt plaats op basis van de vergelijkingsprijs, waarbij externe IT-oplossingen al hun licentie- en onderhoudskosten moeten meenemen (tot een budget van € 390.000), terwijl Dynamics-partijen hun licenties buiten de prijs laten (tot een budget van € 225.000). Om een objectieve en transparante TCO-vergelijking via cel I26 te garanderen: op welke wijze en op basis

van welke tarieven (bijv. publieke Microsoft-onderwijslicentietarieven) gaat Gilde Opleidingen de licentiewaarde in cel I26 voor de Dynamics-aanbieders berekenen? In het kader van transparantie dient die bedrag voor inschrijving duidelijk te zijn. Graag dit vaste rekenbedrag vooraf in de Nota van Inlichtingen publiceren zodat de beoordeling achteraf controleerbaar is?

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 3

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

19 jun 2026

**Percelen:**

P1 Europese aanbesteding CRM Systeem

**Ref.nr.**  
**26**

**Onderwerp:**

Leidraad 5.2

**Vraag:**

Bij Use Case 1 en 2 wordt gevraagd om live integraties met Eduarte (studentdata) en AFAS (contracten/facturen) te demonstreren. Om te voorkomen dat Microsoft Dynamics-aanbieders een voordeel hebben door eventuele reeds bestaande koppelingen binnen Gilde Opleidingen, vraagt inschrijver of het demonstreren van deze integraties tijdens de demo op basis van gesimuleerde data (mock data) of een universele API-interface/demo-omgeving volledig gelijkwaardig wordt beoordeeld. Er is voor de presentatie geen live koppeling met de daadwerkelijke Gilde-omgevingen van AFAS of Eduarte vereist, correct?

**Antwoord:**

Voor demo is geen live koppeling vereist. Let wel op dat u aan kerncompetentie 1 voldoet paragraaf 1.8 aanbestedingsleidraad. De aanbestedende dienst heeft gevraagd naar bewezen oplossingen in de praktijk in het onderwijs en niet ontwikkelaars die dit voor de eerste keer gaan doen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

19 jun 2026

**Percelen:**

P1 Europese aanbesteding CRM Systeem

**Ref.nr.**  
27

**Onderwerp:**

Bijlage 1 conceptovereenkomst Inleiding

**Vraag:**

In Overweging a staat dat deze procedure betrekking heeft op een CRM-systeem "op basis van Microsoft Dynamics". Aangezien paragraaf 1.4 van de leidraad ook een eigen (externe) IT-oplossing toestaat, is deze contractbepaling in strijd met het level playing field. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat Overweging a in de definitieve overeenkomst technologieneutraal wordt geherformuleerd (bijv. "het leveren van een CRM-systeem conform de leidraad")?

**Antwoord:**

1.4 is aangepast. Zie ook vraag 6

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

19 jun 2026

**Percelen:**

P1 Europese aanbesteding CRM Systeem

**Ref.nr.**  
28

**Onderwerp:**

Bijlage 1 concept overeenkomst art 5.5

**Vraag:**

In de tabel met consequenties bij het niet realiseren van KPI's staat vermeld: "KPI's welke niet gehaald kunnen worden indien deze binnen de werking van Microsoft Dynamics vallen kijkt men samen naar een oplossing". Dit creëert een ongelijke risicoverdeling ten nadele van externe IT-oplossingen. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat deze milde coulancebepaling ("samen naar een oplossing kijken") technologieneutraal ook zal gelden voor het platform van een geselecteerde leverancier met een eigen IT-oplossing? Zo nee, waarom wordt hierin onderscheid gemaakt?

**Antwoord:**

De Inschrijver is verantwoordelijk voor de producten en diensten die door de inschrijver worden ingezet. Indien gekozen wordt de oplossing te realiseren in Microsoft Dynamics zal dit op de omgeving van Gilde Opleidingen geplaatst worden. Zoals ook aangegeven bij beheer is het de verantwoordelijkheid van de Inschrijver om te signaleren, maar zal in geval van Dynamics dit samen met Gilde (als contracthouder van Dynamics) opgelost moeten worden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

19 jun 2026

**Percelen:**

P1 Europese aanbesteding CRM Systeem

**Ref.nr.**

29

**Onderwerp:**

Leidraad 5.2 - G3

**Vraag:**

In de toelichting bij G3 wordt specifiek gevraagd: "Licht toe hoe u Dynamics hebt geconfigureerd voor processen zoals [sales, accountmanagement, werving, instroom]". Deze formulering is discriminerend voor inschrijvers die conform paragraaf 1.4 inschrijven met een volledig eigen (externe) IT-oplossing. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat inschrijvers met een eigen platform deze vraag mogen beantwoorden door te beschrijven hoe zij hun eigen platform configureren voor deze processen, en dat dit bij de beoordeling volstrekt gelijkwaardig en zonder puntenaftrek zal worden gewaardeerd?

**Antwoord:**

Dit klopt. U kunt uw eigen oplossing beschrijven.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

19 jun 2026

**Percelen:**

P1 Europese aanbesteding CRM Systeem

**Ref.nr.**

30

**Onderwerp:**

PvE Privacy

**Vraag:**

Onderaan Bijlage A staan interne werknootities vermeld onder het kopje 'Aanpassen', waaronder 'Vendor-lockin eis eruit', 'MS Dynamics verwijzing eruit' en 'SLA / Performance aanpassen'. Dit zijn specifieke elementen die eruit gehaald moeten worden voor een Europese aanbesteding waarmee de schijn behouden blijft alsof Gilde graag een Microsoft Dynamics CRM zou willen afnemen. Kunt u aangeven of deze wijzigingen al volledig verwerkt zijn in de huidige matrix van Bijlage A, en/of dat er voorafgaand aan de inschrijving nog een gecorrigeerde versie van het Programma van Eisen

wordt gepubliceerd?

**Antwoord:**

Als het goed is zijn deze verwijzingen er uit anders had u ons daar op gewezen net zoals u dat vermeld over de overige documenten. Het blad is verwijderd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

19 jun 2026

**Percelen:**

P1 Europese aanbesteding CRM Systeem

**Ref.nr.**  
**31**

**Onderwerp:**

Leidraad 1.6

**Vraag:**

In paragraaf 1.6 worden verschillende maximale budgetten gedefinieerd voor Dynamics (€ 225.000) en externe oplossingen (€ 390.000). De weging van de prijs (G7) vindt plaats op basis van de 'vergelijkingsprijs' (som van 48 maanden). Kan de aanbestedende dienst expliciet bevestigen dat bij deze vergelijking de interne Dynamics-licentiekosten (cel I26) bij de Dynamics-inschrijfprijs worden opgeteld, zodat er een eerlijke en objectieve BPKV-prijsbeoordeling plaatsvindt ten opzichte van externe oplossingen die hun licenties verplicht inclusief aanbieden?

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 3

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

19 jun 2026

**Percelen:**

P1 Europese aanbesteding CRM Systeem

**Ref.nr.**  
**32**

**Onderwerp:**

Bijlage 1 conceptovereenkomst art 13 KPI's

**Vraag:**

In de conceptovereenkomst staat vermeld: 'KPI's welke niet gehaald kunnen worden indien deze binnen de werking van Microsoft Dynamics vallen kijkt men samen naar een oplossing'. Indien een leverancier inschrijft met een eigen (externe) IT-oplossing conform paragraaf 1.4 van de leidraad, geldt een vergelijkbare gezamenlijke oplossingsrichting/coulance dan ook wanneer een KPI-overschrijding wordt veroorzaakt door de werking van het platform van die externe leverancier? Zo ja, hoe wordt dit contractueel vastgelegd?

**Antwoord:**

Bij het contract zal worden vastgelegd welke oplossing de Inschrijver voorstelt. Indien de oplossing bovenop Microsoft Dynamics gerealiseerd wordt zal Gilde Opleidingen de Dynamics licenties en omgeving inbrengen. In dat geval zal in de SLA vastgelegd worden wie de contactpartij voor betreffende platform is.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

19 jun 2026

**Percelen:**

P1 Europese aanbesteding CRM Systeem

Ref.nr.  
33

**Onderwerp:**

Bijlage 1 conceptovereenkomst

**Vraag:**

In overweging a van de conceptovereenkomst staat vermeld dat de onderhandse procedure betrekking heeft op een CRM-systeem 'op basis van Microsoft Dynamics'. De leidraad (paragraaf 1.4) stelt echter expliciet dat inschrijven met een volledig eigen systeem (anders dan Dynamics) eveneens is toegestaan. Het lijkt alsof Gilde een voorkeur heeft om te werken met Microsoft Dynamics maar gezien de omvang een Europese aanbesteding moet inzetten? Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de overeenkomst technologie-neutraal wordt aangepast zodat deze ook van toepassing is op een externe IT-oplossing?

**Antwoord:**

Het woord Onderhandse klopt hier niet en is aangepast. Overige vragen zijn reeds beantwoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

19 jun 2026

**Percelen:**

P1 Europese aanbesteding CRM Systeem

**Ref.nr.**

34

**Onderwerp:**

Leidraad 5.2

**Vraag:**

In paragraaf 5.2 wordt vermeld dat inschrijvers wiens oplossing niet gebaseerd is op Microsoft Dynamics cel I26 op nul mogen zetten. Om een gelijk speelveld (level playing field) te garanderen: welke waarde (licentiekosten) zal Gilde Opleidingen in cel I26 hanteren bij de TCO-beoordeling van inschrijvers die wel een Microsoft Dynamics-oplossing aanbieden? Kan de aanbestedende dienst dit bedrag en de onderliggende berekening vooraf bekendmaken, zodat de prijsvergelijking (TCO) transparant en controleerbaar is voor alle inschrijvers?

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 3.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

19 jun 2026

**Percelen:**

P1 Europese aanbesteding CRM Systeem

**Ref.nr.**

35

**Onderwerp:**

Leidraad - Kwaliteit

**Vraag:**

Aangezien de beoogde startdatum 31 augustus 2026 is, is de doorlooptijd voor inrichting en adoptie relatief kort. Wordt in de kwaliteitsbeoordeling (vrijblijvendheid/risicobeheersing) extra waarde toegekend aan oplossingen die een kortere implementatietijd en een lagere druk op de interne Gilde-organisatie garanderen vanwege een hogere mate van standaardfunctionaliteit?

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 21 en vraag 14

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

19 jun 2026

**Percelen:**

P1 Europese aanbesteding CRM Systeem

**Ref.nr.**  
**36****Onderwerp:**

Leidraad 5.2

**Vraag:**

In de leidraad wordt vermeld dat de Microsoft Dynamics-licenties reeds in het bezit zijn van Gilde Opleidingen. Kan Gilde specificeren welke exacte licentietypes en -niveaus (bijv. Dynamics 365 Sales Enterprise, Team Members, of Power Apps per user/per app) momenteel beschikbaar zijn voor de beoogde 50 CRM-gebruikers?

**Antwoord:**

Voor het totaalbedrag is dan 165.000 Euro gereserveerd voor 4 jaar. Berekend aan daadwerkelijke kosten.. Specifieke detailprijzen kunnen van geen enkele leverancier of inschrijver gedeeld worden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

19 jun 2026

**Percelen:**

P1 Europese aanbesteding CRM Systeem

**Ref.nr.**  
**37****Onderwerp:**

Leidraad 5.2

**Vraag:**

"Kunt u aangeven welke leverancier u momenteel ondersteunt bij het gebruik van uw CRM systeem binnen Microsoft Dynamics? Aanvullend verzoeken wij u te beschrijven welke activiteiten en diensten deze leverancier voor uw organisatie momenteel uitvoert en waarom u deze leverancier niet inzet voor verder invulling van het CRM systeem? Graag uw toelichting? Deze informatie vragen wij op in het kader van het waarborgen van een gelijk speelveld (level playing field) voor inschijvers die mee willen doen aan deze aanbesteding."

**Antwoord:**

Er is geen CRM systeem.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

19 jun 2026

**Percelen:**

P1 Europese aanbesteding CRM Systeem

**Ref.nr.**  
38**Onderwerp:**

Leidraad 5.2

**Vraag:**

Kunt u aangeven of u momenteel Microsoft Dynamics weinig of gedeeltelijk gebruikt als software in relatie tot de onderwijsprocessen zoals sales, relatiebeheer met bedrijven, werving/instroom en het beheer van contractonderwijs? Graag uw toelichting.

**Antwoord:**

Voor CRM wordt dit niet afgenomen. Prijzen liggen vast via onze inbestedingpartner SURF.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

19 jun 2026

**Percelen:**

P1 Europese aanbesteding CRM Systeem

**Ref.nr.**  
39**Onderwerp:**

Leidraad 2.8

**Vraag:**

De uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen is woensdag 15 juli 2026 om 12:00 uur (of 12:30 uur), en u heeft de presentaties ingepland op 20 juli 2026. Dit laat de AD slechts twee werkdagen voor de eerste beoordeling en het onduidelijk is wanneer u een uitnodiging gaat sturen. De aangegeven termijnen zijn wel zeer kort en niet proportioneel voor een Europese aanbestedingen en leggen een onevenredige belasting op interne planningen (vanwege vakantieperiode) voor de beschikbaarheid van medewerkers die de presentatie moeten geven. Kunt u aangeven op welke datum en welk tijdstip inschrijvers bericht krijgen over de uitnodiging en hun exacte tijdslot? Is het mogelijk om bij de inschrijving een voorkeursdagdeel (ochtend of middag) op te geven? Gezien de korte opvolgingstijden ons verzoek om in de planning een andere datum voor de presentaties aan

te brengen.

**Antwoord:**

Zie antwoord vraag 21.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

19 jun 2026

**Percelen:**

P1 Europese aanbesteding CRM Systeem

**Ref.nr.**

40

**Onderwerp:**

Leidraad 6.1

**Vraag:**

Om de presentatie optimaal af te stemmen op de toehoorders, vragen wij of de aanbestedende dienst kan specificeren welke disciplines of functionele rollen namens Gilde Opleidingen de presentatie zullen bijwonen. Gelden er daarnaast beperkingen voor het maximaal aantal afgevaardigden dat namens de inschrijver bij de presentatie aanwezig mag zijn?

**Antwoord:**

De aanwezigen bij de presentatie zijn:

- ICT projectmanager
- ICT Architect
- Contract- en Leveranciersmanager
- Senior inkoper
- Manager inkoop
- Senior Functioneel Beheerder
- Afgevaardigde Secretariaat
- Afgevaardigde Marketing & Communicatie
- Afgevaardigde Gilde Bedrijfsopleidingen
- Directeur Bedrijfsvoering (optioneel)
- Hoofd ICT (optioneel)

Wijzigingen voorbehouden.

Voor de inschrijver geldt een maximum van 3 personen bij de presentatie.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

19 jun 2026

**Percelen:**

P1 Europese aanbesteding CRM Systeem

**Ref.nr.**

41

**Onderwerp:**

Leidraad 2.8 Planning

**Vraag:**

U geeft aan dat inschrijvers een presentatie dienen te geven. Vindt deze presentatie fysiek plaats op een van de onderwijslocaties van Gilde Opleidingen (en zo ja, op welke specifieke locatie in verband met onze reistijd en voorbereiding), of wordt de demo volledig digitaal (bijvoorbeeld via Microsoft Teams) georganiseerd? Welke technische hulpmiddelen (zoals schermen en wifi) zijn bij de fysieke bijeenkomst beschikbaar?

**Antwoord:**

Fysiek op locatie Marathonlaan 4 te Roermond Digital scherm is aanwezig.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

19 jun 2026

**Percelen:**

P1 Europese aanbesteding CRM Systeem

**Ref.nr.**

42

**Onderwerp:**

Leidraad 6.5

**Vraag:**

In paragraaf 6.5 wordt de beoordelingsmethodiek toegelicht met vaste scoringspercentages van 100%, 80%, 60%, 20% of 0% per kwaliteitscriterium. Worden er bij de consensusbepaling in het plenaire overleg uitsluitend scores toegekend die exact overeenkomen met deze vijf vaste percentages, of heeft de commissie de ruimte om ook tussenliggende percentages (zoals 70% of 90%) toe te kennen wanneer een inschrijving kenmerken van beide kwalificaties vertoont?

**Antwoord:**

Nee geen tussenliggende scores

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

19 jun 2026

**Percelen:**

P1 Europese aanbesteding CRM Systeem

**Ref.nr.**

43

**Onderwerp:**

Leidraad 6.1

**Vraag:**

In paragraaf 6.1 staat vermeld dat de beoordelingscommissie bestaat uit medewerkers die inhoudelijk de criteria kunnen beoordelen, en dat inkoop zorgt voor een representatieve beoordeling. Kan de aanbestedende dienst, om inschrijvers te helpen hun antwoorden beter af te stemmen op de expertise van de lezers, nader specificeren welke disciplines of functionele rollen (bijvoorbeeld ICT-architecten, eindgebruikers van Gilde Bedrijfsopleidingen of contractmanagers) in deze commissie vertegenwoordigd zijn?

**Antwoord:**

Zie antwoord vraag 40.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

19 jun 2026

**Percelen:**

P1 Europese aanbesteding CRM Systeem

**Ref.nr.**

44

**Onderwerp:**

Leidraad 5.2

**Vraag:**

Met het oog op de paginalimieten voor de kwaliteitsvragen: kunt u bevestigen of eventuele afbeeldingen, stroomdiagrammen (zoals voor de implementatieplanning of de technische integratieaanpak) en tabellen binnen deze paginalimieten vallen? Of is AD bereid om hiervoor 2x A4 aanvullend als bijlage toe te staan. En is het toegestaan om voor tekst in deze figuren of tabellen een afwijkende, kleinere lettergrootte (bijvoorbeeld 9pt) te gebruiken om de leesbaarheid te borgen? Graag uw akkoord.

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 18. Een aparte bijlage. bijvoorbeeld SLA of architectuurplaat telt niet mee bij de 20 pagina's

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

19 jun 2026

**Percelen:**

P1 Europese aanbesteding CRM Systeem

**Ref.nr.**  
45**Onderwerp:**

Leidraad 5.2

**Vraag:**

Voor de kwaliteitsvragen (G2 t/m G5) gelden strikte paginalimieten (respectievelijk maximaal 3, 2, 2 en 2 pagina's A4). Er worden in de leidraad echter geen specifieke lay-outvoorschriften gegeven. Om een gelijk speelveld te garanderen en uitsluiting wegens vormfouten te voorkomen, vragen wij welke opmaakeisen gelden voor de indiening van deze kwaliteitsstukken (zoals minimaal lettertype, lettergrootte, regelafstand en marges). Wordt bijvoorbeeld een opmaak van minimaal 11pt, regelafstand 1

**Antwoord:**

zie antwoord op vraag 44.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

19 jun 2026

**Percelen:**

P1 Europese aanbesteding CRM Systeem

**Ref.nr.**  
46**Onderwerp:**

Leidraad 6.4

**Vraag:**

In paragraaf 6.4 staat vermeld: "Ook is het een vereiste dat er voor K2 t/m K6 minimaal 48 punten gescoord worden." Echter, in tabel 5.3 op pagina 26 en paragraaf 5.2 worden de kwaliteitsvragen aangeduid met G2 t/m G6. Kunt u bevestigen dat hier inderdaad de criteria G2 t/m G6 worden bedoeld? Tevens de vraag of de minimale drempel van 48 punten inderdaad berekend wordt over

de som van de scores van G2 t/m G6 (maximaal 75 punten). Graag uw toelichting.

**Antwoord:**

K2 t/m K 6 is inderdaad het zelfde als G2 t/m G6. inderdaad 48 punten van de maximaal te behalen 75.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

19 jun 2026

**Percelen:**

P1 Europese aanbesteding CRM Systeem

**Ref.nr.**  
47

**Onderwerp:**

Leidraad Planning 2.8

**Vraag:**

Er is sprake van een discrepantie in het sluitingstijdstip: paragraaf 2.8 in de leidraad noemt 12:00 uur op 15-7-2026 als fatale termijn, terwijl de officiële aankondiging op TenderNed spreekt over 12:30 uur. Kunt u uitsluitsel geven over het exacte tijdstip waarop de inschrijving uiterlijk ingediend moet zijn?

**Antwoord:**

TenderNed is leidend meestal hanteren we 12.00 uur als sluitingstermijn en 12.30 voor opening . Per abuis zijn beide tijdstippen nu het zelfde. Aangegeven planning op TenederNed is leidend.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

19 jun 2026

**Percelen:**

P1 Europese aanbesteding CRM Systeem

**Ref.nr.**  
48

**Onderwerp:**

Leidraad 2.8 Planning

**Vraag:**

De sluitingsdatum voor inschrijvingen is vastgesteld op 15 juli 2026 en demo's staan gepland op 20 juli. Dit valt midden in de zomervakantieperiode waarbij alle regio's vakantie hebben (veel key-users, referenten en specialisten zijn dan afwezig vanwege ingeplande vakanties). In de planning wordt aangegeven dat pas per 1 sept het contract gaat starten waardoor er passende mogelijkheden voor verruiming zijn om inschrijvers meer ruimte in de tijd te bieden. Verzoek aan aanbestedende dienst is, met het oog op het verkrijgen van kwalitatief hoogwaardige en scherp gecalculeerde inschrijvingen, om de indieningstermijn met minimaal 2 tot 3 weken te verlengen naar medio augustus 2026? Voorstel is indiening maandag 3 aug 2026. Graag uw akkoord.

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 21

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

19 jun 2026

**Percelen:**

P1 Europese aanbesteding CRM Systeem

**Ref.nr.**  
**49**

**Onderwerp:**

Leidraad 1.8

**Vraag:**

Onder Kerncompetentie 1 wordt geëist dat de inschrijver ervaring heeft met vergelijkbare opdrachten binnen het onderwijs (MBO, HBO of WO). Kunt u bevestigen dat alleen vergelijkbare opdrachten uit het onderwijs gebruikt mogen worden?

**Antwoord:**

Ja dat klopt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

19 jun 2026

**Percelen:**

P1 Europese aanbesteding CRM Systeem

Ref.nr.  
50

**Onderwerp:**  
Leidraad 1.8

**Vraag:**

In paragraaf 1.8 staat dat referenties niet ouder dan 2,5 jaar mogen zijn. Echter, in de alinea daaronder staat vermeld dat de referentie niet ouder mag zijn dan drie jaar op het moment van inschrijven. Kunt u verduidelijken welke van deze twee termijnen leidend is?

**Antwoord:**

3 jaar

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

19 jun 2026

**Percelen:**

P1 Europese aanbesteding CRM Systeem

Ref.nr.  
51

**Onderwerp:**  
kerncompetentie

**Vraag:**

In paragraaf 1.8 wordt voor kerncompetentie 1 gevraagd om ervaring met vergelijkbare opdrachten binnen het onderwijs. Wij beschikken over uitgebreide ervaring met:

CRM-implementaties en relatiebeheerprocessen met een vergelijkbare functionele scope als gevraagd in deze aanbesteding;

implementaties bij aan het onderwijs gelieerde organisaties;

en diepgaande kennis van onderwijs(ondersteunende) processen.

Daarnaast ontwikkelen wij zelf onderwijslogistieke software, waardoor wij aantoonbaar en structureel inzicht hebben in de inrichting en werking van onderwijsprocessen en de bijbehorende organisatorische en IT-landschappen.

Wij kunnen bovendien waarborgen dat de gevraagde oplossing volledig zal voldoen aan het Programma van Eisen.

Wij constateren dat de gevraagde functionaliteiten (zoals CRM-inrichting, integraties en ondersteuning van sales- en relatiebeheerprocessen) niet uniek zijn voor onderwijsinstellingen als zodanig.

Kunt u toelichten in hoeverre:

referenties van implementaties buiten het formele onderwijsdomein, maar met een aantoonbaar vergelijkbare functionele scope, complexiteit en procesinrichting,

in combinatie met aantoonbare kennis van onderwijsprocessen (zoals hierboven beschreven),  
kunnen worden beschouwd als een passende invulling van kerncompetentie 1?

**Antwoord:**

concept

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

15 jun 2026

**Percelen:**

P1 Europese aanbesteding CRM Systeem