



Marktconsultatie CRM

ten behoeve van **ODC-Noord**,

**Onderdeel van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en
Wetenschap, Dienst Uitvoering Onderwijs**

Uitgevoerd door het Inkoop Uitvoeringscentrum Noord (IUC-
Noord)

Datum	12 juni 2026
Kenmerk	IUCN26060226
Versie	1.0
Status	Definitief

INHOUDSOPGAVE

1	Algemeen	4
1.1	<i>Inleiding</i>	4
1.2	<i>Doel.....</i>	4
1.3	<i>Contactpersoon</i>	5
1.4	<i>Gelegenheid tot het stellen van vragen.....</i>	5
2	De marktconsultatie.....	6
2.1	<i>Fase 1: Schriftelijke beantwoording</i>	6
2.2	<i>Fase 2: Mondelinge gespreksronde.....</i>	7
2.3	<i>Planning.....</i>	7
3	Inhoud van de opdracht	8
3.1	<i>Geschiedenis ODC-Noord.....</i>	8
3.2	<i>Doel van CRM</i>	8
3.3	<i>Huidige situatie.....</i>	9
3.4	<i>Scope voor CRM.....</i>	9
3.5	<i>Algemene requirements</i>	9
4	Uitgangspunten en randvoorwaarden.....	11

1 Algemeen

1.1 Inleiding

Namens het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, ten behoeve van Overheids Data Center-Noord (ODC-Noord) ontvangt u hierbij de leidraad voor een marktconsultatie met betrekking tot het voorgenomen inkooptraject CRM ODC-Noord.

ODC-Noord zoekt marktpartijen die informatie kunnen geven over hoe zij het beste invulling kan geven aan CRM. ODC-Noord is daarbij zeer geïnteresseerd in de rol van de marktpartij. Wanneer u waardevolle informatie over dit onderwerp kunt geven, dan nodigt IUC-Noord u van harte uit om deel te nemen. Verderop leest u hoe u zich hiervoor kunt aanmelden.

Het Inkoop Uitvoeringscentrum Noord van OCW (hierna: IUC-Noord) voert deze marktconsultatie uit en treedt daarbij op als procesbegeleider. IUC-Noord is één van de 19 landelijke inkoop uitvoeringscentra die inkoopdiensten levert aan diverse overheidsinstanties, departementen en ministeries binnen de Rijksoverheid.

Meer informatie m.b.t. aanbestedende dienst vindt u op www.odc-noord.nl.

1.2 Doel

ODC-Noord wil voorafgaand aan een formeel aanbestedingsproces vrijblijvend en openbaar informatie verkrijgen vanuit de markt.

Het doel van deze marktconsultatie is om specifiek inzicht te krijgen van de markt, de ontwikkelingen op de markt en de verwachtingen van marktpartijen voor de toekomst. Verder beoogt ODC-Noord met deze marktconsultatie een goed beeld te krijgen van de mate van interesse en de (on)mogelijkheden in de markt voor deze inkoopbehoefte en dienstverlening.

De marktconsultatie levert voordelen op voor alle betrokken partijen. Voor de betrokken marktpartijen is er het voordeel dat men vroegtijdig een beeld heeft van hetgeen wat ODC-Noord voornemens is in de markt te gaan zetten.

ODC-Noord heeft nog besluit genomen m.b.t. het vervolg, dit is mede afhankelijk van de uitkomst van deze marktconsultatie. Om de markt zo breed mogelijk te informeren is deze marktconsultatie via Tendered en via de raamovereenkomst Standaard software EAP2023 in de markt gezet.

Deze marktconsultatie kent daarnaast de volgende subdoelen:

- Nagaan of de requirements van ODC-Noord haalbaar zijn;
- Nagaan of er requirements ontbreken;
- Vroegtijdig betrekken en interesseren van marktpartijen in de aanbesteding;
- Beproeven van eigen uitgangspunten en aannames;
- Een beeld krijgen van visies, suggesties en ideeën van marktpartijen;

1.3 Contactpersoon

Alle communicatie met betrekking tot deze marktconsultatie verloopt uitsluitend via de berichtenmodule van Tendered met de contactpersoon van het IUC-Noord. Een eventueel vervangend contactpersoon wordt automatisch op de hoogte gebracht van het verstuurd.

De contactpersoon tijdens deze marktconsultatie is:

Johan Ploeger

Senior inkoopadviseur IUC-Noord

1.4 Gelegenheid tot het stellen van vragen

Deelnemers kunnen tot **vrijdag 19 juni voor 13:00 uur** vragen stellen via de berichtenmodule van Tendered, u kunt voor het stellen van de vragen Invulformulier 1 gebruiken. IUC-Noord beantwoordt deze vragen uiterlijk **woensdag 24 juni voor 14:00 uur** eveneens via de berichtenmodule van Tendered.

Vragen die op een andere wijze zijn ingediend, worden niet behandeld. IUC-Noord beseft dat er nog op aantal punten details in de aangereikte informatie ontbreken, omdat deze marktconsultatie een globale beschrijving is. Aangezien momenteel nog niet alle informatie beschikbaar is, zal wellicht niet in alle gevallen mogelijk zijn om detailvragen te beantwoorden.

2 De marktconsultatie

2.1 Fase 1: Schriftelijke beantwoording

Deelnemer wordt verzocht een beantwoording te geven op onderstaande vragen. Er gelden géén vormvereisten voor de beantwoording. De deelnemer wordt aangemoedigd om extra adviezen te benoemen in het antwoord.

Ga in uw beantwoording in ieder geval in op de volgende vragen en op de eisen en (verdiepende) vragen onder 3.5 Algemene Requirements

1. Wie bent u?
2. Wat zijn de trends in de markt bij CRM?
3. In welke taal/talen wordt de CRM-oplossing aangeboden?
4. Welke innovatieve methodieken, oplossingen en/of tools zet u in voor CRM?
5. Welke CRM-functionaliteiten biedt uw oplossing ter ondersteuning van afnemersbeheer, contactregistratie, serviceafhandeling en contractbeheer?
6. Hoe ondersteunt uw oplossing het vastleggen van interacties en communicatie met afnemers?
7. Op welke wijze faciliteert uw oplossing data gedreven sturing (dashboards, rapportages, KPI's)?
8. Hoe identificeert u hiaten in CRM-beleid, processen en tooling?
9. Hoe prioriteert u deze hiaten en welke aanpak hanteert u om ze op te lossen?
10. Welke rol ziet u voor uzelf als implementatiepartner bij de gefaseerde invoering van de CRM-oplossing?
11. Welke verantwoordelijkheden neemt u op u tijdens de implementatie, en welke verwacht u van ODC-Noord?
12. Hoe organiseert u samenwerking, kennisoverdracht en begeleiding van medewerkers?
13. Beschrijf uw standaard implementatiemethodiek voor CRM-oplossingen.
14. Lever een stappenplan inclusief technische, organisatorische en procesmatige activiteiten.
15. Wat zijn de verwachte doorlooptijden en afhankelijkheden?
16. Hoeveel tijd is er nodig voor implementatie?
17. Wat moet ODC-Noord vooraf hebben geregeld om een soepele implementatie te bewerkstelligen?
18. Welke inzet moet ODC-Noord leveren?
19. Welke integratie verwacht u toe te voegen als koppelvlakken met project- en kennismanagement applicaties?
20. Met welke project- en kennismanagement applicaties werkt u oplossing samen?
21. Hoe blijft de verwerking van data van ODC-Noord en haar afnemers volledig onder controle van ODC-Noord?
22. Hoe wordt toegang tot data beperkt tot bevoegde medewerkers van ODC-Noord of de leverancier?
23. Welke maatregelen biedt uw oplossing voor hoge beschikbaarheid en redundantie?
24. Hoe garandeert u dat de CRM-dienstverlening richting afnemers en voor ODC-Noord te allen tijde beschikbaar blijft?
25. In hoeverre is uw oplossing interoperabel?
26. Beschrijf een exit-strategie voor het geval de dienstverlening voortijdig beëindigd moet worden.
27. Ziet u belemmeringen ten aanzien van de mogelijke opdracht?
28. Bij welke organisatie(s) heeft u een soortgelijke CRM geleverd?
29. Kunnen we deze referentie bevragen over de implementatie?
30. Hoe kunt u ons uitdagen voor kosten-efficiënte oplossingen?
31. Welke selectie- en gunningscriteria adviseert u die ODC-Noord zou moeten hanteren in de aanbesteding?
32. Welke informatie heeft u in de aanbesteding nodig voor het doen van een aanbieding?

Deelnemer wordt verzocht uiterlijk **donderdag 2 juli voor 12:00 uur** zijn beantwoording in te dienen via de berichtenmodule van Tendered.

Ook wanneer u niet op alle vragen een reactie kunt geven wordt u toch uitgenodigd om te reageren, alle informatie is in deze fase van belang.

2.2 Fase 2: Mondelinge gespreksronde

Nadat de antwoorden van de marktpartijen op de vragen van IUC-Noord zijn binnengekomen bij IUC-Noord zullen deze geanalyseerd worden. Op grond van deze analyse selecteert ODC-Noord, afhankelijk van de antwoorden op de vragen uit de vragenlijst marktconsultatie, maximaal vijf (5) deelnemende partijen voor een toelichtingsgesprek (1 op 1) via Microsoft Teams. In dat toelichtingsgesprek zullen specifieke antwoorden op de vragen uit de vragenlijst marktconsultatie nader worden besproken. De betreffende antwoorden en onderwerpen die in het gesprek aan bod komen (en die voor elke deelnemer kunnen verschillen) worden in de uitnodiging voor het toelichtingsgesprek aangegeven.

De uitgenodigde marktpartijen wordt gevraagd een presentatie te geven over hoe zij denkt dat ODC-Noord het beste haar wensen kan realiseren. U heeft voor het geven van deze presentatie 60 minuten. Aansluitend op uw presentatie zal ODC-Noord met u hierover verder in gesprek gaan.

Wij willen u verzoeken om de presentatie te verzorgen en deze na afloop van de één-op-één sessie ook digitaal met ons te delen in een gangbaar formaat.

Het is mogelijk dat naar aanleiding van alle verdiepingssessies er bij ODC-Noord nog aanvullende vragen opkomen. Deze zouden wij dan graag nog schriftelijk of telefonisch aan u willen voorleggen.

De planning van de toelichtingsgesprekken is aangegeven in paragraaf 2.3 van deze marktconsultatie, en duren maximaal 1,5 uur. Voor de goede orde, wordt erop gewezen dat wellicht niet elke deelnemende partij die antwoorden op de vragen uit de vragenlijst marktconsultatie indient, voor een toelichtingsgesprek wordt uitgenodigd. Een deelnemer kan worden uitgenodigd aan de hand van zijn antwoorden en de aanknopingspunten die zijn antwoorden geven voor ODC-Noord. Het initiatief en de keuze ten aanzien van de deelnemende partijen ligt dus bij de Aanbestedende dienst.

2.3 Planning

In onderstaande tabel staat de planning ten aanzien van deze marktconsultatie.

Activiteit	Einddatum
Verzenden marktconsultatie	Vrijdag 12 juni 2026
Fase 1 Schriftelijke vragenronde	
Deadline voor het stellen van vragen	Vrijdag 19 juni 2026 voor 13:00 uur
Deadline voor het beantwoorden van vragen	Woensdag 24 juni 2026 voor 14:00 uur
Indienen reactie marktconsultatie	Donderdag 2 juli 2026 voor 12:00 uur
Fase 2 Mondelinge gespreksronde	
Presentaties door geselecteerde marktpartijen	Week 28

Mochten er zich wijzigingen in de planning voordoen, dan informeren wij u hierover door middel van de berichtenmodule in Tenderned. Om te voorkomen dat u voor verrassingen komt te staan, is het dus verstandig om deze berichtenmodule in de gaten te houden.

Zoals hierboven al beschreven zal de mondelinge gespreksronde via een teamsafspraken worden gehouden, dit levert in deze fase de meeste ruimte op in de diverse agenda's.

3 Inhoud van de opdracht

3.1 Geschiedenis ODC-Noord

ODC-Noord, een van de vier landelijke rijksdatacenters. ODC-Noord staat voor Overheidsdatacenter Noord, een overheidsorganisatie in Groningen die clouddiensten en datacenterdiensten levert aan de Nederlandse Rijksoverheid; ministeries en andere overheidsorganisaties (onze afnemers), vergelijkbaar met commerciële Cloud-platforms.

ODC-Noord is dé clouddienstverlener binnen de Rijksoverheid. Wij geloven in een efficiënte overheid. Vanuit onze datacenters leveren wij gestandaardiseerde, schaalbare en duurzame clouddiensten: solide en state of the art. ODC-Noord is een ambitieuze organisatie, met een groeiend aanbod van diensten en met steeds meer afnemers. We volgen kansen en mogelijkheden in de markt en delen onze innovatieve inzichten. Wij zijn oplossingsgericht, transparant, maken duidelijke afspraken en komen deze na.

Naar aanleiding van diverse signalen uit de organisaties is gebleken dat het niet centraal kunnen vastleggen van afnemerinformatie een negatief effect heeft op de kwaliteit van de dienstverlening. Zeker in het kader van de gewenste groei en professionalisering zal dit negatieve effect grotere vormen gaan aannemen zonder centrale vastlegging van en toegang tot afnemergegevens. Ook staat het efficiënt communiceren tussen afdelingen en medewerkers over de dienstverlening hiermee onder druk. Er is vastgesteld dat er behoefte is aan een structurele vastlegging van afnemerinformatie en het vaststellen van de wijze waarop er met de afnemer wordt gecommuniceerd. Een centrale database waarin alle afnemergegevens worden vastgelegd is daarvoor de basis.

3.2 Doel van CRM

Het doel van de CRM-oplossing is om ODC-Noord te voorzien van een centraal, betrouwbaar en toekomstbestendig systeem voor het beheren van alle afnemers, interacties en afspraken met haar afnemers. De CRM-oplossing moet zorgen voor een uniform en volledig beeld van alle contactmomenten, dienstverlening en contractuele afspraken, zodat medewerkers op een consistente en professionele manier kunnen samenwerken en communiceren. Daarnaast moet het CRM bijdragen aan datagedreven sturing door actuele, betrouwbare en gedeelde informatie beschikbaar te maken voor rapportages, dashboards en besluitvorming.

De CRM-oplossing maakt onderdeel uit van een breder CRM-ecosysteem waarin integratie met andere kernsystemen essentieel is. De oplossing moet via moderne API-koppelingen kunnen integreren met het huidige Incident Management-systeem, project- en kennismanagement applicaties en met het toekomstige Asset Management-systeem, zodat gegevensuitwisseling soepel, veilig en eenduidig verloopt. Hiermee wordt voorkomen dat informatie versnipperd raakt en ontstaat één samenhangend beeld van afnemers, dienstverlening en gebruik.

Parallel aan dit CRM initiatief is er een lopend initiatief met betrekking tot het 'Generieke klantportaal' voor communicatie en selfservice, hiervoor is een initiatief opgestart. Een klantportaal moet in de toekomst als integraal onderdeel van het CRM-systeem kunnen worden opgenomen. Dit portaal moet afnemers in staat stellen om op een veilige en gebruiksvriendelijke manier inzicht te krijgen in hun gegevens, diensten, verzoeken en communicatie met ODC-Noord. Het CRM moet deze functionaliteit native ondersteunen of uitbreidbaar maken, zodat het portaal naadloos aansluit op de interne processen en informatievoorziening.

De CRM-oplossing moet bovendien voldoen aan de governance- en compliance-eisen van ODC-Noord (Rijksoverheid), waaronder privacy-by-design, dataveiligheid en naleving van interne en wettelijke richtlijnen. Het systeem moet de organisatie helpen om haar dienstverlening richting afnemers verder te professionaliseren, te standaardiseren en toekomstbestendig te maken, met behoud van controle over data en processen.

3.3 Huidige situatie

Binnen ODC-Noord wordt tot nu toe met name gebruik gemaakt van losse 'kantoortoepassingen' voor project- en kennismanagement en een ticketing applicatie voor o.a. Incident Management-systeem.

Door het groeien van het landschap kost het steeds meer tijd om de juiste rapportages op te leveren, moet er meer afstemming over verschillende schijven plaatsvinden en is erover het algemeen meer communicatie nodig. Op den duur zal dit leiden tot inconsistentie en onvoorspelbaarheid in de dienstverlening.

Rapportages worden nu nog grotendeels handmatig gerealiseerd zonder uniforme definities of datastandaarden. Dit resulteert in beperkte stuurinformatie en een verhoogde kans op fouten in administratieve afhandeling, voortgangsrapportages en kwaliteitsmetingen.

Bovenstaande past niet meer in de ambitie van ODC-Noord: Moderne, duurzame en betrouwbare ICT-infrastructuur voor het Rijk.

3.4 Scope voor CRM

De scope van de CRM-oplossing omvat het realiseren van een centraal systeem waarmee ODC-Noord alle afnemers, interacties en afspraken met haar afnemers op een uniforme, betrouwbare en toekomstbestendige manier kan beheren. De oplossing moet de volledige keten van afnemerscontacten ondersteunen, van eerste aanvraag tot dienstverlening, contractafspraken en opvolging. Binnen deze scope valt zowel de functionele ondersteuning van de CRM-processen als de technische inrichting die nodig is om deze processen consistent en efficiënt uit te voeren.

De CRM-oplossing maakt deel uit van een breder digitaal ecosysteem waarin integratie met andere kernsystemen noodzakelijk is. Daarom omvat de scope ook het realiseren van moderne API-koppelingen met het huidige Incident Management-systeem, project- en kennismanagement applicatie en met het toekomstige Asset Management-systeem. Deze koppelingen moeten zorgen voor een eenduidige gegevensuitwisseling, zodat informatie over afnemers, diensten en gebruik niet versnipperd raakt en medewerkers altijd met actuele en consistente gegevens werken.

Daarnaast valt het opnemen van een klantportaal nu nog buiten de huidige scope van de CRM-oplossing. In de toekomst moet dit portaal naadloos aansluiten op het CRM en afnemers de mogelijkheid bieden om op een veilige en gebruiksvriendelijke manier inzicht te krijgen in hun gegevens, diensten, verzoeken en communicatie met ODC-Noord. Het CRM moet deze functionaliteit native ondersteunen of uitbreidbaar maken, zodat het portaal logisch onderdeel vormt van de totale informatievoorziening.

Tot de scope behoort verder het inrichten van processen, rollen en governance rondom het gebruik van het CRM, inclusief datakwaliteit, privacy-by-design en naleving van interne en wettelijke richtlijnen. De implementatiepartner wordt geacht hiaten in beleid, processen en tooling te identificeren en op te lossen, zodat de uiteindelijke inrichting voldoet aan industriestandaarden en aansluit bij de behoeften van ODC-Noord en haar afnemers.

De CRM-oplossing moet daarmee niet alleen een systeemimplementatie zijn, maar een geïntegreerde verbetering van processen, informatievoorziening en samenwerking binnen ODC-Noord, met behoud van volledige controle over data en continuïteit van de dienstverlening.

3.5 Algemene requirements

Hieronder hebben wij een aantal eisen opgesteld die we naar verwachting gaan stellen in de aanbesteding, graag vernemen wij of u kunt voldoen aan onderstaande opsomming. Onderstaande algemene eisen zijn met de groots mogelijke zorg samengesteld, het kan echter voorkomen dat er eisen zijn toegevoegd welke een "showstopper" opleveren, indien van toepassing ontvangen wij graag deze

feedback zodat wij het conceptprogramma van eisen marktconform kunnen maken.

Verwachte eisen

- De dienstverlener heeft aantoonbare ervaring met minimaal drie afgeronde CRM implementatie trajecten binnen de (semi-)publieke sector of organisaties van vergelijkbare omvang en complexiteit.
- De dienstverlener heeft aantoonbare kennis van het CRM oplossing en de inrichting en het beheer ervan.
- De dienstverlener committeert zich aan kennisoverdracht aan interne medewerkers van de opdrachtgever.
- De dienstverlener zorgt dat resources beschikbaar zijn op locatie voor optimale samenwerking met ODC-Noord.
- We zijn op zoek naar een CRM-oplossing die geen gebruik maakt van "publieke cloud". De hosting vindt plaats in ons eigen datacenter (ODC-Noord), vanwege soevereiniteit en security-eisen (ISO 27001 en Arbit).
- Er worden duidelijke afspraken gemaakt over scope, governance, deliverables, mijlpalen, oplevercriteria en acceptatieprocedures.

Vragen gericht op de voorgenomen Europese aanbesteding:

1. Heeft u voorbeelden van andere vergelijkbare aanbestedingstrajecten waarbij u een positieve ervaring heeft met de daar gehanteerde gunningscriteria?
2. Welke vraagstelling geeft deze markt de beste kans om het onderscheidend vermogen te laten zien? Kunt u daarvoor een concreet voorbeeld beschrijven?
3. Welke rand voorwaardelijke informatie is minimaal vereist om een betrouwbare inschrijving te kunnen doen? Motiveer uw antwoorden.
4. Welke overige informatie heeft u bij een dergelijk vraagstuk minimaal nodig om een kwalitatief goede en prijstechnisch transparante inschrijving te kunnen doen?
5. Zijn er belemmeringen in bovenstaande opdracht die inschrijven op de opdracht onaantrekkelijk maken? Hoe kan dit voorkomen worden?
6. Wat kan IUC-Noord toevoegen in deze Europese aanbesteding zodat de kans wordt vergroot dat de toekomstige aanbesteding meerdere inschrijvingen oplevert?
7. Welke prijscomponenten voorziet u voor deze aanbesteding m.a.w. welke prijscomponenten moeten terugkomen in het prijzenblad om tot een zo volledige TCO uit te komen? Graag uw motivatie onderbouwen.

Vragen gericht op de implementatie:

1. In hoeverre komt uw werkwijze en dienstverlening tegemoet aan de algemene requirements zoals beschreven in paragraaf 3.5?
2. Geef aan welke mogelijkheden uw werkwijze heeft om het beheer en onderhoud te organiseren. Geef daarbij aan wat in uw beleving de belangrijkste aandachtspunten zijn. Benoem eventuele voor- en nadelen van de verschillende opties.
3. Welk advies heeft de leverancier voor de eisen/kaders aan het onderhoudscontract waar het gaat om het zo snel mogelijk afhandelen in geval van een storing?
4. Welke documentatie moet ODC-Noord minimaal op orde hebben bij de start van de implementatie?
5. Hoe kunnen wij deze samenwerking bevorderen? Wat zouden wij hiervoor in het aanbestedingstraject moeten opnemen om deze samenwerking te bevorderen?
6. Heeft u aanvullende tips waar ODC-Noord verder op moet letten om de implementatie van CRM vlekkeloos te laten verlopen?

4 Uitgangspunten en randvoorwaarden

De hier onder vermelde uitgangspunten en randvoorwaarden zijn van toepassing op deze Marktconsultatie:

- IUC-Noord neemt bij het doorlopen van deze Marktconsultatie de beginselen van non-discriminatie en transparantie in acht;
- dit document is uitsluitend bestemd voor Marktconsultatie doeleinden;
- de Marktconsultatie is geen onderdeel van de mogelijke aanbesteding maar een consultatieronde;
- deze Marktconsultatie dient uitdrukkelijk niet om een voorselectie te maken van gegadigden c.q. geïnteresseerden in het kader van de voorgenomen aanbesteding;
- marktpartijen die niet meedoen aan de Marktconsultatie zijn daarmee niet uitgesloten van deelname aan de uiteindelijke aanbesteding. Evenmin zijn marktpartijen die deelnemen aan de Marktconsultatie op enige wijze uitgesloten van, of bevoorrecht in, een eventuele deelname aan de aanbesteding;
- de Marktconsultatie is voor zowel alle deelnemers als IUC-Noord vrijblijvend;
- partijen (inclusief partijen die niet deelnemen aan de Marktconsultatie) kunnen aan deze Marktconsultatie geen (wederzijdse) verplichtingen of rechten jegens IUC-Noord ontleen;
- deelname aan deze Marktconsultatie biedt geen enkel recht op het verkrijgen van een opdracht;
- eventuele kosten voor deelname aan deze Marktconsultatie worden niet vergoed door de Aanbestedende dienst;
- deelnemende marktpartijen stemmen ermee in dat door hen aangeleverde informatie geanonimiseerd verwerkt kan worden in het door IUC-Noord nader uit te werken programma van eisen en/of aanbestedingsdocumenten;
- verstrekte informatie in het kader van de Marktconsultatie kan afwijken van in de aanbestedingsprocedure te verstrekken informatie;
- de inbreng van deelnemende partijen zal vertrouwelijk behandeld worden, waarbij in ieder geval rekening zal worden gehouden met de gerechtvaardigde (zakelijke) belangen van partijen;
- de voertaal tijdens deze Marktconsultatie is Nederlands;
- alle communicatie met betrekking tot deze aanbestedingsprocedure verloopt via de in dit document genoemde contactpersoon. Het is niet toegestaan andere functionarissen van IUC-Noord (rechtstreeks) te benaderen.
- IUC-Noord is op geen enkele wijze gebonden aan de uitkomsten van de Marktconsultatie of verplicht tot realisatie en/of aanbesteding van het project waarop de Marktconsultatie betrekking heeft;
- claims over het gebruik van informatie, vertrouwelijkheid, of verzoeken om vergoedingen in verband hiermee worden niet gehonoreerd;
- de door deelnemende partijen ingezonden documenten worden beschouwd als openbare documenten en als vrij van auteursrechten. Indien auteursrechten van toepassing zijn, dan wordt Aanbestedende dienst hiervan gevrijwaard door de deelnemende partij(en);
- aan de door u gegeven antwoorden op de gestelde vragen zal door IUC-Noord geen waardeoordeel gehangen worden;
- IUC-Noord behoudt zich het recht voor:
 - o De planning zoals opgenomen in dit document te wijzigen;
 - o het voorgenomen aanbestedingsproces qua vorm en inhoud op andere wijze uit te voeren dan het proces dat mogelijk is medegedeeld;
 - o deze Marktconsultatie tijdelijk of definitief te staken.
- door deelname aan deze Marktconsultatie geven partijen te kennen onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de voorwaarden zoals vermeld in dit document.

Tot slot

Heeft u verder nog opmerkingen of aanvullingen voor ODC-Noord, die van invloed kunnen zijn op mogelijke vervolg stappen?

Hartelijk dank voor uw bijdrage aan deze marktconsultatie.

Johan Ploeger, senior inkoopadviseur IUC-Noord