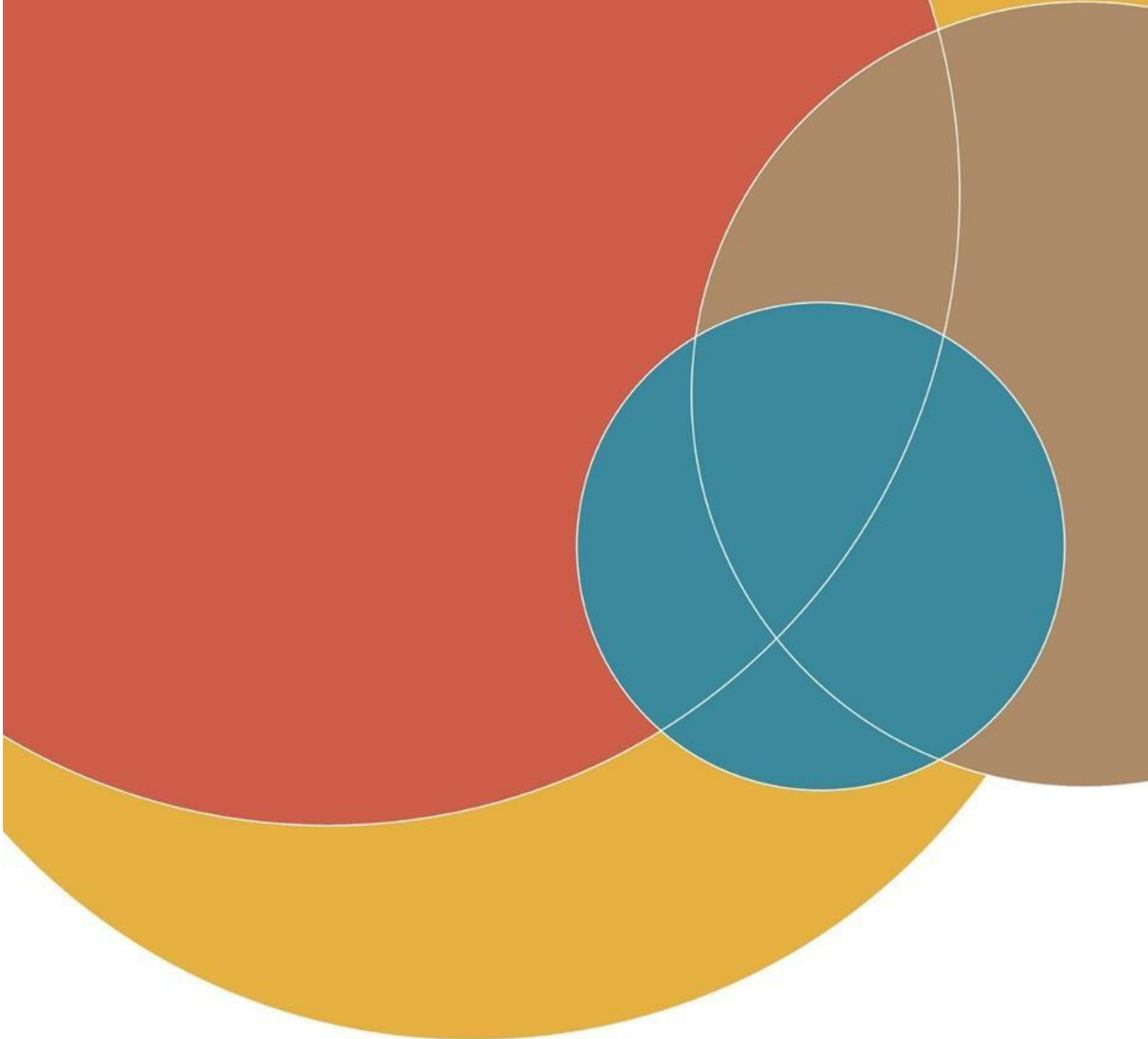




Partner voor de configuratie, implementatie en het beheer van een Relatiemanagementsysteem op basis van Microsoft Dynamics

Datum: 10 juli 2026

Versie: 1.2

Kenmerk: 2025193

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
1 Management Samenvatting	7
1.1 NWO en maatschappelijke doelstellingen	8
1.2 Doel van dit document	8
1.3 Kern van de Opdracht	8
1.4 Scope van Opdracht (samengevat)	8
2 Aan te besteden Opdracht	11
2.1 Inleiding	11
2.2 Organisatie	11
2.3 Processen Relatiemanagement	11
2.4 Huidige situatie	13
2.5 Toekomstige situatie	13
2.6 Context	16
2.7 Naar wie is NWO op zoek	16
3 Omschrijving van de Opdracht	18
3.1 Doel van de Opdracht	18
3.2 Scope van de Opdracht	20
1. Ontwerp, implementatie en doorontwikkeling	22
2. Integraties en architectuur	23
3. Datamigratie	23
4. Testen, acceptatie en livegang	23
5. Adoptie, opleiding en documentatie	23
6. Beheer, support en monitoring	24
7. Overdraagbaarheid en regie	24
8. Prioritering, MVP en afbakening van de Opdracht	24
3.3 Implementatie en planningmodules	28
3.4 Fase 0: Discovery fase	29
1. Regie en samenwerking	30
2. Scope en inhoud van de fase	30
3. Blauwdruk	30
4. Agile werkwijze en validatie	32
5. Verdere uitwerking en analyse	32
6. Vervolg en uitvoeringsplanning	33
7. Afbakening fase 0	33
3.5 Fase 1: Fundament inrichting Relatiemanagementsysteem-omgeving	34
1. Securitymodel en Toegangsbeheer	35
2. Integraal governance-, beheer en securityframework	35

3.	Datamodel en gegevensstructuur	36
4.	Solution-architectuur	36
5.	Afbakening fase 1	37
3.6	Fase 2A: Financiering - Projectbeheer	38
1.	Functionele inrichting projectondersteuning	38
2.	Afstemming met het programma Nieuw Financieringssysteem	38
3.	Samenhang, integraties en gegevensuitwisseling	39
4.	Afbakening fase 2	39
5.	Inhoudelijke Toelichting	39
3.7	Fase 2B: Financiering - Aanvraagproces	40
1.	Ondersteuning van call-afhandeling en referentenproces	40
3.8	Fase 3 Relatie- en netwerkinteractie	41
1.	Positionering expertrecruitering	42
2.	Resultaat van Fase 3	42
3.	Afbakening Fase 3	42
4.	Inhoudelijke toelichting	43
3.9	Fase 4: Nazorg en transitie naar Beheer, Support en Doorontwikkeling	44
1.	Beheertaken en verantwoordelijkheden NWO	44
2.	Beheer- en supporttaken Wederpartij	44
3.	Doorontwikkeling gedurende de beheerfase	46
4	SLA en DAP	48
5	Effectieve samenwerking tijdens de implementatie	49
6	Koppelingen	51
7	Architectuur uitgangspunten Relatiemanagement	52
8	Datakwaliteit, Datamigratie en Datamodel	53
8.1	Huidige situatie en noodzaak tot datakwaliteitsverbetering	53
8.2	Opbouw van het datamodel	54
8.3	Datamigratie en data-invoer voor fase 2 en 3	54
8.4	Migratieplan en verantwoordelijkheden	55
9	Testaanpak en kwaliteitsborging	57
9.1	Doel en scope	57
9.2	Organisatie en rollen	57
9.3	Teststrategie en testsoorten	57
9.4	Functionele Testen	58
	Unit- en systeemtesten (door leverancier)	58
	Functionele Acceptatietesten (FAT)	58
	Integratietesten	58
	GAT in de keten	58

9.5	Non Functionele Testen.....	59
	Security testen.....	59
	Load- en performancetesten	59
	Continuïteitstesten	59
	Productie Acceptatie Test	59
9.6	Gatekeep-momenten (Go/No-Go beslissingen).....	59
9.7	Testplannen en documentatie.....	60
9.8	Testomgeving en tooling	60
9.9	Voortgangsbewaking en rapportage	60
9.10	Overdracht en borging	61
10	NWO rollen, capaciteit en besluitvorming gedurende de implementatie	62
10.1	Kerngetallen gebruikers	62
10.2	Verwachte licentietypen en eigenaar tenant	62
10.3	Adoptie en change-managementplan.....	63
	Minimale eisen aan adoptie- en changemanagement	63
	Verantwoordelijkheden van NWO.....	63
	Uitwerking in Plan van Aanpak.....	64
11	Contractuele en financiële kaders	65
11.1	Duur van de Opdracht	65
11.2	Eisen	65
11.3	Contractmanagement	65
	Structureel overleg	65
11.4	KPI's	65
11.5	Toekenning optie jaren.....	66
12	Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen	67
12.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	67
12.2	Bewijstukken Uitsluitingsgronden.....	67
12.3	Geschiktheidseisen	67
12.3	Geschiktheidseisen inzake beroepsbevoegdheid.....	68
12.4	Verzekeringseis.....	68
12.5	Geschiktheidseisen inzake financiële en economische draagkracht.....	68
12.6	Geschiktheidseis: referenties	69
	Kerncompetentie 1:.....	69
	Kerncompetentie 2:.....	70
12.7	Geschiktheidseis Kwaliteitsmanagementsysteem.....	71
12.8	Geschiktheidseis Informatiebeveiliging.....	72
12.9	Bewijsstukken Geschiktheidseisen	73
13	De uitvoering van de Opdracht	74

13.1	Planning	74
13.2	Gunningcriteria	74
13.3	Gunningscriterium 1 Plan van Aanpak	74
13.4	Gunningscriterium 2 Kwaliteit van de architectuur en integratieaanpak.....	77
13.5	Gunningscriterium 3 Presentatie	78
13.6	Gunningscriterium 4 Prijs.....	81
14	Beoordeling van de gunningcriteria	84
14.1	Scoretabel	84
14.2	Algemeen beoordelingskader	85
14.3	Minimale score.....	85
14.4	Deel 2: Inkoopvoorwaarden en procedure	85
15	Definities en begrippen.....	86
16	Overeenkomst.....	88
16.1	Overeenkomst.....	88
16.2	Privacy	88
17	Aanbestedingsprocedure	89
17.1	Digitaal aanbesteden	89
17.2	Planning	89
17.3	Communicatie	89
17.4	Marktconsultatie	89
17.5	Nota van inlichtingen	89
17.6	Rangorde documenten.....	90
17.7	Gestanddoening van de Inschrijving	90
17.8	Melden (vermeende) onjuistheid, onrechtmatigheid of onregelmatigheid	90
17.9	Inschrijving zonder voorbehoud	90
17.10	Rechtsgeldige ondertekening	90
17.11	Verduidelijking Inschrijving	91
17.12	Varianten	91
17.13	Tijdige en correcte indiening van de Inschrijving	91
17.14	Inschrijving met anderen	91
17.15	Inschrijving binnen concern	92
17.16	Geen vergoeding	92
17.17	Staking bedrijfsactiviteiten.....	92
17.18	Stopzetting aanbesteding.....	92
17.19	Geheimhouding.....	92
17.20	Taal	92
17.21	Klachtenregeling.....	92
17.22	Beslechting van geschillen	93

17.23	Informatie over verplichtingen Inschrijvers	93
18	Beoordeling van de Inschrijvingen	94
18.1	Controle op de voorwaarden van de aanbesteding	94
18.2	Controle Uitsluitingsgronden	94
18.3	Beoordeling Geschiktheidseisen	94
18.4	Beoordeling op de minimumeisen	94
18.5	Beoordeling Gunningcriteria	95
18.6	Individuele beoordeling	95
18.7	Plenaire beoordeling	95
18.8	Irreële of manipulatieve inschrijving.....	95
18.9	Vaststellen economische meest voordeling inschrijving	95
18.10	Voornemen tot gunning en rechtsbescherming	96
18.11	Verificatie Inschrijving	96
18.12	Gelijk eindigen.....	97
19	Checklist in te dienen documenten	98
19.1	Indienen bij de inschrijving	98
19.2	Na voorlopige gunning	98
20	Trefwoordenlijst.....	100
21	Bijlage(n)	103

1 Management Samenvatting

De Nederlandse Organisatie voor Wetenschappelijk Onderzoek (NWO) zoekt een implementatie-, configuratie-, beheerpartner voor de realisatie van een toekomstbestendig Relatiemanagementsysteem op basis van Microsoft Dynamics.

Binnen NWO wordt de term Relatiemanagementsysteem (RM) gebruikt voor de beschreven oplossing. In de markt wordt hiervoor vaak de term Customer Relationship Management (CRM) gehanteerd.

Waar in dit document wordt gesproken over Relatiemanagementsysteem (RM), kan dit worden gelezen als een CRM-systeem zoals gebruikelijk in de markt. NWO benadrukt dat het systeem niet primair gericht is op commerciële verkoopprocessen, maar op het beheren en ondersteunen van complexe relaties met meerdere rollen binnen een publieke context.

Het doel van deze aanbesteding is het selecteren van één Wederpartij die verantwoordelijk is voor het ontwerpen, implementeren en doorontwikkelen van het Relatiemanagementsysteem, in nauwe afstemming met NWO. Dit systeem zal fungeren als de centrale bron voor alle externe relatiegegevens en moet NWO ondersteunen in haar primaire processen: het verbinden van stakeholders en het uitvoeren van het financieringsproces, gekoppeld aan ons financieringssysteem.

De Opdracht omvat:

- Het ontwerpen en configureren van het Relatiemanagementsysteem
- Het realiseren van integraties met andere systemen via het integratieplatform gebaseerd op Microsoft AIS/Azure Integration Services
- Het uitvoeren van datamigratie
- Het ondersteunen van adoptie en organisatieverandering
- Het leveren van beheer, support en doorontwikkeling

De implementatie vindt gefaseerd en iteratief plaats in nauwe samenwerking met NWO. De Wederpartij vervult hierbij een actieve en inhoudelijk sturende rol in de ontwerpfase en is verantwoordelijk voor het voorbereiden, structureren en begeleiden van ontwerpkeuzes.

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst wordt van Wederpartij verwacht dat deze actief bijdraagt aan structurele datakwaliteit, gebruikersadoptie, continuïteit van beheer en doorontwikkeling van het Relatiemanagementsysteem.

Onder een actieve rol wordt in deze fase minimaal verstaan:

- het voorbereiden en (mede)faciliteren van werksessies met stakeholders;
- het proactief aandragen van oplossingsrichtingen en ontwerpvoorstellen;
- het reactief adviseren op input, vragen en feedback vanuit NWO;
- het expliciet maken en onderbouwen van ontwerpkeuzes en alternatieven;
- het signaleren van risico's, afhankelijkheden en impact op andere trajecten;
- het vastleggen van uitkomsten in ontwerpdocumentatie (waaronder de blauwdruk).

De opdracht wordt uitgevoerd binnen een omgeving met afhankelijkheden van andere (grootschalige) IT-ontwikkelingen, waaronder het nieuwe financieringssysteem en het integratieplatform. De Wederpartij wordt geacht deze afhankelijkheden actief mee te nemen in ontwerpkeuzes en planning

Het beoogde resultaat is het realiseren van een centraal, betrouwbaar en toekomstbestendig systeem dat:

- fungeert als 'single source of truth' voor externe relaties
- Aansluit op de architectuur en strategie van NWO
- Ondersteunt in datagedreven werken en samenwerking
- Voldoet aan de gestelde eisen en beleidskaders van NWO
- Voldoet aan wet- en regelgeving, zoals AVG

Dit Beschrijvend document en de bijbehorende bijlagen maken onderdeel uit van de aanbestedingsstukken en geven een nadere uitwerking van de Opdracht, de scope, de randvoorwaarden, de eisen en de gunningscriteria voor deze aanbesteding.

1.1 NWO en maatschappelijke doelstellingen

NWO wil met haar aanbestedingen bijdragen aan de maatschappelijke impact. NWO verwacht van alle leveranciers dat die zich inspannen voor mens en milieu. Denk hierbij onder andere aan een duurzame huisvesting en wagenpark, beperken van energieverbruik, reizen met het OV, circulariteit, bedrijfsuitjes en attenties inkopen bij sociale ondernemingen. Ook betreft dit het hebben van een divers en inclusief personeelsbestand binnen de leveranciers-organisatie.

1.2 Doel van dit document

Dit document informeert inschrijvers over:

- De Opdracht en scope
- De context en doelstellingen van NWO
- De functionele en technische kaders
- De eisen en gunningcriteria

Het doel is dat inschrijvers op basis hiervan een passende en onderbouwde inschrijving kunnen doen.

1.3 Kern van de Opdracht

NWO wil haar huidige gefragmenteerde relatiemanagementprocessen vervangen door uniforme relatiemanagement processen ondersteund door één centraal CRM platform.

De huidige situatie wordt gekenmerkt door versnipperde data en processen.

Een nadere toelichting is opgenomen in hoofdstuk 3.

Met het nieuwe systeem wil NWO:

- Eén centrale bron voor relatiegegevens
- Processen uniformeren
- Samenwerking verbeteren
- Beter inzicht krijgen in relaties en interacties

1.4 Scope van Opdracht (samengevat)

De Opdracht omvat:

- Ontwerp en implementatie van Microsoft Dynamics
- Configuratie van functionaliteit
- Integraties via het integratieplatform
- Datamigratie
- Testen en acceptatie
- Opleidingen en adoptie
- Beheer, support en doorontwikkeling

Buiten scope:

- Aanschaf van Licenties
- Gegevens van anonieme belangstellenden of websitebezoekers (beheer binnen marketing- of webanalytics-systemen).

Belangrijke uitgangspunten:

- RM is de 'single source of truth' voor externe relaties.
- Integraties verlopen via het integratieplatform
- Realisatie vindt iteratief plaats in samenwerking met NWO

In onderstaand scope-overzicht kunnen inschrijvers eenduidig zien welke onderdelen resultaatverplichtingen, inspanningsverplichtingen of adviesverplichtingen zijn. Dit voorkomt interpretatieverschillen tussen beschrijvend document, PvE, PSA, gebruikersscenario's en contractbijlagen.

Onderdeel	Aard verplichting	Contractuele borging
Ontwerp en blauwdruk	Resultaatverplichting	Goedgekeurde blauwdruk, backlog, MVP per fase, datamodel, securitymodel en HLD-integratiearchitectuur. Geen start fase 1 zonder formele sign-off.
Configuratie Microsoft Dynamics / Power Platform	Resultaatverplichting	Werkende en geaccepteerde functionaliteit conform PvE, gebruikersscenario's en geaccordeerde backlog. Acceptatie via FAT/GAT en releasebesluit.
Integraties	Resultaatverplichting voor RM-zijde; samenwerkingsverplichting in keten	Interfacecontracten, testbare services/endpoints, ketentestresultaten, monitoring en fallback-afspraken via het integratieplatform.
Datamigratie	Gedeelde verantwoordelijkheid	NWO is eigenaar van brondata en businessregels; Wederpartij levert migratieplan, staging, validatie, migratierapport en technische migratie. Migratie pas na data-readiness akkoord.

Adoptie, opleiding en kennisoverdracht	Inspanningsverplichting met concrete deliverables	Adoptieplan, trainingsmateriaal, key-useraanpak, gebruikersafspraken, nazorg en overdrachtdocumentatie.
Beheer, support en doorontwikkeling	Resultaatverplichting binnen SLA/DAP	Serviceniveaus, rapportages, releasekalender, verbeterplan, escalaties en jaarlijkse evaluatie voor eventuele optiejaren.
Exit en overdraagbaarheid	Resultaatverplichting	Actueel exit dossier met configuratie-export, runbooks, datamodel, koppelvlakdocumentatie, backlog, openstaande risico's en overdrachtsplan.

2 Aan te besteden Opdracht

2.1 Inleiding

In deze aanbesteding beschrijft NWO de Opdracht voor het realiseren van een Relatiemanagementsysteem op basis van Microsoft Dynamics.

De hoofdlijnen van de Opdracht, inclusief doel, scope en context, zijn opgenomen in de samenvatting aan het begin van dit document. In dit hoofdstuk wordt deze context verder toegelicht.

Deze Opdracht betreft een samenhangend geheel. Splitsing in percelen wordt niet doelmatig geacht, gezien de sterke onderlinge samenhang tussen ontwerp, implementatie, integraties en beheer, en de noodzaak tot eenduidige verantwoordelijkheid voor het functioneren van het systeem als geheel.

De Opdracht wordt omschreven in dit document. Deel één focust op de Opdracht en aan de Opdracht gerelateerde onderwerpen. Deel twee van dit document betreft de inkoopvoorwaarden en procedure. Alle bijlagen zijn onlosmakelijk onderdeel van deze aanbesteding.

2.2 Organisatie

NWO bevordert wetenschappelijk onderzoek van wereldklasse. Deze onderzoeken hebben wetenschappelijke en maatschappelijke impact. NWO zorgt voor kwaliteit en vernieuwing in de wetenschap en is een van de belangrijkste wetenschapsfinanciers in Nederland. NWO investeert in nieuwsgierigheid gedreven onderzoek, onderzoek gericht op maatschappelijke uitdagingen en in onderzoek infrastructuur. Zie ook www.nwo.nl.

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

Deze brede en diverse groep partners vraagt om gerichte benadering van relatiebeheer en samenwerking. Consortiumvorming wordt gestimuleerd en er wordt ingezet op acquisitie richting bedrijven en maatschappelijke organisaties. Omdat veel van deze partners niet vanzelfsprekend de reguliere communicatiekanalen volgen, is een proactieve en relatie gedreven aanpak essentieel om bestaande samenwerkingen te verdiepen en nieuwe partijen aan onderzoekstrajecten te verbinden.

2.3 Processen Relatiemanagement

NWO kent twee primaire processen die structurele ondersteuning vereisen van een Relatiemanagementsysteem, **Verbinden** en **Financieren**.

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

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

Bij de inrichting van het Relatiemanagementsysteem is het nodig expliciet rekening te houden met de unieke positie en werkwijze van NWO als onderzoeksfinancier. De rol en inzet van een dergelijk systeem wijken wezenlijk af van toepassingen binnen commerciële organisaties en brengen specifieke eisen met zich mee ten aanzien van flexibiliteit, rechtenstructuur en transparantie.

Binnen de processen van NWO worden externe partijen ingezet voor uitvoerende werkzaamheden. Deze personen kunnen gelijktijdig meerdere rollen vervullen, bijvoorbeeld als uitvoerder binnen de procesflow, aanvrager of ontvanger van financiering (klant), en in specifieke gevallen zelfs als interne medewerker. Deze samenloop van rollen vraagt om een zorgvuldige en expliciete inrichting van autorisaties, toegangsniveaus en procesondersteuning. Daarbij kan één en dezelfde relatie van NWO meerdere rollen vervullen. Een contact kan tegelijkertijd of opeenvolgend optreden als aanvrager, referent, commissielid, NWO-medewerker en ontvanger van (massa)communicatie. Elke rol brengt eigen behoeften, verantwoordelijkheden en autorisaties met zich mee. Een Relatiemanagementsysteem moet deze rolcombinaties kunnen ondersteunen zonder dat dit leidt tot duplicatie van gegevens of verlies van overzicht.

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

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

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

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

2.4 Huidige situatie

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

Voor een uitgebreide beschrijving van de huidige situatie en knelpunten verwijzen wij u graag naar het bijgevoegde Project Startarchitectuur (PSA)-document (bijlage H).

2.5 Toekomstige situatie

Het doel van NWO met het nieuwe Relatiemanagementsysteem van Microsoft Dynamics is het realiseren van een professioneel, uniform en centraal georganiseerd proces voor het beheer en ontwikkeling van relatiegegevens. Het systeem moet actuele, betrouwbare gegevens garanderen die voldoen aan de AVG en proactief relatiebeheer ondersteunen. Dit betekent dat het systeem niet alleen inzicht biedt in relatiegegevens en contacthistorie, maar ook bijdraagt aan gerichte en proactieve communicatie, efficiënte samenwerking en het voorkomen van dubbele benaderingen. Daarnaast faciliteert het systeem een meer regisserende rol van NWO in kennisdeling en consortiumvorming, en ondersteunt het de organisatiedoelstellingen op het gebied van samenwerking met bedrijven en maatschappelijke organisaties, inclusief de organisatie van evenementen.

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

Het RM-systeem beheert externe relaties, rollen, contactmomenten, relevante coderingen en generieke relatie-attributen centraal. Rol- en procesgebonden gegevens blijven belegd in de daarvoor aangewezen bronsystemen, waaronder het financieringssysteem en het financiële systeem. De nadere uitwerking volgt uit de PSA, gebruikersscenario's en het PvE; bij eventuele tegenstrijdigheid geldt de rangorde van documenten.

Binnen beide focusgebieden van het RM-systeem worden diverse processen uitgevoerd waarbij externe relaties een belangrijke rol spelen. Het Relatiemanagementsysteem ondersteunt deze processen door het centraal beheren en ontsluiten van relatiegegevens en bijbehorende context.

Deze focusgebieden en de bijbehorende processen vormen de basis voor de gebruikersscenario's die in de bijlage M zijn terug te vinden.

Focusgebied 1: Verbinden

Het eerste focusgebied richt zich op het verbinden van mensen, kennis en netwerken.

Vanuit haar maatschappelijke opdracht stimuleert NWO kennisdeling en samenwerking tussen onderzoekers, onderzoeksgebieden en maatschappelijke partners. Dit krijgt vorm via het onderhouden van relaties, communicatieactiviteiten (zoals nieuwsbrieven en magazines) en het organiseren van bijeenkomsten en evenementen.

Het RM-systeem ondersteunt dit door:

- het centraal vastleggen van relatiegegevens
- het registreren van contactmomenten en interacties
- het inzichtelijk maken van betrokkenheid bij thema's, netwerken en activiteiten
- Het optimaliseren van communicatie en dienstverlening: gerichte, tijdige en relevante communicatie mogelijk maken, afgestemd op de behoeften van verschillende doelgroepen.
- Eén overzicht van wie al benaderd is met betrekking tot welke thema's om transparantie, efficiëntie en planning te verbeteren.

Hierdoor ontstaat organisatiebreed inzicht in wie betrokken is, vanuit welke context en met welk doel. Dit wordt geïllustreerd in gebruikersscenario's rondom stakeholdermanagement, communicatie en evenementen.

Focusgebied 2: Financierien

Het tweede focusgebied betreft het inzetten van externe expertise binnen het financieringsproces.

Bij de voorbereiding, beoordeling en uitvoering van subsidierondes werkt NWO intensief samen met externe experts, zoals referenten en commissieleden. Een zorgvuldige, transparante en consistente omgang met deze experts is essentieel voor de kwaliteit en legitimiteit van het proces.

Het RM-systeem ondersteunt dit door relevante relatiegegevens beschikbaar te stellen, waaronder:

- rollen van relaties
- eerdere betrokkenheid
- beschikbaarheid
- contacthistorie

Het RM-systeem is hierin leidend voor de relatie en haar generieke kenmerken. Formele processtappen en juridisch bindende communicatie vinden plaats binnen het financieringssysteem.

De gebruikersscenario's in de bijlage M laten zien hoe deze systemen in samenhang functioneren.

Rollen en contextafhankelijkheid

Binnen NWO vervullen relaties vaak meerdere rollen, gelijktijdig of in de tijd.

Een persoon kan bijvoorbeeld optreden als aanvrager, referent, commissielid, leverancier of coalitiepartner.

Het RM-systeem ondersteunt dit door:

- het toekennen van meerdere rollen aan één relatie
- het vastleggen van rolspecifieke attributen
- het borgen van samenhang zonder duplicatie van gegevens

Dit betekent dat per rol verschillende aanvullende gegevens kunnen worden vastgelegd. Zo worden voor de rol leverancier andere attributen geregistreerd dan voor bijvoorbeeld aanvrager of coalitiepartner.

Deze manier van modelleren maakt het mogelijk om relaties flexibel en contextafhankelijk te beheren, met behoud van overzicht en datakwaliteit.

Transparantie en autorisatie

Binnen beide focusgebieden is transparantie van groot belang. Tijdens de voorbereiding van calls, samenwerkingen en activiteiten moet inzichtelijk zijn:

- of en wanneer een relatie is benaderd
- in welke context dit is gebeurd

Tegelijkertijd is zorgvuldige omgang met gevoelige informatie noodzakelijk.

Het RM-systeem biedt daarom een fijnmazige autorisatiestructuur, waarbij:

- informatie beschikbaar is voor de juiste gebruikers
- gevoelige gegevens worden afgeschermd waar nodig

Deze uitgangspunten zijn leidend in de gebruikersscenario's rondom callvoorbereiding, referentenwerving en stakeholdercommunicatie.

Coderingen en expertise

Binnen NWO wordt gebruikgemaakt van verschillende coderingen, zoals disciplinecodes, ORCID-identificatie en KvK-nummers, om expertise en context van relaties vast te leggen.

Deze coderingen zijn essentieel voor zowel het verbinden van netwerken als de selectie van experts.

De coderingen zelf worden niet beheerd binnen het RM-systeem, maar zijn afkomstig uit externe bronbestanden (zoals het KvK-register of afzonderlijke tabellen voor disciplinecodes).

Het RM-systeem ondersteunt het gebruik van deze coderingen door:

- het vastleggen van verwijzingen naar deze bronnen
- het koppelen van coderingen aan relaties via attributen in het gegevensmodel

Hiermee kunnen coderingen flexibel worden toegepast en gecombineerd, zonder dubbel beheer van brondata.

Samenhangend systeemlandschap

Het RM-systeem maakt onderdeel uit van een breder systeemlandschap. Niet alle gegevens over relaties worden in het RM-systeem beheerd.

- Het RM-systeem is leidend voor de externe relatie en generieke attributen
- Het financieringssysteem beheert rolspecifieke procesinformatie en formele communicatie
- Het financiële systeem beheert financiële en contractuele gegevens

De gebruikersscenario's laten zien hoe deze systemen in samenhang functioneren, met het RM-systeem als centrale schakel voor relatie- en netwerkgegevens binnen NWO.

Voor een volledige en uitgebreide toelichting op de doelen en functionele reikwijdte van het systeem verwijzen wij u graag naar het bijgevoegde PSA-document (bijlage H) en de gebruikersscenario's (bijlage M).

2.6 Context

Het nieuwe Relatiemanagementsysteem van NWO maakt onderdeel uit van een bredere digitale transformatie binnen de organisatie. Belangrijke trajecten binnen deze transformatie zijn onder andere de vernieuwing van het financieringssysteem en de ontwikkeling van een nieuw integratieplatform.

Beide trajecten bevinden zich op dit moment in de ontwikkelfase. Functionele ontwerpen, datamodellen, koppelingen en de technische architectuur worden in deze fase nader uitgewerkt. Dit betekent dat afhankelijkheden, integratiepatronen en de impact op processen en data-uitwisseling nog niet volledig zijn uitgekristalliseerd.

Binnen het financieringsdomein wordt momenteel gewerkt met ISAAC, het huidige subsidieadministratiesysteem van NWO, dat zowel door interne als externe gebruikers wordt gebruikt. ISAAC wordt in de komende jaren vervangen door het nieuwe financieringssysteem en het Relatiemanagementsysteem.

Het financieringsproces bestaat uit twee hoofdonderdelen: het aanvraagproces (indienen, beoordelen en toekennen van aanvragen) en het projectproces (de administratie van toegekende projecten). Implementatie van het nieuwe financieringssysteem vindt gefaseerd plaats, waarbij gestart wordt met het projectbeheer.

Relatiemanagement is momenteel gedeeltelijk ondergebracht in bestaande systemen (o.a. ISAAC), maar onvoldoende ingericht voor organisatiebrede ondersteuning. Hierdoor is het beheer van relatiegegevens versnipperd en beperkt.

Tegen deze achtergrond wordt het RM-systeem ontwikkeld. Vanwege de samenhang met andere lopende trajecten en de fase waarin deze zich bevinden, zal het RM-systeem moeten kunnen omgaan met veranderende inzichten, afhankelijkheden en integratievraagstukken.

2.7 Naar wie is NWO op zoek

NWO is op zoek naar een configuratie-, beheer- en implementatiepartner die ons ondersteunt bij het gefaseerd en iteratief realiseren van een nieuw Relatiemanagementsysteem. Deze partner is verantwoordelijk voor het ontwerpen van de functionele en technische inrichting in afstemming met NWO, omdat niet alle functionele en technische bouwblokken vooraf volledig zijn vastgesteld.

NWO wil een partner contracteren die ons kan begeleiden, adviseren en actief kan meedenken bij het ontwerpen, configureren, implementeren en het bedrijfsvaardig opleveren van:

- Een Relatiemanagementplatform (Microsoft Dynamics) op basis van de uitgangspunten van de aanbestedingsdocumenten (o.a. de PVE, gebruikersscenario's, PSA, aansluitvoorwaarden Azure landing Zones, Aansluitvoorwaarden Applicaties NWO Platform);
- Het ontwerpen en realiseren van koppelingen met bestaande systemen via het integratieplatform op basis van Microsoft Azure Integration Services (ingebed in NWO Azure landingszone);
- Voor de inrichting van het nieuwe Relatiemanagementsysteem in Microsoft Dynamics zoekt NWO een implementatiepartner die niet alleen technisch deskundig is, maar ook kan adviseren over een inrichting die past bij in het onderhouden en uitbouwen van relaties. (Consortiumvorming en een actieve acquisitiestrategie richting bedrijven en maatschappelijke organisaties);

- Het verzorgen van opleidingen en trainingen ter ondersteuning van gebruikersadoptie;
- Het leveren van beheer en ondersteuning voor het nieuwe SaaS-Relatiemanagementplatform;
- De inzet van het implementatie team, die de implementatie van het Relatiemanagementsysteem begeleidt, vormt een integraal onderdeel van de Opdracht en wordt geleverd door Wederpartij. In het PvE staan de eisen vermeld waaraan het implementatieteam van de Wederpartij, die de implementatie van het Relatiemanagementsysteem begeleidt, minimaal dient te voldoen.

3 Omschrijving van de Opdracht

Het nieuwe Relatiemanagementsysteem wordt binnen NWO gepositioneerd vanuit drie centrale en samenhangende inzichten.

Ten eerste wordt het systeem ingebed in de NWO brede procesarchitectuur, die inzicht biedt in de belangrijkste interacties met interne processen en externe stakeholders en daarmee richting geeft aan de benodigde interfaces en integraties.

Ten tweede is een gebruikers- en doelgroepenanalyse uitgevoerd, gebaseerd op gesprekken waarin per rol inzichtelijk is gemaakt welke interacties gebruikers met het Relatiemanagementsysteem hebben.

Ten derde dient het systeem te voldoen aan de geldende grondslagen en NWO-architectuurprincipes.

Binnen dit kader is Wederpartij verantwoordelijk voor het ontwerp en de inrichting van het Relatiemanagementsysteem, waarbij afstemming plaatsvindt met NWO en ontwerpkeuzes worden onderbouwd binnen de kaders van de PSA, de NWO-procesarchitectuur en het Microsoft Dynamics-platform.

In de PSA is een uitgebreide beschrijving over de scope en de context van het Relatiemanagement c.q. - beheersysteem weergegeven. Voor meer informatie verwijzen wij u naar de PSA (bijlage H).

3.1 Doel van de Opdracht

In deze paragraaf wordt het doel van de opdracht verder geconcretiseerd in kenmerken en randvoorwaarden voor de "oplossing"

Het Relatiemanagementsysteem dient NWO te ondersteunen in haar rol als wetenschapsfinancier door betrouwbare, actuele en AVG-proof relatiegegevens te leveren, efficiënte samenwerking te faciliteren en inzichtelijke processen te ondersteunen. Kenmerken van het opgeleverde Relatiemanagementsysteem zijn:

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

Aanvullend op bovenstaande kenmerken bij oplevering, verwacht NWO gedurende de looptijd van de overeenkomst dat de opdrachtnemer bijdraagt aan de volgende prestaties en resultaten, Deze prestaties worden nader geconcretiseerd en meetbaar gemaakt in de SLA, KPI's en/of andere contractdocumenten:

Structureel hoge datakwaliteit

Doorlopend borgen en verbeteren van volledigheid, juistheid en consistentie van relatiegegevens, inclusief monitoring en rapportage;

Hoge gebruikersadoptie en effectief gebruik

Actieve ondersteuning van gebruikers, training en optimalisatie van gebruik zodat het systeem aantoonbaar waarde levert in de dagelijkse praktijk;

Continuïteit en kwaliteit van beheer

Het waarborgen van stabiel functioneren van het systeem, inclusief incidentmanagement, wijzigingsbeheer en performance;

Doorontwikkeling en innovatie

Het proactief signaleren en realiseren van verbeteringen en uitbreidingen die aansluiten bij veranderende behoeften van NWO en externe ontwikkelingen;

Effectieve ondersteuning van NWO-processen

Borgen dat het systeem blijvend aansluit op en meebeweegt met de primaire processen waarin relatiegegevens een rol spelen;

In stand houden van integraties

Het beheren, optimaliseren en waar nodig uitbreiden van koppelingen zodat end-to-end processen goed blijven functioneren;

Blijvende compliance (AVG en security)

Doorlopend voldoen aan wet- en regelgeving en beveiligingsnormen, inclusief updates bij wijzigende eisen;

Kennisoverdracht en groei naar zelfredzaamheid

Het actief overdragen van kennis en vaardigheden aan NWO, zodat de organisatie gedurende de contractperiode in toenemende mate zelfstandig wordt in beheer en doorontwikkeling;

Aansluiting op architectuur en strategie

Waarborgen dat het systeem en de doorontwikkeling blijven passen binnen de digitale strategie en enterprise-architectuur van NWO.

NWO beoogt gedurende de looptijd van de overeenkomst stapsgewijs inzicht te verkrijgen in én regie te ontwikkelen over de kennis en vaardigheden die nodig zijn om het Microsoft Dynamics-platform en bijbehorende integraties zelfstandig te kunnen beheren en doorontwikkelen. Onder zelfredzaamheid verstaat NWO in dit kader het vermogen om, in toenemende mate zelfstandig, invulling te geven aan functioneel beheer, configuratie en inrichting van het systeem, en – waar passend – delen van technisch beheer, integratiebeheer en doorontwikkeling.

NWO verwacht dat de opdrachtnemer actief bijdraagt aan deze ontwikkeling door middel van kennisoverdracht, samenwerking en transparantie in werkwijze en keuzes. Hierbij wordt uitgegaan van een groeipad waarin de rol van de opdrachtnemer zich ontwikkelt van primair uitvoerend naar meer ondersteunend en adviserend.

NWO wil gedurende de looptijd van de overeenkomst de mogelijkheid behouden om de mate van zelfredzaamheid te vergroten, waarbij dit – afhankelijk van de behoefte en ontwikkeling van de organisatie

impact kan hebben op de inzet van de opdrachtnemer. Indien aanpassingen in de mate van zelfredzaamheid leiden tot wijzigingen in de inzet of rolverdeling van Wederpartij, treden partijen tijdig met elkaar in overleg over de gevolgen hiervan voor de uitvoering, capaciteit en financiële afspraken.

Het gewenste resultaat is een gefaseerde implementatie van een Relatiemanagementsysteem met een toekomstbestendige inrichting die mee kan groeien en veranderen met de organisatie. Daarnaast beoogt NWO gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst een duurzame samenwerking met de opdrachtnemer, gericht op het continu borgen en verbeteren van de kwaliteit, beschikbaarheid en bruikbaarheid van het Relatiemanagementsysteem. Dit omvat naast implementatie ook beheer, doorontwikkeling en het effectief ondersteunen van gebruikers en processen.

De opdrachtnemer draagt bij aan kennisoverdracht en het versterken van de interne capaciteiten van NWO, zodat NWO gedurende de looptijd van de overeenkomst stapsgewijs toewerkt naar een grotere mate van zelfredzaamheid in het beheer en de doorontwikkeling van het Microsoft Dynamics-platform en bijbehorende integraties.

Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat deze ook in latere contractjaren actief bijdraagt aan optimalisatie, innovatie en aansluiting bij veranderende organisatiedoelen en digitale strategie.

3.2 Scope van de Opdracht

NWO heeft gekozen voor Microsoft Dynamics als het platform voor het nieuwe Relatiemanagementsysteem. De benodigde licenties worden centraal via SURF inbesteed en maken daarom géén onderdeel uit van de Opdracht.

NWO zoekt een partner die verantwoordelijk is voor het vormgeven van een toekomstbestendig ontwerp en inrichtingsplan in afstemming met NWO, passend bij:

- De organisatie en dynamische processen van NWO;
- De mogelijkheden en standaarden van Microsoft Dynamics en het Power Platform;
- De geldende architectuurkaders en de Project Start Architectuur (PSA).

Dit betekent dat de Wederpartij niet kan uitgaan van een volledig uitgewerkt functioneel ontwerp of een sluitende set specificaties bij aanvang van de bouw. De Wederpartij is verantwoordelijk voor actief regie te voeren op de ontwerpfase, voorafgaand aan implementatie binnen de overeengekomen governance en de scope van de Opdracht.

Deze verantwoordelijkheid voor ontwerp en inrichting is leidend voor alle hieronder beschreven werkzaamheden, rollen en fasen binnen de Opdracht.

NWO zoekt een configuratie-, beheer- en implementatiepartner die het Microsoft Dynamicsplatform samen met ons iteratief vorm geeft en uitbouwt. Omdat nog niet alle bouwblokken volledig zijn uitgewerkt en er afhankelijkheden bestaan met zowel het nieuwe financieringssysteem als het nieuwe integratieplatform, bevinden technische ontwerpen en koppelingsspecificaties zich nog in de ontwikkelingsfase. Wij zoeken een partner die ons kan helpen Microsoft Dynamics optimaal in te richten, in nauwe samenwerking met de gebruikers en met oog voor de langetermijndoelen van NWO.

Van de partner wordt verwacht dat deze actief meedenkt in de ontwerp-, realisatie-, beheer- en doorontwikkelingsfase. In afstemming met NWO stelt de wederpartij een haalbare en adaptieve uitvoeringsplanning op.

Gezien de afhankelijkheden tussen bouwblokken en het voortschrijdend inzicht gedurende het traject, dient de planning ruimte te bieden om onderdelen gefaseerd en waar mogelijk parallel uit te voeren. Daarbij wordt rekening gehouden met onderlinge afhankelijkheden en prioriteiten die in gezamenlijkheid worden bepaald. Wijzigingen in scope, prioritering en planning worden beheerst doorgevoerd via een vooraf overeengekomen governance- en wijzigingsmechanisme, waarbij NWO en opdrachtnemer gezamenlijk sturen op voortgang, samenhang en haalbaarheid.

De wederpartij is verantwoordelijk voor het signaleren van knelpunten, risico's en afhankelijkheden en adviseert proactief over mogelijke oplossingsrichtingen en impact op planning en realisatie. Besluitvorming over wijzigingen en prioritering vindt plaats in afstemming met NWO binnen de afgesproken governance.

Een realistische en actuele planning wordt periodiek herijkt op basis van voortgang, inzichten en wijzigingen, waarbij zowel NWO als opdrachtnemer een gedeelde verantwoordelijkheid hebben in het borgen van uitvoerbaarheid en continuïteit

Gebruikersscenario's maken onderdeel uit van de Opdracht en zijn bedoeld als toelichting op de context en de gewenste ondersteuning. Zij geven richting aan de beoogde werking. De bijbehorende gebruikersscenario's zijn opgenomen in de bijlagen M. In de beheer- en doorontwikkeelfase dient rekening te worden gehouden met de mogelijke implementatie van aanvullende gebruikersscenario's, zoals beschreven in paragraaf 'doorontwikkeling tijdens de beheerfase'.

NWO wil daarom de best passende Wederpartij contracteren, waarbij de Wederpartij verantwoordelijk is voor het ontwerp en de regie op de ontwerpfase, in afstemming met NWO. De Wederpartij voert in dat kader de volgende onderdelen uit:

De Wederpartij werkt deze matrix in nauwe samenwerking met NWO in fase 0 verder uit en houdt deze gedurende implementatie en beheer actueel. Wijzigingen in eisen, scope of prioriteit worden alleen doorgevoerd wanneer de impact op deliverables, acceptatiecriteria, planning, kosten en contractafspraken is vastgelegd.

Doel/onderdeel	Bron/traceerbaarheid	Deliverable	Acceptatie	Contractsturing
Single source of truth externe relaties	PSA, PvE, gebruikersscenario's relatiebeheer/multirol	Datamodel, autorisatiematrix, duplicaatregels, gegevensdefinities	Datamodel en autorisaties zijn door NWO, Architectuur, Security/Privacy en Data Office goedgekeurd	Gate fase 0/1 + wijzigingsprocedure
Ondersteunen financieringsproces	Gebruikersscenario's projectbeheer en referentenproces; PvE functioneel	Werkende functionaliteit, integraties, testscenario's en releaseplan	FAT/GAT afgerond zonder openstaande kritieke bevindingen; proceseigenaar tekent af	Releasebesluit en voortgangsrapportage
Datakwaliteit en migratie	Bronbestanden, datacatalogus, business rules, migratieplan	Data-readiness rapport, staging, migratierapport, fout- en duplicatenrapport	Datakwaliteitsdrempels gehaald of expliciet als risico geaccepteerd door data owner	Data-governance en migratie-gate

Privacy, security en compliance	AVG, BIO2, Cbw, securityrichtlijnen, verwerkersovereenkomst	Securitymodel, logging/audit trail, DPIA-input, autorisatietester	Security/privacy review uitgevoerd en bevindingen verwerkt of formeel geaccepteerd	Go/no-go en contractuele compliance-verplichting
Integraties en ketenwerking	PSA, integratieprincipes, interfacecontracten, afhankelijkheden financieringssysteem	Interfacecontract, API/endpoints, mock/stub, ketentestverslag, monitoringafspraken	Interface readiness vastgesteld en ketentest succesvol afgerond	Integratie-governance en escalatiepad
Beheer en doorontwikkeling	SLA, DAP, beheerframework, releasekalender	Runbooks, beheeracceptatie, service rapportage, verbeterplan, exitdossier	Productieacceptatie en beheeracceptatie ondertekend; SLA-startdatum vastgesteld	Contractmanagement, KPI's en optiejaren

1. Ontwerp, implementatie en doorontwikkeling

- Het inventariseren en analyseren van gebruikersbehoeften en het vertalen hiervan naar een gezamenlijk gedragen functioneel en technisch ontwerp, inclusief ontwerpbesluiten en onderbouwingen;
- Het adviseren over en configureren van het Microsoft Dynamics en Power Platform ten behoeve van het Relatiemanagementsysteem, dat aansluit op het Azure Integration Platform, via een ontkoppelde architectuur, waarbij Azure Integration Services (AIS) fungeert als veilige toegangspoort en datahub binnen NWO op basis van de geleverde PSA;
- Het realiseren van een centraal en integraal relatiregister, waarin relaties meerdere rollen kunnen vervullen, inclusief autorisatie en datatoegang op basis van functie en proces;

Het implementeren van de in bijlage M opgenomen gebruikersscenario's. De opgenomen gebruikersscenario's geven een richtinggevend beeld van de beoogde processen en functionaliteit. Deze gebruikersscenario's vormen niet de volledige uitwerking van alle eisen binnen de Opdracht, maar de volledige scope wordt mede bepaald door het Programma van Eisen (bijlage E). Nadere detaillering en beperkte aanvullingen dienen gedurende de implementatie in onderlinge afstemming en na goedkeuring door NWO uitgewerkt te worden binnen de overeengekomen governance en scope van de Opdracht.

- Het ondersteunen van processen en functionaliteit voor juridische en compliance-doeleinden, waaronder de afhandeling van vragen en verzoeken vanuit Juridische Zaken (JZ) en het faciliteren van AVG/GDPR-verplichtingen, zoals het recht op inzage, correctie, dataportabiliteit en het (deels) verwijderen of anonimiseren van persoonsgegevens. Implementatie security maatregelen, processen en organisatie om te voldoen aan wet- en regelgeving waaronder Cbw (Cyberbeveiligingswet) en de BIO2;
- Het leveren van gevraagd en ongevraagd advies over de optimale inrichting, het beheer en de doorontwikkeling van het relatiemanagement systeem en de integraties tussen systemen. Dit advies is gericht op het verbeteren van de prestaties, het optimaliseren van de omgeving en het identificeren van mogelijke risico's of verbeterpunten in de bestaande configuratie;

- Het opereren in een dynamische omgeving waarin meerdere systemen parallel worden ontwikkeld, waarbij de Wederpartij in staat is om effectief om te gaan met onderlinge afhankelijkheden en voortschrijdend inzicht;
- Het opstellen van een gefaseerde roadmap en gedetailleerde uitvoeringsplannen door Wederpartij, in afstemming met NWO, met daarin uitgewerkt de verschillende implementatiefasen;
- Het uitvoeren projectmanagement van de verschillende implementatiefasen.

2. Integraties en architectuur

- Het inrichten van koppelingen tussen Microsoft Dynamics en andere systemen via het integratieplatform op basis van Microsoft Azure Integration Services, volgens de geldende architectuurkaders;
- Het adviseren over integratievraagstukken en optimale inrichting hiervan en over de samenhang met het financieringssysteem, het integratieplatform en andere systemen;
- Het flexibel omgaan door middel van een iteratieve en agile werkwijze en is in staat om effectief om te gaan met voortschrijdend inzicht en wijzigingen tussen de systemen;
- De Wederpartij adviseert NWO actief over architectuur- en ontwerpkeuzes en borgt dat deze aansluiten op de PSA.

3. Datamigratie

- Het opstellen van een datamigratieplan, ter accordering voorleggen aan NWO. Dit plan beschrijft de scope, aanpak, verantwoordelijkheden en fasering van de datamigratie;
- De daadwerkelijke uitvoering van de datamigratie omvat uitsluitend het migreren van aanvullende relatiegegevens vanuit geselecteerde bronbestanden, zoals de in hoofdstuk 7 benoemde gegevensverzamelingen (bijvoorbeeld Exceloverzichten).

4. Testen, acceptatie en livegang

- Het opstellen van een testplan in onderlinge afstemming met de NWO testlead;
- Het uitvoeren van test- en acceptatieondersteuning in samenwerking met ketentesters vanuit NWO;
- Het opstellen van een go live plan, ter goedkeuring door NWO.

5. Adoptie, opleiding en documentatie

- Het opstellen en ondersteunen van een adoptie- en changemanagementplan, in samenhang met adoptie- en changemanagementplan van het nieuwe financieringssysteem
- Het verzorgen van opleidingen voor eindgebruikers, key-users en functioneel beheerders;
- Het opstellen en onderhouden van gebruikershandleidingen en afspraken/gebruikersregels;

6. Beheer, support en monitoring

- Het leveren van beheer en onderhoud van het Microsoft Dynamics en Powerplatform en de API-koppelingen, voor zover deze niet door NWO zelf worden uitgevoerd;
- Het leveren van support volgens een af te spreken Service Level Agreement (SLA), inclusief aanvullende ondersteuning tijdens livegangen;
- Actieve monitoring van de Microsoft Dynamics-omgeving en de werking van de koppelingen en data-uitwisseling tussen Microsoft Dynamics en het integratieplatform;
- Het leveren van gevraagd en ongevraagd advies over optimalisatie, risico's en doorontwikkeling.

7. Overdraagbaarheid en regie

- Het leveren van een overdraagbare oplossing, zodanig dat NWO of een door NWO aangewezen derde partij het systeem zelfstandig kan beheren en door ontwikkelen;
- Het beschikbaar stellen en onderhouden van volledige technische en functionele documentatie;
- Het verstrekken van informatie en prijsindicaties voor wijzigingen, waarbij uitvoering uitsluitend plaatsvindt na schriftelijke goedkeuring door NWO.

NWO zoekt 1 (één) partner om de Opdracht uit te voeren. De Opdracht bestaat uit het leveren van beschreven diensten aan Opdrachtgever. In de volgende paragrafen wordt deze scope van de Opdracht nader toegelicht. De minimale vereisten aan de diensten worden beschreven in bijlage E: Programma van Eisen.

In hoofdstuk 5 *'Effectieve samenwerking tijdens de implementatie'* is een nadere uitwerking van de wijze waarop de scope wordt uitgevoerd weergegeven. Het DAP operationaliseert de scope, maar vergroot deze niet.

8. Prioritering, MVP en afbakening van de Opdracht

Om de omvang en complexiteit van de Opdracht beheersbaar te houden, hanteert NWO een expliciete prioritering per fase, een beschrijving van de minimale oplevering (MVP) en een duidelijke afbakening van wat buiten de scope valt.

Minimale oplevering per fase (MVP)

Per fase wordt onderscheid gemaakt tussen minimale oplevering (MVP) en aanvullende functionaliteit.

MVP (Minimum Viable Product) wordt gedefinieerd als:

De minimaal benodigde functionaliteit om de fase succesvol af te ronden en de volgende fase te kunnen starten of het systeem gecontroleerd in gebruik te nemen.

Per fase geldt:

Fase 0 Discovery

- MVP: gedragen en gevalideerde blauwdruk, backlog, implementatieplanning en architectuurkaders

Fase 1 Fundament

- MVP: werkende en veilige basisomgeving (incl. datamodel, technische inrichting en basisintegratiestructuur)

Fase 2 Financieringsproces

- A) Projectbeheer MVP: functionele ondersteuning van relatiebeheer in het financieringsproces (projectfase), inclusief werkende integraties
- B) Aanvraagproces calls MVP: werkende functionaliteit voor referentenproces en kernrelatiemanagementfunctionaliteiten, inclusief geselecteerde aanvullende processen

Fase 3 Relatie- en netwerkinteractie

Fase 4 Nazorg en transitie naar beheer en doorontwikkeling

- MVP: stabiele, beheerde en ondersteunde productieomgeving volgens SLA

Fase 5 Beheer, support & doorontwikkeling

De Wederpartij mag de onderstaande minimale deliverables behorende bij de MVP in het Plan van Aanpak verder aanscherpen, maar niet afzwakken. Per fase geldt dat acceptatie schriftelijk wordt vastgelegd in een besluitdocument.

Fase	Minimale deliverables	Acceptatiecriteria	Besluit/gate
Fase 0 Discovery	Blauwdruk, geprioriteerde backlog, MVP per fase, HLD-integratiearchitectuur, datamigratieplan, securitymodel, licentieadvies, RACI en uitvoeringsplanning	1. Scope en out-of-scope gevalideerd. 2. Backlog bevat herleidbare epics/features naar PvE, PSA en gebruikersscenario's. 3. Data-readiness en brondata-eigenaarschap vastgesteld. 4. Architectuur-, privacy- en securitykaders getoetst. 5. NWO-inzet, beslistermijnen en escalatiepad vastgelegd.	Go/no-go door stuurgroep; no-go leidt tot herstelplan of herijking fase 1

Fase 1 Fundament	Werkende Dynamics-omgeving, datamodel, securitybaseline, logging/audit trail, OTAP/ALM, basisintegratiestructuur, beheerframework	1. Omgeving technisch werkend en reproduceerbaar ingericht. 2. Autorisatiematrix en logging getest. 3. Datamodel goedgekeurd door Data Office en architectuur. 4. Basisperformancetest en securitycontrole uitgevoerd. 5. Beheeracceptatie voor fundament verkregen.	Gate fase 1; geen start domeinfunctionaliteit zonder geaccepteerd fundament
Fase 2 Financiering A) Projectbeheer	Relatiebeheerfunctionaliteit voor projectbeheer, afgestemde gegevensuitwisseling met financieringssysteem, ketentest, fallbackafspraken	1. Gegevensobjecten, bron/doel en frequentie per koppeling vastgesteld. 2. Keteninterface getest met realistische testdata of mock/stub. 3. FAT/GAT uitgevoerd zonder kritieke bevindingen. 4. Proceseigenaar projectbeheer accepteert functionaliteit. 5. Restpunten zijn geprioriteerd en contractueel vastgelegd.	Releasebesluit fase 2 door stuurgroep en proceseigenaar
Fase 2 Financiering B) Aanvraagproces	Relatiebeheerfunctionaliteit voor aanvraagproces, afgestemde gegevensuitwisseling met financieringssysteem, ketentest, fallbackafspraken	1. Gegevensobjecten, bron/doel en frequentie per koppeling vastgesteld. 2. Keteninterface getest met realistische testdata of mock/stub. 3. FAT/GAT uitgevoerd zonder kritieke bevindingen. 4. Proceseigenaar projectbeheer accepteert functionaliteit. 5. Restpunten zijn geprioriteerd en contractueel vastgelegd.	Releasebesluit fase 2 door stuurgroep en proceseigenaar

Fase 3 Relatie- en netwerkinteractie	Referentenproces, selectiefunctie, communicatie/events waar in scope, specifieke gebruikersscenario's, adoptie- en trainingsresultaten	1. Fase 3 opgesplitst in releases/product increments. 2. Per release zijn user stories, testcases en acceptanten bekend. 3. Referenten- en selectieproces GAT-geaccepteerd. 4. Gebruikershandleidingen en trainingen beschikbaar. 5. Geen kritieke openstaande bevindingen bij livegang.	Releasebesluiten per product increment; afsluitende projectacceptatie
Fase 4 Nazorg en transitie naar beheer en doorontwikkeling	SLA/DAP, monitoring, runbooks, hypercare-afsluiting, verbeterplan, exitdossier, releasekalender	1. Hypercare afgerond met overdrachtsverslag. 2. Runbooks, configuratiedocumentatie en beheerafspraken compleet. 3. SLA-rapportage en monitoring ingericht. 4. Exitdossier initieel gevuld en jaarlijks actualiseerbaar. 5. Doorontwikkelproces en change budget/plafonds vastgesteld.	Formele beheeracceptatie; SLA-startdatum en contractmanagementcyclus vastgelegd

De Wederpartij wordt verwacht deze MVP verder te concretiseren in het Plan van Aanpak.

De Wederpartij wordt verwacht de invulling van de MVP per fase op hoofdlijnen uit te werken als onderdeel van de inschrijving, in het kader van gunningcriterium 1 (implementatieaanpak). Hierbij dient de inschrijver inzicht te geven in de gehanteerde aanpak, prioritering en afbakening van functionaliteit per fase.

Na gunning wordt de MVP per fase in samenwerking met NWO nader geconcretiseerd en uitgewerkt, waarbij de inschrijving en het Plan van Aanpak als uitgangspunt dienen. Deze nadere concretisering vindt plaats binnen de kaders van de aanbesteding, de overeengekomen scope en de aangeboden oplossing, en kan niet leiden tot wezenlijke afwijkingen of beperkingen ten opzichte van hetgeen door de inschrijver is aangeboden en beoordeeld.

Afbakening van de Opdracht (Out of scope)

De volgende onderdelen vallen expliciet buiten de scope van de Opdracht:

- Aanschaf en licentiebeheer van Microsoft Dynamics (via NWO/SURF)
- Formele contractadministratie en financiële vastlegging (belegd in financieel systeem)
- Uitvoering van primaire subsidieprocessen (belegd in financieringssysteem)
- Functionaliteit die buiten het Microsoft Dynamics en Power Platform valt, tenzij expliciet overeengekomen

Daarnaast geldt:

- Het Relatiemanagementsysteem (RM) is geen contractbeheersysteem
- Het Relatiemanagementsysteem ondersteunt wel relatie- en interactie-informatie

3.3 Implementatie en planningmodules

De implementatie van het Relatiemanagementsysteem dient gefaseerd te worden uitgevoerd. Wederpartij voert de implementatie uit volgens de vastgestelde planning, mijlpalen en prioritering.

De implementatie bestaat uit de volgende fasen:

- Fase 0: Discovery
- Fase 1: Fundament inrichting Relatiemanagementsysteem
- Fase 2: A Financiering - Projectbeheer
- Fase 2:B Financiering - Aanvraagproces
- Fase 3: Relatie- en netwerkinteractie
- Fase 4: Nazorg en transitie naar beheer en doorontwikkeling
- Fase 5: Beheer, support en doorontwikkeling

Fase 0 tot en met Fase 4 vormen samen het kerntraject van de implementatie. Tussen deze fasen bestaan onderlinge afhankelijkheden en inhoudelijke samenhang maar ook afhankelijkheden en afstemming met het nieuwe financieringssysteem. Wijzigingen in planning of voortgang kunnen gevolgen hebben voor de afstemming en samenhang tussen beide trajecten.

De planning is mede afhankelijk van externe factoren, zoals:

- Beschikbaarheid van data
- Integratiespecificaties en API's
- Voortgang van het financieringssysteem en het integratieplatform

De fasering vormt de basis voor het door de Wederpartij op te stellen Plan van Aanpak (gunningscriterium). De Wederpartij wordt verwacht deze fasering verder uit te werken, inclusief planning, activiteiten en deliverables.

De inhoudelijke uitwerking van iedere fase, inclusief functionaliteit, deliverables en prioritering, is opgenomen in de daaropvolgende paragrafen.

De opgenomen gebruikersscenario's (bijlage M) maken integraal onderdeel uit van de Opdracht en dienen als richtinggevend voor de inrichting. De volledige procesbeschrijving is vastgelegd in de Project Start Architectuur (PSA).

NWO kan gedurende de implementatie, in afstemming met de Wederpartij, wijzigingen en aanvullingen doorvoeren, voor zover deze passen binnen de scope en doelstellingen van de Opdracht.

Eventuele gevolgen van dergelijke wijzigingen voor planning, fasering, kosten en uitvoering worden in overleg bepaald en afgestemd binnen de overeengekomen governance en het wijzigingsmechanisme.

- **Gewenste Startdatum Fase 0:** na contractondertekening op 3 december 2026

- **Startdatum Fase 1: vast** te stellen door de Wederpartij, met inachtneming van de overeengekomen projectplanning
- **Opleverdatum voor Fase 2A projectbeheer (mijlpaal):** uiterlijk 28-03-2027
- **Opleverdatum voor Fase 2B aanvraagproces voor alle domeinen (mijlpaal):** uiterlijk 28-05-2027
- **Opleverdatum voor Fase 3: Relatie- en netwerkinteractie (mijlpaal):** uiterlijk 01-10-2027
- **Opleverdatum voor Fase 4: Nazorg en transitie naar beheer en doorontwikkeling:** uiterlijk 14-12-2027
- **Fase 5 Start van alleen de beheerfase en doorontwikkeling gedurende de contractduur:** 03-01-2028

Iedere fase eindigt met een besluitdocument, een expliciet akkoord op deliverables en een vastlegging van restpunten, risico's en eventuele impact op planning, kosten en scope.

Gate	Minimaal bewijs	Besluitvormer	Consequence bij no-go
Gate 0 - afronding Discovery	Blauwdruk, traceability matrix, backlog, data-readiness, RACI, planning, risico's	Stuurgroep op advies van projectleider, product owner, architectuur, privacy/security en Data Office	Herstelplan of herijking voordat fase 1 start
Gate 1 - fundament gereed	Dynamics fundament, datamodel, security/logging, OTAP, beheerframework	Stuurgroep + architectuur/security + functioneel beheer	Geen domeinbouw totdat blokkerende bevindingen zijn opgelost of formeel geaccepteerd
Gate 2A - projectbeheer live	FAT/GAT, ketentest, fallback, releasebesluit, adoptie-instructies	Proceseigenaar projectbeheer + stuurgroep	Release uitstellen of gecontroleerde livegang met risicoacceptatie
Gate 2B – aanvraagproces	Releaseverslagen, testresultaten, gebruikersacceptatie, trainings- en nazorgplan	Proceseigenaren + projectleider + stuurgroep	Nieuwe release pas na akkoord op restpunten en beheerimpact
Gate 3 relatie- en netwerkinteractie	Releaseverslagen, testresultaten, gebruikersacceptatie, trainings- en nazorgplan	Proceseigenaren + projectleider + stuurgroep	Nieuwe release pas na akkoord op restpunten en beheerimpact
Gate 4 – Nazorg en transitie naar beheer en doorontwikkeling	Hypercareverslag, runbooks, SLA/DAP, monitoring, overdrachts- en exitdossier	Contractmanager + functioneel beheer + stuurgroep	SLA-startdatum uitstellen totdat beheeracceptatie compleet is

3.4 Fase 0: Discovery fase

De Discoveryfase is een eerste, duidelijk afgebakende fase van een beperkt aantal weken, voorafgaand aan de daadwerkelijke inrichting van het nieuwe relatiemanagementsysteem. Deze fase vormt een essentiële basis

voor een succesvolle implementatie binnen NWO. De beoordeling en acceptatie van de resultaten per fase vindt plaats conform de gate-structuur zoals opgenomen in paragraaf 3.3. Bij eventuele tegenstrijdigheden tussen de beschrijving van fasen en de gate-criteria is de gate-structuur leidend.

1. Regie en samenwerking

In deze fase dient de Wederpartij actief regie te voeren op het ontwerp, in nauwe samenwerking met NWO. De Wederpartij is verantwoordelijk voor het expliciet maken en onderbouwen van ontwerpkeuzes voordat wordt gestart met de implementatie.

2. Scope en inhoud van de fase

De Wederpartij bepaalt, in afstemming met NWO, de samenhang en volgorde van alle te implementeren onderdelen. Dit omvat onder andere:

- Tijdschema's en fasering
- Prioritering van functionaliteiten
- Datamodel en securitymodel
- Afhankelijkheden met andere systemen en het integratieplatform
- Implementatieaanpak
- Inzet van Microsoft Dynamics 365-modules, inclusief type en licenties
- Samenstelling van het projectteam

Daarnaast wordt vastgesteld wat minimaal noodzakelijk is voordat configuratie- of technische keuzes worden gemaakt.

Deze activiteiten worden uitgevoerd in samenwerking met gebruikers, beheer, het datateam en andere relevante stakeholders, zodat zowel inhoudelijke kwaliteit als adoptie vanaf de start worden geborgd.

3. Blauwdruk

Doel van de blauwdruk

Centraal in de Discoveryfase staat het opstellen van een richtinggevende blauwdruk. In deze blauwdruk worden de belangrijkste uitgangspunten, kaders, ontwerpkeuzes en randvoorwaarden voor het relatiemanagementsysteem vastgelegd binnen de scope van de Opdracht.

De blauwdruk komt tot stand in samenwerking tussen NWO en de Wederpartij. NWO brengt hierbij de beschikbare inhoudelijke context, bestaande kaders, relevante uitgangspunten, doelstellingen en bekende knelpunten in. De Wederpartij brengt expertise in op het gebied van Microsoft Dynamics, implementatie, inrichting, standaardisatie en technische realiseerbaarheid.

Voor onderdelen waarbij specifieke inhoudelijke of technische kennis binnen NWO nodig is, worden relevante inhoudsdeskundigen betrokken. De uitkomsten hiervan worden in samenspraak met de Wederpartij beoordeeld, aangescherpt en vertaald naar een samenhangende, haalbare en implementeerbare blauwdruk.

Inhoud van de blauwdruk

De blauwdruk bevat in ieder geval de volgende onderdelen:

- **Organisatorische uitdagingen**
Een beschrijving van de huidige organisatorische knelpunten, doelstellingen en aandachtspunten die relevant zijn voor de inrichting van het relatiemanagementsysteem. Hierbij wordt uitgewerkt welke implicaties deze hebben voor de inrichting, adoptie, implementatie en het beheer van de oplossing.
- **Betrokken teams, rollen en autorisaties**
Een beschrijving van de betrokken organisatieonderdelen, stakeholders, verantwoordelijkheden en autorisaties die relevant zijn voor het relatiemanagementsysteem. Dit vormt de basis voor de uitwerking van rollen, rechten en verantwoordelijkheden binnen de oplossing.
- **Datamodel, contacttypen en relatiekenmerken**
Een uitwerking van het datamodel voor externe relaties binnen Dynamics, in aansluiting op de uitgangspunten, definities en kaders van NWO. Hierbij worden ook contacttypen, multirolstructuren en relevante relatiekenmerken meegenomen.
Datamodel, contacttypen, multirolstructuren en relatiekenmerken worden in samenhang uitgewerkt, omdat keuzes in het datamodel direct invloed hebben op de wijze waarop contacttypen, rollen, relatiekenmerken, datavelden, datavalidaties en beheerprocessen worden ingericht.
- **Kernprocessen**
Een beschrijving van de huidige en gewenste kernprocessen binnen relatiemanagement. Deze processen worden vertaald naar gestandaardiseerde en door het systeem ondersteunde werkwijzen, inclusief relevante processtappen, afhankelijkheden en aandachtspunten voor adoptie en beheer.
- **Huidige databronnen**
Een beschrijving van bestaande systemen en databronnen die relevant kunnen zijn voor het relatiemanagementsysteem. Daarbij wordt beoordeeld welke bronnen bruikbaar zijn en welke implicaties dit heeft voor migratie, integratie, datakwaliteit, eigenaarschap en beheer.
- **Benodigde integraties**
Een beschrijving van de benodigde koppelingen, afhankelijkheden en randvoorwaarden voor integratie met andere systemen. Hierbij wordt aandacht besteed aan de integratiearchitectuur, technische realiseerbaarheid, gegevensuitwisseling en afhankelijkheden met bestaande en toekomstige voorzieningen binnen NWO.
- **Privacy- en security-eisen**
Een beschrijving van de relevante privacy-, security- en compliance-eisen, waaronder eisen vanuit de AVG en intern beleid van NWO. Deze eisen worden vertaald naar concrete functionele en technische maatregelen binnen de beoogde oplossing.
- **Beoogde resultaten en mate van uitwerking**
De blauwdruk wordt in iteraties opgesteld, afgestemd en gevalideerd met NWO. Daarbij worden de afzonderlijke inhoudelijke bijdragen samengebracht tot één samenhangende oplossingsrichting.

NWO verwacht dat de blauwdruk leidt tot gedeelde eenduidige inzichten over:

- de beoogde inrichting van het relatiemanagementsysteem;
- de belangrijkste ontwerpkeuzes en prioriteiten;
- de succescriteria;
- de afhankelijkheden, risico's en openstaande aandachtspunten;
- de benodigde vervolgstappen richting ontwerp en implementatie.

Deze mate van detail biedt voldoende richting voor de start van ontwerp- en implementatieactiviteiten, terwijl ruimte blijft voor aanpassingen op basis van voortschrijdend inzicht, gebruikersfeedback en afhankelijkheden.

- **Dynamisch karakter**

De blauwdruk is geen statisch document, maar een levend en iteratief hulpmiddel binnen een agile werkwijze. Het document ondersteunt een gedeeld begrip van de richting, zonder verdere ontwikkeling en optimalisatie te beperken.

NWO blijft betrokken bij inhoudelijke validatie, prioritering en bijsturing. De Wederpartij is verantwoordelijk voor het opstellen, actueel houden en doorontwikkelen van de blauwdruk, in afstemming met NWO.

4. Agile werkwijze en validatie

Tijdens de Discoveryfase wordt gebruikgemaakt van agile ontwerpprincipes binnen Microsoft Dynamics. Belangrijke processen worden gepresenteerd in werkende schermen (prototypes), zodat key-users direct feedback kunnen geven.

Dit zorgt voor:

- Vroege validatie van keuzes
- Betere aansluiting op de praktijk
- Inzicht in risicogebieden en aandachtspunten voor implementatie

5. Verdere uitwerking en analyse

In deze fase worden essentiële ontwerpkeuzes en risico's verder uitgewerkt, waaronder:

- Minimale functionaliteit voor livegang (MVP)
- Fit-gap analyse
- Advies over de definitieve invulling van de licentiebehoefte
- Integraties (o.a. financieringssysteem via integratieplatform, e-mailsegmentatie)
- Als integraal onderdeel van de Discoveryfase vindt structurele afstemming plaats met de domeinen Privacy, Security, Architectuur en het Data Office. Relevante ontwerpkeuzes, datastromen en wijzigingen worden hierbij getoetst op impact en compliance, zodat het relatiemanagementsysteem aantoonbaar voldoet aan de geldende NWO-richtlijnen, wet- en regelgeving en architectuurprincipes. Bv securitymodel
- Datakwaliteit (o.a. ISAAC en Excel-bronnen)
- Rapportagebehoeften

6. Vervolg en uitvoeringsplanning

Op basis van de Discoveryfase dient door de Wederpartij uitvoeringsplanning te worden opgesteld met bijbehorende werkzaamheden. Deze planning vormt een gezamenlijk gedragen basis voor de verdere uitvoering.

Na afronding van deze fase start de implementatiefase, die bestaat uit iteratieve sprints. Voor elke sprint geldt dat:

- De scope vooraf wordt vastgesteld en is door NWO goedgekeurd
- Concrete opleveringen worden gedefinieerd
- De sprint wordt afgesloten met een sprintreview

Resultaat van de Discoveryfase

De Discoveryfase resulteert in een concreet, met NWO afgestemd en goedgekeurd gedragen implementatieplan. De belangrijkste deliverables zijn:

- Volledig uitgewerkte blauwdruk
- Backlog met epics, features en gebruikersscenario's (in samenwerking met het productteam)
- Afgestemde fasering en sprintindeling per module
- Licentieadvies
- Integratiearchitectuur op high level (HLD)
- Een duidelijke voorkeursrichting bepaald voor de inrichting van nieuwsbrief- en e-mailfunctionaliteit, inclusief onderbouwing en impact op het applicatielandschap.
- Datamigratieplan
- Securitymodel

Afronding van deze fase en acceptatie van de resultaten vindt plaats conform Gate 0 zoals beschreven in paragraaf 3.3.

7. Afbakening fase 0

De Discoveryfase betreft een **tijdelijk afgebakende initiële fase** van enkele weken, voorafgaand aan de start van de feitelijke implementatie en configuratie van het relatiemanagementsysteem op basis van Microsoft Dynamics 365.

De fase richt zich nadrukkelijk op **analyse, ontwerp en besluitvorming** en omvat **niet**:

- De daadwerkelijke technische inrichting van het systeem;
- De realisatie van integraties;
- Grootschalige datamigratie;

- Productieve inzet van functionaliteiten.

Binnen deze fase worden **richtinggevende keuzes gemaakt** en gevalideerd, zodat de implementatiefase efficiënt en beheerst kan starten.

De Discoveryfase eindigt met een **vastgesteld en gedragen implementatieplan** en bijbehorende ontwerp documentatie, dat als formele basis dient voor de vervolgfases.

Samenvatting van activiteiten en resultaten

Onderstaande tabel vormt een samenvattend overzicht van de activiteiten zoals beschreven in de bovenstaande paragrafen van de Discoveryfase. Per activiteit is aangegeven wie verantwoordelijk is, welk concreet resultaat (deliverable) wordt opgeleverd en wanneer dit gereed dient te zijn.

De tabel dient daarmee als praktisch referentiekader en maakt inzichtelijk hoe de beschreven werkzaamheden zich vertalen naar concrete outputs aan het einde van fase 0.

Activiteit	Verantwoordelijke	Output/ Deliverable	Deadline
Validatie gebruikersbehoeften	Wederpartij	Overzicht gebruikersbehoeften + geprioriteerde backlog	Einde fase 0
Uitwerken blauwdruk RM-systeem	Wederpartij (in samenwerking met NWO)	Document: Blauwdruk (incl. processen, rollen, datamodel, integraties)	Einde fase 0
Opstellen implementatieplanning	Wederpartij	Roadmap + fasering + sprintplanning	Einde fase 0
Opstellen datamigratieplan	Wederpartij	Document: datamigratieplan	Einde fase 0
Definiëren securitymodel (concept)	Wederpartij + NWO	Securitymodel (concept)	Einde fase 0
Opstellen licentieadvies	Wederpartij	Adviesdocument licentiestructuur	Einde fase 0
Opstellen integratiearchitectuur (HLD)	Wederpartij	Document: integratiearchitectuur	Einde fase 0
Opstellen backlog (epics & features)	Wederpartij + NWO	Geprioriteerde backlog	Einde fase 0

3.5 Fase 1: Fundament inrichting Relatiemanagementsysteem-omgeving

Het doel van fase 1 is het realiseren en valideren van een solide, veilige en toekomstbestendige basisstructuur voor het Relatiemanagementsysteem binnen Microsoft Dynamics 365. Deze basis vormt het fundament voor alle vervolgstappen en dient volledig gereed en door NWO goedgekeurd te zijn voordat wordt gestart met de inrichting van domein specifieke processen en functionaliteiten.

In fase 1 dient de Wederpartij ontwerp-, inrichtings- en afstemmingswerkzaamheden uit te voeren die leiden tot een gedragen en beheersbare fundamenteelinrichting, waaronder ten minste de volgende onderdelen vallen.

1. Securitymodel en Toegangsbeheer

De wederpartij dient de basisbeveiliging van Microsoft Dynamics 365 volgens de geldende Microsoft security baselines en de security- en privacyrichtlijnen van NWO te configureren. Deze werkzaamheden richten zich op het technisch veilig opleveren van het platform en niet op de inhoudelijke inrichting van autorisaties.

De basisinrichting omvat onder andere:

- Het toepassen van encryptie van data tijdens opslag en transport (at rest en in transit) volgens Microsoft- en NWO-richtlijnen;
- Het beveiligd inrichten van accounts, waaronder het verwijderen of uitschakelen van ongebruikte standaardaccounts en het aanpassen van standaardinstellingen en wachtwoorden;
- Het configureren van security- en auditlogging (zoals sign-in logging en activiteitenlogging) ter ondersteuning van monitoring en incidentafhandeling;
- Het afstemmen van de technische beveiligingsinstellingen met de centrale IAM-voorzieningen van NWO (zoals Entra ID en HelloID)..

De inhoudelijke invulling van rollen, rechten, functiescheiding en minimale toegangsrechten valt onder de verantwoordelijkheid van NWO en wordt in een latere fase uitgewerkt. De rol van de wederpartij beperkt zich daarbij tot het technisch inrichten van de vastgestelde autorisaties binnen Dynamics 365.

Resultaat:

Een technisch veilig ingerichte Dynamics 365-omgeving, volgens Microsoft- en NWO-securitybaselines, inclusief vastgelegde security-instellingen en documentatie van de uitgevoerde basisbeveiligingsmaatregelen.

2. Integraal governance-, beheer en securityframework

De wederpartij definieert samen met NWO een integraal governance-, beheer- en securityframework voor het Relatiemanagementsysteem. Dit framework beschrijft de afspraken die nodig zijn om het systeem gecontroleerd, veilig en beheersbaar te ontwikkelen, exploiteren en door te ontwikkelen.

De wederpartij dient afspraken te beschrijven en te borgen over onder andere:

- Eigenaarschap, rollen en verantwoordelijkheden;
- Wijzigingsbeheer;
- Release- en versiebeheer;
- Overdraagbaarheid, documentatie en kennisborging;
- Security en continuïteit, waaronder:
 - Autorisatie- en accountbeheer voor functioneel en technisch beheerders (bijvoorbeeld rolgebaseerde toegang en least-privilege);
 - Patch- en updatebeleid voor applicatie en onderliggende componenten;
 - Monitoring en afhandeling van security-incidenten;

- Periodieke security-testen, zoals kwetsbaarheidsscans en pentesten;
- Aansluiting bij relevante beveiligingsrichtlijnen en het beveiligingsbeleid van NWO.
- Continuïteitsborging, waaronder:
 - Afspraken over back-upvoorzieningen en herstelprocedures;
 - Vastlegging van herstelmaatregelen bij verstoringen en calamiteiten;
 - Borging van RPO- en RTO-afspraken in relatie tot ketenafhankelijkheden;
 - Periodieke toetsing en actualisatie van continuïteits- en herstelprocedures.

De wederpartij dient zorg te dragen dat het fundamentbeheer aansluit op de latere beheer- en doorontwikkelfase, zodat beheer, security en continuïteit structureel zijn geborgd.

Resultaat: vastgelegde governance-, beheer-, security- en continuïteitsafspraken.

3. Datamodel en gegevensstructuur

Voor de eisen omtrent datamodel en gegevensstructuur verwijzen we inschrijver graag naar Hoofdstuk 7 van dit document.

4. Solution-architectuur

- De wederpartij werkt samen met de Opdrachtgever de solution-architectuur uit voor het Relatiemanagementsysteem binnen de Microsoft Dynamics 365-omgeving van NWO;
- De wederpartij beschrijft de positionering van het Relatiemanagementsysteem binnen het applicatielandschap, inclusief de rol van het integratieplatform;
- De wederpartij licht toe hoe wordt omgegaan met:
 - Configuratie versus maatwerk;
 - Uitbreidbaarheid;
 - Afhankelijkheden met andere systemen.
- In deze fase werkt de Wederpartij de solution-architectuur, zoals opgesteld op hoofdlijnen in de Discoveryfase (high level design), verder uit naar low level design (LLD). Deze low level designs bevatten onder andere:
 - technische specificaties van integraties (zoals API-koppelingen, datamapping en berichtenformaten);
 - configuratie- en inrichtingskeuzes binnen Microsoft Dynamics 365;
 - detailuitwerking van datamodellen en validatieregels;
 - technische uitwerking van autorisatiestructuren (op basis van door NWO aangeleverde kaders).
 - De low level designs vormen de directe basis voor de realisatie en configuratie van het systeem en worden iteratief gevalideerd met NWO.

Resultaat: een solution-architectuurbeschrijving incl LLD die aansluit op de NWO-architectuurkaders

5. Afbakening fase 1

Fase 1 betreft de realisatie van een technisch, organisatorisch en architectonisch fundament voor het relatiemanagementsysteem binnen Microsoft Dynamics 365. Deze fase heeft een randvoorwaardelijk karakter en dient volledig afgerond en door NWO goedgekeurd te zijn vóór de start van de functionele implementatiefases.

De werkzaamheden binnen deze fase richten zich op het opzetten, inrichten en valideren van de basisstructuur en omvatten nadrukkelijk niet:

- De inrichting van bedrijfsprocessen, gebruikersscenario's of klantreizen;
- De inhoudelijke uitwerking van autorisaties (rollen, rechten en functiescheiding);
- De implementatie van domein specifieke functionaliteiten;
- Volledige realisatie van integraties (wel architectuur en voorbereidingen);
- Uitvoering van datamigraties (wel ontwerp en kaders);
- Gebruikersadoptie en optimalisatie van het gebruik.

De wederpartij heeft in deze fase een kaderstellende, adviserende en technisch uitvoerende rol, waarbij zij zorgdraagt voor een veilige, beheersbare en toekomstbestendige basisinrichting, in nauwe afstemming met NWO.

Fase 1 wordt afgerond met een gevalideerd en gedocumenteerd fundament, dat dient als formele basis voor de vervolgfases.

Samenvatting van activiteiten en resultaten

Onderstaande tabel geeft een samenvattend overzicht van de activiteiten zoals beschreven in de bovenstaande paragrafen van fase 1. Per activiteit is aangegeven wie verantwoordelijk is, welk concreet resultaat (deliverable) wordt opgeleverd en wanneer dit gereed dient te zijn.

De tabel maakt daarmee inzichtelijk hoe de in deze fase beschreven werkzaamheden waaronder de inrichting van security, governance, architectuur en datamodel zich vertalen naar de concrete resultaten die benodigd zijn om het fundament van het relatiemanagementsysteem op te leveren.

Activiteit	Verantwoordelijke	Output/ Deliverable	Deadline
Inrichten technische omgeving	Wederpartij	Werkende Dynamics omgeving	Einde fase 1
Configureren security (technisch)	Wederpartij	Ingerichte securitybaseline + logging	Einde fase 1
Opzetten datamodel	Wederpartij	Werkend datamodel + documentatie	Einde Fase 1
Uitwerken solutionarchitectuur incl LLD	Wederpartij	Document: solutionarchitectuur	Einde Fase 1

Opzetten governance en beheerframework	Wederpartij + NWO	Document: governance & beheerafspraken	Einde Fase 1
Inrichten basisintegratiestructuur	Wederpartij	Werkende koppelingen (technisch voorbereid)	Einde Fase 1

Afronding van deze fase en acceptatie van de resultaten vindt plaats conform Gate 1 zoals beschreven in paragraaf 3.3.

3.6 Fase 2A: Financiering- Projectbeheer

Het doel van fase 2 is het realiseren van relatie beherende functionaliteit binnen het Relatiemanagementsysteem ter ondersteuning van het primaire financieringsproces van NWO. Deze fase richt zich specifiek op de inrichting van die onderdelen van het Relatiemanagementsysteem die nodig zijn voor de samenhang met en ondersteuning van de projectbeheersingsfunctionaliteit van het nieuwe financieringssysteem.

Deze fase heeft voor NWO een hoge prioriteit en vormt een cruciale schakel tussen Relatiemanagement en het financieringsdomein.

Het Relatiemanagementsysteem fungeert als bron voor relatiegegevens, die via het integratieplatform met het financieringssysteem worden gedeeld, waarbij deze fase zich richt op het beheren van relatiegegevens en het uitvoeren van selecties.

In fase 2 dient de Wederpartij, voortbouwend op het in fase 1 gerealiseerde fundament, de benodigde functionaliteit te realiseren in nauwe samenwerking met het programma binnen NWO dat verantwoordelijk is voor de implementatie van het nieuwe financieringssysteem.

1. Functionele inrichting projectondersteuning

- De wederpartij richt binnen het Relatiemanagementsysteem de benodigde relatie ondersteunende functionaliteit in die het financieringsproces ondersteunt;
- De wederpartij zorgt dat Externe Relaties, rollen en samenwerkingsverbanden correct en herbruikbaar worden vastgelegd ten behoeve van het financieringsproces;
- De wederpartij borgt dat de inrichting aansluit op de vastgestelde gebruikersscenario's, PVE en NWO-architectuurkaders.

Resultaat: een ingerichte en geteste set functionaliteiten voor voor relatieondersteuning in het kader van (subsidie)projectbeheersing binnen het financieringsproces.

2. Afstemming met het programma Nieuw Financieringssysteem

De wederpartij stemt alle relevante functionaliteiten, gegevensstructuren en afhankelijkheden tijdig af met het programma Nieuw Financieringssysteem;

- De wederpartij borgt dat de inrichting van het Relatiemanagementsysteem:
 - Aansluit op het doel architectuurbeeld van het financieringssysteem;

- Geen dubbelingen creëert in verantwoordelijkheden of data e.e.a. in samenspraak met architectuur en data office;
- Toekomstbestendig is bij verdere doorontwikkeling van beide systemen;
- De wederpartij ondersteunt bij het identificeren en mitigeren van afhankelijkheden en planningsrisico's tussen beide trajecten.

Resultaat: afgestemde inrichting zonder functionele overlap of architectonische tegenstrijdigheden.

3. Samenhang, integraties en gegevensuitwisseling

De wederpartij dient het Relatiemanagementsysteem zodanig in te richten, dat het op een consistente wijze kan samenwerken met het nieuwe financieringssysteem via het integratieplatform;

- De wederpartij houdt hierbij rekening met:
 - Bronhouderschap per systeem;
 - Identificaties (ID-structuur);
 - Timing en volgorde van gegevensuitwisseling;
- De wederpartij ondersteunt bij ketentesten vanuit het perspectief van het Relatiemanagementsysteem.

Resultaat: een werkende samenhang tussen Relatiemanagementsysteem en financieringsketen, passend binnen de geldende architectuurkaders.

De uitvoering van fase 2 dient in afstemming plaats te vinden met het project Nieuw Financieringssysteem. De Wederpartij wordt geacht flexibel om te gaan met voortschrijdend inzicht en wijzigingen in dit traject, zonder de stabiliteit van het Relatiemanagementsysteem in gevaar te brengen. Voor afhankelijkheden met het project Nieuw Financieringssysteem die buiten de beïnvloedingssfeer van de Wederpartij vallen, worden planning, verantwoordelijkheden en eventuele gevolgen voor de uitvoering afgestemd binnen de governance en betrokken in de besluitvorming bij Gate 2 (paragraaf 3.3).

4. Afbakening fase 2

Fase 2 richt zich uitsluitend op die onderdelen van het Relatiemanagementsysteem die noodzakelijk zijn voor ondersteuning van het financieringsproces m.b.t. projectbeheerfase. Functionele onderdelen die primair tot het financieringssysteem behoren, worden niet in het Relatiemanagementsysteem gerealiseerd. Afronding van deze fase en acceptatie van de resultaten vindt plaats conform Gate 2 zoals beschreven in paragraaf 3.3.

5. Inhoudelijke Toelichting

De inhoudelijke uitwerking is vastgelegd in de bijgevoegde gebruikersscenario's (bijlage M).

Deze gebruikersscenario's beschrijven de beoogde processen, functionaliteiten en gebruikersscenario's en dienen ter toelichting van de scope en doelstellingen van deze fase. De gebruikersscenario's vormen daarmee een integraal en richtinggevend onderdeel van deze fase

Activiteit	Verantwoordelijke	Output/ Deliverable	Deadline
Inrichten relatiebeheer t.b.v. projecten	Wederpartij	Werkende functionaliteit	Zo snel mogelijk
Vastleggen rollen en relaties	Wederpartij	Geconfigureerde rollenstructuur	Samen met projectactiviteit
Afstemming met financieringssysteem	Wederpartij + NWO	Afgestemde architectuur en inrichting	Samen met projectactiviteit
Realiseren gegevensuitwisseling	Wederpartij	Werkende integraties via platform	Samen met projectactiviteit
Ondersteunen ketentesten	Wederpartij + NWO	Testrapporten en validatie	Samen met projectactiviteit

3.7 Fase 2B: Financiering- Aanvraagproces

Fase 3 vormt de laatste implementatiefase van het Relatiemanagementsysteem en heeft als doel het systeem volledig operationeel te maken ter ondersteuning van het financieringsproces en bredere relatiemanagementactiviteiten. In deze fase worden alle bijbehorende gebruikersscenario's en functionele eisen uit het Programma van Eisen (PvE) gerealiseerd.

Het inrichten van het systeem richt zich primair op het beheren van relatie- en rolgegevens en het ondersteunen van de selectie en benadering van referenten. Daarmee levert het Relatiemanagementsysteem essentiële gegevens ter ondersteuning van het financieringsproces, zonder zelf verantwoordelijk te zijn voor de uitvoering van call-, aanvraag- en besluitvormingsprocessen.

1. Ondersteuning van call-afhandeling en referentenproces

Voortbouwend op het in Fase 1 gelegde fundament en de in Fase 2 ingerichte projectondersteuning, dient in Fase 2B de ondersteuning voor call-afhandeling binnen het financieringssysteem verder te worden ingericht en operationeel gemaakt. Het Relatiemanagementsysteem faciliteert het beheren van relaties en rollen en ondersteunt de selectie en voorbereiding van referenten, maar ondersteunt geen formele processtappen binnen het financieringsproces.

De Wederpartij dient fase 3 te realiseren in nauwe afstemming met NWO-functionaliteit ter ondersteuning van het referentenproces, volgens de vastgestelde gebruikersscenario's, PvE-eisen en architectuurskaders.

Deze functionaliteit omvat onder andere:

- Het vastleggen en beheren van aanvrager gegevens ten behoeve van het nieuwe financieringssysteem en koppeling met centrale IAM-voorzieningen;
- Het vastleggen en beheren van gegevens van externe experts (zoals referenten, juryleden en commissieleden);
- Via het integratieplatform de Integratie met externe bronnen voor referenten, zoals Prophecy, inclusief import en actualisatie van gegevens;

- Het voorbereiden en kwalificeren van kandidaten (funnel) voor rollen binnen subsidieaanvragen en het beschikbaar stellen van deze gegevens via het integratieplatform aan het financieringssysteem. Deze functionaliteit wordt verder gepositioneerd onder het kopje “**Positionering expertrecruitering**”.
- Het beheren van groepen, zoals groslijsten van externe relaties voor bijvoorbeeld commissieleden.

De functionele inrichting richt zich op het configureren en gebruiken van relatie- en rolgegevens binnen het Relatiemanagementsysteem, waarbij de samenhang met en afbakening ten opzichte van het financieringssysteem wordt geborgd volgens de architectuurafspraken. Het eigenaarschap over de inrichting ligt bij NWO; de wederpartij ondersteunt dit door realisatie en technische borging.

3.8 Fase 3 Relatie- en netwerkinteractie

Naast de ondersteuning van het financieringsproces richt Fase 3 zich op bredere relatiemanagementactiviteiten en samenwerking rondom calls. Dit omvat onder andere:

- Event-initiatie en organisatie van bijeenkomsten (zonder externe bureaus);
- Het versterken van samenwerking via evenementen met externe partners;
- Het opzetten van een landelijk kennis- en samenwerkingsprogramma;
- Inrichting en optimalisatie van ondersteunende processen, zoals abonnementenbeheer van het magazine en nieuwsbrieven (inclusief optimalisatie van tools zoals Spotler en mogelijke integratie met Microsoft Dynamics).

Binnen NWO wordt momenteel gebruikgemaakt van verschillende oplossingen voor nieuwsbrieven en e-mailcommunicatie (o.a. Spotler, LaPosta).

In het kader van het relatiemanagementsysteem bestaat de behoefte om te bepalen wat de meest passende toekomstige inrichting is voor deze functionaliteit. Hierbij worden de volgende scenario's overwogen:

- voortzetting van de huidige tooling;
- koppeling tussen bestaande nieuwsbriefsystemen en het nieuwe CRM;
- consolidatie of uitfasering van bestaande systemen;
- realisatie van nieuwsbrief- en communicatiefunctie binnen Microsoft Dynamics 365

NWO verwacht dat de Wederpartij hierin adviseert op basis van functionaliteit, integratiemogelijkheden, beheerbaarheid en kosten.

Daarnaast wordt in deze fase voorzien in ondersteuning voor contract gerelateerde relatieinformatie binnen CRM. De Wederpartij dient het systeem zodanig in te richten dat contract gerelateerde informatie vanuit relatiemanagementperspectief kan worden vastgelegd, zoals contactmomenten, evaluaties, samenwerkingsafspraken op hoofdlijnen en overige interacties met leveranciers, zowel voorafgaand aan, tijdens als na een contract.

Deze vastlegging is aanvullend op de formele contractadministratie in het financiële systeem en is gericht op het ondersteunen van een volledig en doorlopend relatiebeeld. Het CRM fungeert nadrukkelijk niet als contractbeheersysteem, maar als systeem voor het vastleggen van relationele en inhoudelijke informatie inzake contractpartijen.

1. Positionering expertrecruitering

De functionaliteit voor expertrecruitering, waaronder het rekruteren van referenten en commissieleden, maakt inhoudelijk onderdeel uit van de aanvraagfase binnen het financieringsproces. Tegelijkertijd wordt deze functionaliteit binnen CRM zo ingericht dat zij onafhankelijk kan functioneren van het financieringssysteem en/of ISAAC. Deze functionaliteit behelst de kwalificatie van externe experts als beoordelaars in subsidieaanvragen; waarbij de kwalificatie (funnel, interactie en contactregistratie) expliciet onderdeel worden geacht van het CRM systeem.

In Fase 3 wordt actief ingezet op de ontwikkeling en positionering van deze functionaliteit, zodat deze tijdig beschikbaar is en zelfstandig waarde kan leveren binnen relatiemanagement. Dit waarborgt de continuïteit van de bedrijfsvoering en maakt het mogelijk om expertrecruitering zelfstandig uit te voeren, inclusief in situaties waarin andere systemen tijdelijk niet beschikbaar zijn.

2. Resultaat van Fase 3

Het resultaat van Fase 3 is een volledig functionerend en gevalideerd Relatiemanagementsysteem dat:

- Bijbehorende en specifieke gebruikersscenario's en PvE-eisen heeft geïmplementeerd;
- Ondersteuning biedt voor relatiebeheer en het referentenkwalificatieproces;
- Aanvullende relatiemanagementfunctionaliteiten faciliteert;
- Duidelijkheid over de keuze huidige systemen voor nieuwsbrieven versus nieuwe relatiemanagement systeem
- Getest, afgestemd en gevalideerd is in samenwerking met NWO;
- Voorzien is van passende functionele documentatie;
- Gereed is voor overdracht naar de beheerfase (Fase 4).

3. Afbakening Fase 3

Fase 3 richt zich op de implementatie en afronding van functionele ondersteuning van:

- Relatiebeheer van aanvragers en externe experts;
- Beheer van rollen (zoals referenten en commissieleden);
- Ondersteuning van selectie en benadering van referenten;
- Advies omtrent de oplossing nieuwsbrieven en e-mailcommunicatie huidige systemen versus het nieuwe relatiemanagementsysteem.
- Specifieke gebruikersscenario's en PvE-eisen.

Afronding van deze fase en acceptatie van de resultaten vindt plaats conform Gate 3 zoals beschreven in paragraaf 3.3. De uitvoering van call-, aanvraag- en besluitvormingsprocessen valt buiten de scope van het Relatiemanagementsysteem en is belegd in het financieringssysteem.

Beheer en ondersteuning op de opgeleverde onderdelen kunnen onderdeel zijn van deze fase. Structureel beheer en doorontwikkeling vallen buiten de scope van Fase 3 en worden vanaf livegang ondergebracht in Fase 4.

4. Inhoudelijke toelichting

De inhoudelijke uitwerking van deze fase is vastgelegd in de bijgevoegde gebruikersscenario's (bijlage M). Deze beschrijven de beoogde processen, functionaliteiten en toepassing van het systeem en vormen een integraal en richtinggevend onderdeel van deze fase.

Samenvatting van activiteiten en resultaten

Onderstaande tabel geeft een samenvattend overzicht van de activiteiten zoals beschreven in de bovenstaande paragrafen van Fase 3. Per activiteit is aangegeven wie verantwoordelijk is, welk concreet resultaat (deliverable) wordt opgeleverd en in welke volgorde deze wordt gerealiseerd.

De tabel maakt daarmee inzichtelijk hoe de in deze fase beschreven werkzaamheden waaronder de inrichting van het referentenproces, integraties, aanvullende relatiemanagementfunctionaliteiten en validatie zich vertalen naar concrete outputs die leiden tot een volledig operationeel relatiemanagementsysteem.

Activiteit	Verantwoordelijke	Output/ Deliverable	Deadline
Inrichten van werkende referentenkwalificatieproces en referentenrelatiebeheer	Wederpartij	Werkende referentenmodule	Zo snel mogelijk in fase 3
Integreren externe bronnen (bijv. Prophy) via het integratieplatform in samenwerking met de partij die dit beheert	Wederpartij	Werkende import/updates	Zo snel mogelijk in fase 3
Inrichten selectieprocessen	Wederpartij	Werkende selectiefunctiefunctionaliteit	Zo snel mogelijk in fase 3
Inrichten vastlegging contract gerelateerde informatie vanuit relatiemanagement	Wederpartij	Werkende functionaliteit voor het vastleggen van contract gerelateerde interacties, inclusief contactmomenten, evaluaties en samenwerkingsafspraken op hoofdlijnen, inclusief documentatie en goedkeuring door NWO	Geen vaste volgorde
Inrichten events en communicatie	Wederpartij	Werkende functionaliteit events/nieuwsbrieven	Geen vaste volgorde
Implementatie overige scenario's en advies omtrent nieuwsbriefstelsysteem	Wederpartij	Werkende functionaliteit events/nieuwsbrieven	Geen vaste volgorde
Testen en valideren systeem	Wederpartij + NWO	Goedgekeurde testresultaten	Afhankelijk per

			opgeleverd onderdeel
--	--	--	----------------------

3.9 Fase 4: Nazorg en transitie naar Beheer, Support en Doorontwikkeling

Het doel van fase 4 is het borgen van een stabiele, veilige en beheersbare exploitatie van het Relatiemanagementsysteem na livegang, inclusief structurele ondersteuning en gecontroleerde doorontwikkeling. Deze fase vangt aan na afronding van de implementatiefasen (fase 1 t/m 3) en markeert de overgang van projectmatige realisatie naar regulier beheer. De overgang naar en acceptatie van de beheerfase vindt plaats conform Gate 4 zoals beschreven in paragraaf 3.3.

In fase 4 ligt de regierol en de volledige functionele verantwoordelijkheid voor het Relatiemanagementsysteem bij NWO. De Wederpartij blijft verantwoordelijk voor het technisch beheer, 2e- en 3e-lijns support en de uitvoering van complexe wijzigingen en uitbreidingen, volgens de afspraken vastgelegd in de SLA (Service Level Agreement) en de DAP (Dossier, Afspraken en Procedures).

1. Beheertaken en verantwoordelijkheden NWO

Na livegang is NWO zelf verantwoordelijk voor de volgende kernbeheertaken:

- Eerstelijns gebruikersondersteuning en functionele vragen;
- Bewaking en verbetering van datakwaliteit;
- Functionele configuratie, waaronder:
- Views, forms en dashboards;
- Basis business rules;
- Testen en accepteren van nieuwe releases, in afstemming met eindgebruikers;
- Regie voeren op betrokken leveranciers;
- Het vaststellen, beheren en wijzigen van het autorisatiebeleid en het securitymodel. Dit omvat het bepalen en toekennen van rollen, rechten en privileges, het doorvoeren van autorisatiewijzigingen, het aanpassen van rollen en het uitvoeren en beoordelen van rapportages.
- Het monitoren van het systeem

Resultaat: een door NWO ingerichte en geborgde functionele beheerorganisatie voor het Relatiemanagementsysteem.

2. Beheer- en supporttaken Wederpartij

De volgende beheer- en supporttaken maken onderdeel uit van de Opdracht van de Wederpartij:

- Verzorgen van 2e- en 3e-lijns support via een service desk als centraal aanspreekpunt voor vragen, incidenten, (security)-incidenten en wijzigingsverzoeken vanuit het productteam van NWO, volgens de overeengekomen servicelevels;

- Ondersteuning bij (security)incidenten, waaronder:
 - Analyse en afhandeling van incidenten;
 - Coördinatie van technische maatregelen ter mitigatie;
 - Ondersteuning bij forensische analyse indien van toepassing;
 - Tijdige afstemming en rapportage richting NWO;
- Regulier technisch beheer en support van Microsoft Dynamics 365, het Power Platform en de gerealiseerde koppelingen, inclusief standaard wijzigingen volgens de ITIL-definitie;
- Uitvoeren van technisch onderhoud, updates en patches;
- Technische monitoring, waaronder:
 - Jobs;
 - Integraties;
 - API-fouten;
- Bugfixing en performance-optimalisatie;
 - Ondersteunende en adviserende rol en is verantwoordelijk voor de technische inrichting en implementatie hiervan.
 - Ondersteunt de technische inrichting om gebruik te maken via de bestaande SOC/SIEM-omgeving van NWO voor o.a. centrale logging, auditing en monitoring. De inrichting dient zodanig te zijn dat ongeautoriseerde wijzigingen door gebruikers met verhoogde rechten detecteerbaar blijven en niet kunnen worden gemaskeerd door manipulatie van logging
- Ondersteuning bij datakwaliteitsmonitoring, waaronder het ontwikkelen van scripts of tooling;
- Registratie en opvolging van supportverzoeken met betrekking tot technisch beheer via het centrale ticketsysteem, waarbij classificatie en prioritering in afstemming met NWO plaatsvinden.
- Escalatie van complexe of specialistische vraagstukken indien noodzakelijk;
- Beheer van het applicatielandschap rondom Relatiemanagement (onder andere Power Apps en Power Automate);
- Beschikbaar stellen en onderhouden van technische en functionele documentatie van de Microsoft Dynamics-configuratie, de autorisatiestructuur en de koppelingen;
- Continuïteitsborging, waaronder:
 - Het uitvoeren en controleren van back-ups volgens vastgestelde frequenties;
 - Het beheren, onderhouden en testen van herstelprocedures;
 - Ondersteuning bij het herstellen van de dienstverlening bij verstoringen en calamiteiten;

- Het borgen van herstelafspraken (RPO/RTO) binnen de eigen beheerscope en in samenhang met ketenafhankelijkheden.
- Aantoonbaarheid en verantwoording van beheeractiviteiten, waaronder:
 - Het vastleggen, monitoren en rapporteren van uitgevoerde beheer- en supporttaken in lijn met de overeengekomen SLA en het DAP;
 - Het periodiek en op verzoek aantoonbaar maken dat werkzaamheden tijdig en correct zijn uitgevoerd, waaronder in ieder geval:
 - het tijdig uitvoeren van patches, updates en onderhoud;
 - het uitvoeren, testen en controleren van back-ups;
 - het monitoren en opvolgen van incidenten en meldingen;
 - Het beschikbaar stellen van rapportages en auditinformatie waarmee de Opdrachtgever kan vaststellen dat de dienstverlening aantoonbaar “in control” is.

Resultaat: een stabiel, ondersteund, veilig en continu beschikbaar Relatiemanagementsysteem dat technisch beheerst is volgens SLA en DAP.

3. Doorontwikkeling gedurende de beheerfase

Naast regulier beheer en support maakt ook de doorontwikkeling van het Relatiemanagementsysteem onderdeel uit van fase 4. Na afronding van het project en de overgang naar de beheerfase ligt de volledige functionele verantwoordelijkheid bij het NWO-productteam. De Wederpartij blijft verantwoordelijk voor de technische realisatie van doorontwikkelingen.

Bij de uitvoering van beheer- en doorontwikkelactiviteiten dient rekening te worden gehouden met geldende security-eisen ten aanzien van functiescheiding. Beheer- en ontwikkelwerkzaamheden dienen zodanig te worden ingericht dat deze niet door dezelfde personen worden uitgevoerd, om ongewenste belangenverstrengeling en risico's voor integriteit en beveiliging te voorkomen. De Wederpartij dient zorg te dragen voor een passende aantoonbare organisatorische en technische inrichting om deze functiescheiding te borgen.

De doorontwikkeling omvat onder meer:

- Ondersteuning bij het signaleren en analyseren van wensen voor nieuwe functionaliteit en integraties, op basis van input van eindgebruikers of door NWO aangeleverde specificaties;
- Realisatie van nieuwe integraties binnen het bestaande applicatielandschap, volgens de NWO-architectuurrichtlijnen;
- Uitwerken en implementeren van nieuwe gebruikersscenario's, in lijn met de visie van NWO zoals vastgelegd in de Project Start Architectuur (PSA), na voorafgaande afstemming en goedkeuring door NWO;
- Advisering over implementatie- en architectuurvraagstukken, inclusief impactanalyses en oplossingsrichtingen; /
- Uitvoering van niet-standaard wijzigingsverzoeken, waaronder complexe configuraties, aanpassingen in integraties en geavanceerde workflows of Power Platform-componenten.

Resultaat: gecontroleerde en toekomstbestendige doorontwikkeling van het Relatiemanagementsysteem.

4. Afbakening Fase 4

Deze fase betreft geen projectmatige implementatie van vooraf gedefinieerde gebruikersscenario's of PvE-eisen. Activiteiten in deze fase vinden plaats binnen het kader van regulier beheer, support en goedgekeurde doorontwikkel initiatieven. De nadere verdeling van taken, verantwoordelijkheden en servicelevels tussen NWO en de Wederpartij wordt vastgelegd in de SLA en de DAP.

Binnen de beheerfase kan NWO, naar behoefte, aanvullende doorontwikkel- en/of uitbreidingswerkzaamheden laten uitvoeren door de Wederpartij. De omvang van de jaarlijkse doorontwikkeling en/of uitbreiding is afhankelijk van prioritering door NWO en kan per jaar variëren. Voor iedere doorontwikkel- en/of uitbreidingsactiviteit dient de Wederpartij vooraf een voorstel in te dienen, waarin in ieder geval de scope, planning, benodigde inzet en kosten zijn opgenomen. De in het voorstel opgenomen tarieven mogen niet hoger zijn dan de in het prijzenblad opgenomen tarieven en zijn van toepassing op vergelijkbare functies en werkzaamheden. Uitvoering vindt uitsluitend plaats na voorafgaande schriftelijke goedkeuring door NWO. Aan deze bepaling kunnen geen verplichtingen tot minimale afname of gegarandeerde omzet worden ontleend.

Samenvatting van activiteiten en resultaten

Onderstaande tabel geeft een samenvattend overzicht van de activiteiten zoals beschreven in de bovenstaande paragrafen van fase 4. Per activiteit is aangegeven wie verantwoordelijk is, welk concreet resultaat (deliverable) wordt opgeleverd en binnen welk tijds kader deze activiteiten plaatsvinden.

De tabel maakt daarmee inzichtelijk hoe de beschreven werkzaamheden waaronder technisch beheer, support, monitoring en doorontwikkeling zich vertalen naar concrete outputs die bijdragen aan een stabiele en beheersbare exploitatie van het relatiemanagementsysteem.

Activiteit	Verantwoordelijke	Output/ Deliverable	Deadline
Technisch beheer platform	Wederpartij	Werkend en onderhouden systeem	Continue
2e en 3e lijns support	Wederpartij	Opgeloste incidenten en rapportages	Volgens SLA
Monitoring en optimalisatie	Wederpartij	Monitoringrapporten en verbeteracties	Continue
Doorontwikkeling functionaliteit	Wederpartij	Nieuwe releases/ features	Op aanvraag
Functioneel beheer	NWO	Configuraties, acceptatie en regie	Continue
Datakwaliteitsbeheer	NWO	Verbeterde datakwaliteit	Continue

4 SLA en DAP

De exacte invulling over hoe de diensten ten behoeve van beheer en support worden afgenomen en tegen welk serviceniveau dient te worden overeengekomen tussen de Wederpartij en NWO in een op te stellen Service Level Agreement (SLA) en Dossier Afspraken en Procedures (DAP) voor aanvang van de startfase van de dienstverlening op basis van de gestelde eisen uit het Beschrijvend document en de relevante bijlagen (waaronder het Programma van Eisen).

5 Effectieve samenwerking tijdens de implementatie

De wijze waarop de Wederpartij samenwerkt met de interne organisatie van NWO vormt een essentieel onderdeel van de Opdracht en is aanvullend op de in de scope beschreven werkzaamheden. Gezien de iteratieve inrichting en doorontwikkeling van het Relatiemanagementsysteem, en de afhankelijkheden met het nieuwe financieringssysteem en het integratieplatform, is een intensieve, structurele en transparante samenwerking noodzakelijk.

De Wederpartij dient hiervoor deskundigen te leveren die in nauwe afstemming met NWO bijdragen aan een effectieve uitvoering van de Opdracht gedurende de implementatiefase. Deze deskundigen dienen een actieve rol te vervullen in zowel de inhoudelijke uitwerking als de procesmatige afstemming tussen betrokken partijen.

Rol en bijdrage van de Wederpartij

De Wederpartij is verantwoordelijk voor het leveren van expertise en ondersteuning gericht op:

- Het vertalen van functionele en technische eisen, gebruikersscenario's en randvoorwaarden naar een passend en realiseerbaar ontwerp van het Relatiemanagementsysteem;
- Het configureren en inrichten van Microsoft Dynamics en het Power Platform.
- Het adviseren over best practices, standaarden en optimalisaties, passend binnen de architectuurkaders van NWO;
- Het ondersteunen van test-, acceptatie- en adoptieactiviteiten, inclusief kennisoverdracht aan betrokken medewerkers van NWO;
- Het tijdig signaleren en bespreekbaar maken van risico's, afhankelijkheden en impact van wijzigingen;
- Het uitwerken van processen naar heldere gebruikersscenario's, acceptatiecriteria en configuratierichtlijnen;
- Het coördineren van werkzaamheden en afstemming tussen business, IT, leverancier(s) en datateams, in samenhang met de door NWO ingezette rollen (waaronder de business analyst);
- Het ondersteunen bij releasebeheer en het doorvoeren van optimalisaties gedurende de implementatie;
- Het adviseren over nieuwe functionaliteiten en toekomstige roadmap-items;
- Het afstemmen met de domeinen Privacy, Security en Architectuur, Data Office over wijzigingen, dataleveringen en andere impactvolle aanpassingen, zodat de inrichting van het Relatiemanagementsysteem voldoet aan de geldende NWO-richtlijnen en eisen.
- NWO voert de inhoudelijke en strategische regie op de Opdracht. De Wederpartij draagt zorg voor de uitvoering, advisering en afstemming binnen de overeengekomen scope, planning en kaders.

Voor een doelmatige samenwerking gelden gedurende de implementatiefase de volgende werkafspraken:

Gezamenlijke planning en fasering

- De implementatie wordt in co-creatie opgezet, met een gefaseerde roadmap, duidelijke mijlpalen, afhankelijkheden en een gefaseerd go-live plan, conform de in de scope beschreven uitgangspunten.

Heldere rol- en verantwoordelijkheidsverdeling

- Rollen, verantwoordelijkheden en escalatielijnen worden bij aanvang van de Opdracht expliciet vastgelegd.

Toegankelijkheid en transparantie van informatie

- Er wordt gewerkt met gedeelde documentatie zodat betrokken partijen beschikken over actuele en consistente informatie.

Wijzigingsbeheer

- Afspraken over wijzigingsverzoeken, doorlooptijden, impactanalyse en besluitvorming worden vooraf vastgesteld en gedurende de Opdracht toegepast.

Vastlegging

- De hierboven beschreven samenwerkingsafspraken, werkwijze, rollen en verantwoordelijkheden worden door de Wederpartij uitgewerkt en vastgelegd in het DAP. Dit document wordt zo spoedig mogelijk bij de start van de Opdracht opgesteld en ter goedkeuring voorgelegd aan NWO.

6 Koppelingen

De realisatie en het beheer van koppelingen tussen het Relatiemanagementsysteem en overige systemen dienen plaats te vinden via het centrale integratieplatform van NWO, gebaseerd op Microsoft Azure Integration Services. Het integratieplatform is verantwoordelijk voor het technisch realiseren, orkestreren en beheren van de integraties, inclusief de bijbehorende integratielogica.

De Wederpartij is verantwoordelijk voor het tot stand brengen van de integratie tussen het Relatiemanagementsysteem en het integratieplatform. Dit houdt in dat de Wederpartij de benodigde services beschikbaar stelt voor het leveren en afnemen van gegevens via het integratieplatform.

Daarnaast is de Wederpartij verantwoordelijk voor de inrichting, configuratie en het correct functioneren van het Relatiemanagementsysteem ten behoeve van deze integraties. Hieronder valt onder meer:

- Het inrichten en onderhouden van het gegevensmodel;
- Het beschikbaar stellen, configureren en documenteren van API's, services en endpoints;
- Het toepassen van passende autorisaties en beveiligingsinstellingen;
- Het uitvoeren van impactanalyses bij wijzigingen aan het systeem of de integraties;
- Het ondersteunen bij integratie- en ketentesten;
- De functionele afstemming met het integratieplatform.

De Wederpartij werkt actief samen met het integratieplatformteam van NWO om te zorgen voor een correcte, tijdige en bedrijfsvaardige totstandkoming van de integraties, in samenhang met de oplevering en het functioneren van het Relatiemanagementsysteem.

De inrichting en realisatie van alle integraties dienen plaats te vinden volgens de architectuur- en integratieprincipes zoals beschreven in de PSA Relatiemanagement (bijlage H), met inachtneming van de eisen uit het Programma van Eisen (PvE), bijlage E, Aansluitvoorwaarden applicaties op het NWO-platform en bijlage G Aansluitvoorwaarden Azure Landing Zone.

7 Architectuur uitgangspunten Relatiemanagement

Onderstaande uitgangspunten vanuit architectuur sturen de inrichting en doorontwikkeling van het Relatiemanagementsysteem en zijn richtinggevend voor alle ontwerp-, integratie- en implementatiekeuzes binnen deze aanbesteding.

- Het Relatiemanagementsysteem is de bron van Externe Relaties bij NWO en daarmee het startpunt en het instrument voor een 'single-source-of-truth' voor dit data object.
- Systemen die NWO Externe Relatiegegevens nodig hebben, zijn afnemende systemen van het Relatiemanagementsysteem, (vrijwel) altijd via het Integratie Platform. Het Relatiemanagementsysteem voedt daarmee alle overige afnemende systemen met de benodigde Externe Relatie gegevens (eventueel aangevuld met specifieke relatiegegevens uit specifieke bronsystemen, zoals bijvoorbeeld bankgegevens van een externe relatie uit het financiële (bron)systeem)
- ID's van overige gegevens over een Externe Relatie binnen NWO (UBW, nieuwe financieringssysteem, etc.) en buiten NWO (KVK, ROR, ORCID. etc.) zijn in de architectuur (in Relatiemanagement of een ID-Mapping Table) gekoppeld aan de hoofd-ID van de Externe Relatie in het Relatiemanagementsysteem
- Het Relatiemanagementsysteem is de bron van (externe) relatiegegevens benodigd voor het aanmaken en beheren van identiteiten en autorisaties binnen Identity & Access Management/IAM (EntraID/HelloID); dit wanneer Externe Relatie een inlog nodig hebben in NWO-systemen (bijv. Het nieuwe financieringssysteem, of declaraties)
- We gebruiken applicaties 'waarvoor ze bedoeld zijn': een financieel systeem is bedoeld voor het beheren van financiële en contractgegevens van Externe Relaties (bankrekening, contract afspraken, voorwaarden); deze gegevens komen niet in het Relatiemanagementsysteem dat daar niet voor bedoeld is; de koppeling voor deze gegevens vindt via de ID's plaats (ID-CRM <-> ID-UBW). Het Financieel Systeem/UBW is de bron voor financiële gegevens van een Externe Relatie (debiteuren/crediteuren).
- Niet-financiële gegevens van een debiteur/crediteur (oriënterende leverancier gesprekken, organisatiehiërarchie subsidiepartij, uitnodigingen voor events), zitten in het Relatiemanagementsysteem omdat dat hiervoor bedoeld is en een financieel systeem niet.

8 Datakwaliteit, Datamigratie en Datamodel

In het kader van de implementatie van Microsoft Dynamics als nieuw Relatiemanagementsysteem binnen NWO, hecht NWO grote waarde aan een gestructureerde, toekomstvastе en kwalitatief hoogwaardige inrichting van data, migratie en technische architectuur.

In deze paragraaf beschrijft NWO zowel:

- de uitgangspunten en eisen waaraan de oplossing dient te voldoen; en
- de onderwerpen die richtinggevend zijn en in de Discoveryfase samen met de Wederpartij nader worden uitgewerkt, mede op basis van haalbaarheid, marktstandaarden en best practices.

Waar sprake is van eisen, dienen inschrijvers hier in hun oplossing volledig aan te voldoen. Waar sprake is van nadere uitwerking, wordt van inschrijvers verwacht dat zij hun aanpak en visie hierop beschrijven.

8.1 Huidige situatie en noodzaak tot datakwaliteitsverbetering

De kwaliteit van de huidige ISAAC-relatiedata is niet toereikend voor een rechtstreekse (“as-is”) migratie naar het nieuwe Relatiemanagementsysteem. Daarnaast zijn er naar schatting ongeveer 300 Excel bestanden en beschikt één van de domeinen over een eigen systeem, GAUstat, waarin eveneens relatiegegevens worden beheerd.

Ook zijn er abonnees van verschillende nieuwsbrieven die zijn geregistreerd in uiteenlopende nieuwsbriefsystemen. Het betreft geen unieke contacten; de verwachting is dat er sprake is van een aanzienlijk aantal dubbelingen. Het voorkomen en corrigeren van dubbele persoonsrecords is daarom een belangrijk aandachtspunt.

Om te voorkomen dat onvolledige of inconsistente data in Dynamics terechtkomt, zal samen met de Wederpartij als onderdeel van de Discovery fase worden uitgewerkt en naar een oplossing die kan worden ingericht bestaande uit:

NWO

- Levert de brondata aan (Excel-lijsten en overige databronnen).
- Bepaalt de datakwaliteitscriteria en businessregels (wat is “correct” en “volledig”).
- Keurt de opgeschoonde en gevalideerde data formeel goed voor migratie.
- Stelt key users beschikbaar voor validatie en besluitvorming.

Wederpartij

- Ontwerpt en realiseert de data-staging omgeving.
- Richt validatieregels en controles in (technisch en functioneel ondersteund).
- Ondersteunt bij het opschonen, transformeren en structureren van data.
- Faciliteert de validatieprocessen (bijv. workflows, tooling).
- Zorgt voor de technische migratie naar het Relatiemanagementsysteem (Dynamics).
- Documenteert de datastromen, controles en inrichting.

Gezamenlijk (NWO + Wederpartij)

- Uitwerken van de datakwaliteitsaanpak in de Discoveryfase.

- Afstemmen van validatieregels en acceptatiecriteria.
- Iteratief verbeteren van datakwaliteit op basis van bevindingen.
- Besluitvorming over gereedheid van data voor migratie.

De gekozen oplossing is noodzakelijk om de datakwaliteit vóór migratie van de Excel lijsten en andere bronnen aantoonbaar op orde te brengen.

8.2 Opbouw van het datamodel

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

Datacatalogus

– eenduidige definities van entiteiten, attributen en domeinen.

Business rules

– beschrijving van validatieregels, procesafspraken en datagedrag.

Technische databaseconstraints

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

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

8.3 Datamigratie en data-invoer voor fase 2 en 3

Een belangrijk doel van het Relatiemanagementsysteem is het ondersteunen van het primaire proces van NWO (voor meer info Relatiemanagement en over het primaire proces, zie gebruikersscenario's, bijlage M). Het Relatiemanagementsysteem fungeert daarbij onder andere als bron voor externe gebruikersgegevens voor het nieuwe financieringssysteem. De ontwikkeling van dit financieringssysteem loopt parallel aan de implementatie van het Relatiemanagementsysteem. Hieronder wordt toegelicht hoe een deel van de data invoer binnen het primaire proces naar verwachting zou kunnen verlopen.

Aanvragers en andere gebruikers van het nieuwe financieringssysteem voeren hun gegevens zelfstandig in via een voorportaal van ons financieringsproces, eventueel aangevuld met ORCID-gegevens. Deze gegevens worden opgeslagen in het Relatiemanagementsysteem, waar zij direct worden gevalideerd en gecontroleerd op dubbelingen. Eventueel kunnen projectmedewerkers op dezelfde manier ingevoerd worden.

Medewerkers van NWO voeren de gegevens van (potentiële) referenten en (potentiële) commissieleden in het Relatiemanagementsysteem in. Hiervoor wordt naar verwachting gebruikgemaakt van bestaande bronbestanden, waaronder goed onderhouden Excel-overzichten. Deze bestanden vormen een belangrijke basis voor de initiële vulling en verdere opbouw van relatiegegevens binnen Relatiemanagement.

De initiële vulling heeft betrekking op de relatiegegevens die noodzakelijk zijn voor het ondersteunen van het primaire proces bij de livegang van de betreffende module(s). Lopende aanvragen worden niet integraal gemigreerd naar het nieuwe financieringssysteem. Vanaf de livegang van de aanvraagmodule worden alleen nieuwe aanvragen in het nieuwe financieringssysteem gestart; lopende aanvragen worden verder afgehandeld buiten het Relatiemanagementsysteem.

Relevante relatiegegevens kunnen zich op dit moment in meerdere door NWO beheerde bronnen bevinden, zoals Excel-overzichten en andere administraties. De exacte selectie van bronnen, datasets en relatiecategorieën voor de initiële vulling wordt door NWO nader vastgesteld.

Om te voorkomen dat inschrijvers hierover uiteenlopende aannames doen, dienen zij in hun aanbieding uit te gaan van een gefaseerde startvulling op basis van door NWO aan te leveren gegevens. Daarbij wordt van inschrijvers verwacht dat zij beschrijven hoe zij NWO ondersteunen bij het beoordelen, voorbereiden, controleren en inladen van deze gegevens in Relatiemanagement.

Omdat de definitieve omvang, bronselectie en aanpak nog niet volledig zijn vastgesteld, dienen inschrijvers expliciet te maken welke aannames zij hanteren, welke randvoorwaarden zij nodig hebben van NWO en hoe zij omgaan met onzekerheden rondom datakwaliteit, bronselectie en migratiecomplexiteit.

8.4 Migratieplan en verantwoordelijkheden

Een belangrijk onderdeel van de realisatie van het nieuwe Relatiemanagementsysteem is het bepalen op welke wijze deze uiteenlopende databronnen worden gemigreerd en geïntegreerd.

De exacte aanpak van de datamigratie wordt in de Discoveryfase nader uitgewerkt, op basis van de door de inschrijver voorgestelde aanpak.

De uitwerking omvat onder meer:

- Het vaststellen hoe aanvullende datasets, zoals Excel-lijsten en andere externe bronnen, op een gecontroleerde en kwalitatieve manier kunnen worden ingelezen in het nieuwe systeem;
- Ondersteunen in het bepalen welke data van welke bron in Relatiemanagementsysteem wordt opgeslagen, het inrichten van mechanismen voor dataopschoning, validatie en verrijking, voorafgaand aan de daadwerkelijke migratie.

Een eerste versie van het migratieplan, inclusief het definiëren van de benodigde stappen, aanpak en verantwoordelijkheden, dient door de Wederpartij te worden opgesteld als onderdeel van de uitvoering, op basis van de in de inschrijving beschreven aanpak.

De nadere uitwerking in de Discoveryfase vindt plaats binnen de kaders van de aanbesteding en de door de inschrijver aangeboden oplossing en kan niet leiden tot afwijkingen van de gestelde eisen.

De uiteindelijke rolverdeling voor activiteiten zoals datacleaning, deduplicatie, datamapping, validatieregels en acceptatie van de gemigreerde data wordt in het gezamenlijke migratieplan nader uitgewerkt, in afstemming tussen NWO, de Wederpartij en betrokken datamanagementteams.

NWO zal het definitieve migratieplan goedkeuren, voordat wordt aangevangen met de daadwerkelijke migratie.

Datamigratie is expliciet onderdeel van de projectgovernance. Datakwaliteit is geen technische bijzaak maar een voorwaarde voor adoptie en livegang. Onderdeel van het datamigratieplan zal zijn de verdere uitwerking van onderstaande onderwerpen:

Onderwerp	Aanscherping
Data-eigenaarschap	Per dataset wordt een data owner en datasteward benoemd binnen NWO. Zij keuren business rules, bronprioriteit en datakwaliteit formeel goed.
Business rules	Definieer verplichte velden, uniekheidsregels, duplicaatregels, bronprioriteit, normalisatie, bewaartermijnen en uitzonderingsproces.
Datakwaliteits-KPI's	Rapporteer minimaal volledigheid, duplicaatpercentage, foutpercentage, niet-gematchte records en handmatige herstelacties.
Migratie-cutover criteria	Migratie gaat pas door na akkoord op proefmigratie, reconciliatierapport, rollback/back-out aanpak en acceptatie van restpunten.
Nazorg data	Na livegang wordt een datakwaliteitsdashboard en herstelproces ingericht, inclusief eigenaarschap bij NWO.

9 Testaanpak en kwaliteitsborging

9.1 Doel en scope

Het doel van de testaanpak is het waarborgen van de kwaliteit, betrouwbaarheid en bruikbaarheid van de te implementeren RM-oplossing op basis van Microsoft Dynamics. Via een gestructureerde, op TMap gebaseerde testaanpak wordt aantoonbaar vastgesteld dat de oplossing voldoet aan de functionele en niet-functionele eisen zoals gespecificeerd in deze aanbesteding.

De scope van het testproces omvat:

- Configuratie en maatwerk binnen Microsoft Dynamics CRM
- Integraties met omliggende systemen
- Datamigraties
- Gebruikersacceptatie en bedrijfsprocessen
- Beveiliging en autorisaties

9.2 Organisatie en rollen

Om de kwaliteit van het testproces te borgen is momenteel een testcoördinator ingehuurd. Deze coördinator is eindverantwoordelijk voor de teststrategie, stelt het mastertestplan op en verzorgt de coördinatie tussen business, IT en leverancier.

De Opdrachtnemer werkt nauw samen met de testcoördinator en draagt actief bij aan kennisoverdracht richting de interne organisatie.

De rollen binnen het testproces zijn:

- **Testcoördinator (tijdelijk)** – opstellen mastertestplan, aansturing en bewaking van het totale testproces, go/no-go advisering aan projectleiding
- **Testers (business en IT)** – uitvoeren van testscenario's en vastleggen van bevindingen in het defectmanagementsysteem
- **Leverancier/partner** – uitvoeren van unit- en systeemtesten, ondersteuning bij testvoorbereiding, oplossen van bevindingen en aanleveren van testdocumentatie
- **Product Owner/ proceseigenaren** – accorderen van testresultaten en formeel bekrachtigen van go/no-go beslissingen per fase

9.3 Teststrategie en testsoorten

De teststrategie is gebaseerd op een gefaseerde aanpak volgens TMap Next, waarbij de volgende testsoorten worden onderscheiden die aansluiten op de ontwikkelcyclus:

Functionele Testen

Unit- en systeemtesten (door leverancier): technische verificatie van configuraties en maatwerk. De focus ligt op de correcte werking van de technische componenten voorafgaand aan oplevering aan de testomgeving.

Functionele Acceptatietesten (FAT): validatie van de functionele werking van de oplossing. De focus ligt op autorisaties (juiste toegang per rol) en de correctheid van de datamigratie.

Integratietesten: controle van gegevensuitwisseling en verbindingen tussen Microsoft Dynamics en omliggende systemen.

Gebruikersacceptatietesten in de keten (GAT): validatie door eindgebruikers van de end-to-end bedrijfsprocessen over systeemgrenzen heen.

Regressietesten: er dient een regressietest opgezet te worden, bestaande uit (een selectie van) de FAT/GAT testscripts. Dit t.a.v. toekomstige releases/changes.

Non Functionele Testen

Security testen: aantoonbare verificatie dat de oplossing voldoet aan de geldende beveiligingseisen en -normen.

Load- en performancetesten: toetsing van de systeemprestaties onder representatieve en piekbelasting.

Continuïteitstesten: Backup, Restore en Failover testen conform RTO/RPO eisen

Productie Acceptatie Testen (PAT): toetsen of een systeem klaar is om operationeel beheerd te kunnen worden: Backup&Restore, Failover, Load balancing, Monitoring & Alerting.

9.4 Functionele Testen

Unit- en systeemtesten (door leverancier)

Entrycriteria: testbasis beschikbaar en goedgekeurd (functioneel ontwerp, technisch ontwerp, configuratiedocumentatie); testomgeving ingericht en stabiel; testscenario's en testcases gereed.

Exitcriteria: alle kritieke en hoge bevindingen opgelost of formeel geaccepteerd; minimaal 95% van de testcases uitgevoerd; testrapportage opgeleverd.

Functionele Acceptatietesten (FAT)

Entrycriteria: unit- en systeemtesten succesvol afgesloten (go-beslissing); FAT-plan goedgekeurd; autorisatiematrix en gemigreerde testdata beschikbaar in de testomgeving.

Exitcriteria: alle autorisaties gevalideerd volgens de autorisatiematrix; datamigratieresultaten gecontroleerd en goedgekeurd; geen openstaande kritieke of hoge bevindingen; testrapportage geaccordeerd door testcoördinator.

Integratietesten

Entrycriteria: FAT succesvol afgesloten (go-beslissing); integratietestplan goedgekeurd; koppelvlakken en testdata beschikbaar.

Exitcriteria: geen openstaande kritieke bevindingen op integratievlak; gegevensuitwisseling aantoonbaar correct; testrapportage goedgekeurd door testcoördinator.

GAT in de keten

Entrycriteria: integratietesten succesvol afgesloten (go-beslissing); GAT-plan en testscenario's door proceseigenaren geaccordeerd; eindgebruikers beschikbaar en geïnstrueerd.

Exitcriteria: alle bedrijfskritische end-to-end processen gevalideerd; geen openstaande kritieke of hoge bevindingen; formeel akkoord van proceseigenaren en Product Owner vastgelegd.

9.5 Non Functionele Testen

Security testen

Entrycriteria: FAT succesvol afgesloten; securitytestplan goedgekeurd; testomgeving representatief voor productie.

Exitcriteria: geen openstaande kritieke of hoge bevindingen; bevindingen gedocumenteerd en risicoafweging vastgelegd door Opdrachtgever.

Load- en performancetesten

Entrycriteria: integratietesten succesvol afgesloten; performancetestplan goedgekeurd; testomgeving representatief voor productie qua infrastructuur en datavolume; acceptabele responstijden en drempelwaarden vooraf vastgesteld.

Exitcriteria: systeem voldoet aan overeengekomen drempelwaarden onder representatieve en piekbelasting; bevindingen gedocumenteerd en geaccepteerd door Opdrachtgever.

Continuïteitstesten

Entrycriteria: Testomgeving productie-equivalent ingericht (hardware, software, netwerk), Backup- en replicatiemechanismen zijn geconfigureerd en gedocumenteerd, draaiboek voor uitvoering en rollback is beschikbaar, nulmeting is uitgevoerd (systeem functioneert correct vóór aanvang)

Exitcriteria: Herstel na uitval is aantoonbaar gerealiseerd binnen de vastgestelde RTO, dataverlies bij herstel blijft aantoonbaar binnen de vastgestelde RPO, failover naar de secundaire omgeving is succesvol automatisch verlopen, failback naar de primaire omgeving is geslaagd, monitoring en alerting hebben de uitval correct gesignaleerd en gemeld

Productie Acceptatie Test

Entrycriteria: GAT, security- en load&performancetesten succesvol afgesloten (go-beslissingen); back-out procedure beschikbaar en getest.

Exitcriteria: formeel akkoord van Opdrachtgever en proceseigenaren op alle testresultaten; resterende bevindingen gecategoriseerd en als geaccepteerd risico vastgelegd.

9.6 Gatekeep-momenten (Go/No-Go beslissingen)

Op de volgende mijlpalen vindt een formeel go/no-go besluitmoment plaats:

Mijlpaal	Beslissing	Besluitvormer
Afsluiting unit- en systeemtesten	Start FAT	Testcoördinator + projectleider
Afsluiting FAT	Start integratietesten	Testcoördinator + projectleider
Afsluiting integratietesten	Start GAT in de keten	Testcoördinator + projectleider
Afsluiting GAT in de keten	Start productieacceptatie	Product Owner + proceseigenaren
Afsluiting Non Functionele testen	Go-live vrijgave	Opdrachtgever

Bij een no-go beslissing worden de blokkerende bevindingen geregistreerd, wordt een herstelplan opgesteld met een expliciete deadline, en vindt na herstel een hertoets plaats voordat het besluitmoment opnieuw wordt doorlopen.

Om discussies over openstaande bevindingen tijdens acceptatiemomenten en bij livegang te voorkomen, wordt per testfase eenduidig vastgelegd welke categorie van bevindingen de acceptatie blokkeren. Onderstaande

indeling in bevindingcategorieën en bijhorende contractuele werking vormt het toetsingkader voor acceptatiebesluiten per fase (in samenhang met de gatestructuur zoals opgenomen in paragraaf 3.3). Hiermee wordt geborgd dat voor zowel NWO als Wederpartij voorafgaand duidelijk is onder welke voorwaarden acceptatie kan plaatsvinden en welke bevindingen moeten zijn opgelost dan wel onder welke voorwaarden mogen blijven openstaan.

Openstaande bevindingen worden vastgelegd in een restpuntenlijst, inclusief eigenaarschap, prioritering en opvolging zodat transparantie en beheersbaarheid gewaarborgd zijn.

Categorie	Contractuele werking
Kritiek	Blokkeert go-live of faseovergang altijd, tenzij opdrachtgever expliciet schriftelijk risico accepteert en een hersteltermijn vastlegt.
Hoog	Blokkeert acceptatie wanneer bedrijfsproces, security/privacy, datakwaliteit of ketenwerking materieel wordt geraakt.
Middel	Mag open blijven bij acceptatie wanneer workaround, eigenaar, prioriteit en oplevermoment zijn vastgelegd.
Laag	Wordt opgenomen in backlog of releaseplanning; blokkeert acceptatie niet.
Restpuntenlijst	Bevat eigenaar, streefdatum, impact, workaround, contractuele status en eventuele consequentie voor betaling of release.

9.7 Testplannen en documentatie

Op basis van het **mastertestplan** — opgesteld door de testcoördinator — worden per testfase gedetailleerde testplannen uitgewerkt. Elk testplan bevat minimaal:

- Doelstellingen en scope van de testfase
- Teststrategie en -methodiek
- Entry- en exit criteria
- Planning, mijlpalen en resource-inzet
- Acceptatiecriteria en go/no-go drempelwaarden

De Opdrachtnemer levert input voor het mastertestplan, stelt gedetailleerde testscenario's en testcases op, rapporteert testresultaten transparant en lost bevindingen op binnen overeengekomen doorlooptijden.

9.8 Testomgeving en tooling

De aanbestedende organisatie stelt testomgevingen beschikbaar die representatief zijn voor de productieomgeving. De leverancier rolt configuraties en releases gecontroleerd uit via een releaseproces en maakt gebruik van gangbare test- en defectmanagementtools, bij voorkeur compatibel met het Microsoft-ecosysteem (zoals Azure DevOps).

9.9 Voortgangsbewaking en rapportage

De kwaliteit en voortgang van het testproces worden bewaakt via:

- Periodieke testrapportages met overzicht van testdekking, bevindingen en prioriteiten
- Trendanalyse op defectinstroom en -herstel
- Go/no-go adviezen per fase (zie §5)
- Reviewmomenten met stakeholders

De testcoördinator rapporteert rechtstreeks aan de projectleiding.

9.10 Overdracht en borging

Aangezien de testcoördinator tijdelijk is aangesteld, draagt de Opdrachtnemer actief bij aan kennisoverdracht. Dit omvat het opleveren van herbruikbare testdocumentatie, vastgelegde testscenario's geschikt voor toekomstige releases, en begeleiding van interne medewerkers bij het opbouwen van testcompetenties.

10 NWO rollen, capaciteit en besluitvorming gedurende de implementatie

NWO zal gedurende de implementatieperiode de benodigde interne capaciteit beschikbaar stellen.

Rollen binnen het NWO-projectteam zijn, ondermeer:

- Projectleider (tijdens de implementatiefase)
- Product owner
- Business Analisten
- Vertegenwoordiger Stakeholders & Verbinding
- Vertegenwoordiger Communicatie

Daarnaast kunnen er diverse rollen in afstemming op afroep deelnemen aan bijeenkomsten, als dat noodzakelijk wordt geacht. Te denken valt aan proceseigenaren, key-users per relevant organisatieonderdeel, Enterprise-architect, data-eigenaren, data stewards, datacoördinator, interne communicatiemedewerker en informatiemanagers.

De exacte invulling, omvang en beschikbaarheid van deze rollen als operationele details worden uitgewerkt tijdens fase 0: Discovery, de voorbereidingsfase van het project.

Ook de inrichting van de besluitvorming zowel tijdens de implementatie als in de daaropvolgende exploitatieperiode vormt een belangrijk onderdeel van de toekomstige governance. De precieze besluitvormingsstructuur en verantwoordelijkheden worden eveneens in een later stadium van de aanbestedingsfase geconcretiseerd en afgestemd met de Wederpartij.

10.1 Kerngetallen gebruikers

- | | |
|--|-------------------------------|
| 1. Financieringsproces (primaire proces) | 500, waarvan ca. 30 key-users |
| 2. Stakeholders en verbinding | 30, waarvan ca. 2 key-users |
| 3. Communicatie | 60, waarvan ca. 4 key-users |
| 4. IT-beheerorganisatie | 10 special (admin) users |

10.2 Verwachte licentietypen en eigenaar tenant

NWO geeft hierbij een overzicht van de licentietypen die naar verwachting onderdeel zullen zijn van de oplossing, waaronder (indicatief):

- Dynamics 365 Sales
- Dynamics 365 Customer Service
- Dynamics 365 Customer Insights – Journeys
- Power Apps (per user of per app)
- Eventueel aanvullende modules die relevant zijn voor het Relatiemanagement proces.

De genoemde licenties zijn indicatief en kunnen tijdens de definitiefase worden aangepast. Inschrijvers wordt verzocht hiermee rekening te houden door flexibiliteit in te bouwen in hun oplossingsvoorstel. De exacte (start) licentiekeuze en aantallen zullen nader worden bepaald in fase 0 'Discovery fase' in overleg en na advies van de Wederpartij.

Het uitgangspunt is dat NWO de eigenaar is van de tenant, waarbij Microsoft Dynamics 365 SaaS gebruik zal maken van de tenant van NWO.

10.3 Adoptie en change-managementplan

NWO beschikt op dit moment nog niet over een uitgewerkte adoptiestrategie of een changemanagementplan voor de implementatie van het Relatiemanagementsysteem. In het kader de bredere digitalisering van het financieringsproces start NWO een overkoepelende veranderaanpak. De adoptie- en changemanagement aanpak voor het Relatiemanagementsysteem dient in samenhang met deze bredere veranderaanpak binnen NWO te worden ontwikkeld.

NWO verwacht van de Wederpartij dat zij hierin een actieve en constructieve rol vervult en, in nauwe samenwerking met NWO, een adoptie- en changemanagement aanpak opstelt die aansluit bij de doelstellingen, context en gebruikersgroepen van NWO. De adoptiestrategie wordt gezamenlijk vormgegeven, waarbij NWO eindverantwoordelijk is voor de inhoudelijke keuzes en het uiteindelijke adoptie- en changemanagementplan beoordeelt en formeel vaststelt.

Minimale eisen aan adoptie- en changemanagement

Het door de Wederpartij op te stellen adoptie- en changemanagementplan bevat ten minste de volgende onderdelen:

- Een heldere adoptiestrategie, afgestemd op de gefaseerde implementatie van het Relatiemanagementsysteem en de verschillende gebruikersgroepen;
- Een stakeholder- en gebruikersanalyse, inclusief rolverdeling (zoals eindgebruikers, key-users en functioneel beheerders);
- Een opleidings- en trainingsaanpak, inclusief voorstellen voor trainingen, kennisoverdracht en ondersteuning tijdens en na livegang;
- Een communicatieaanpak waarin wordt beschreven hoe gebruikers tijdig worden geïnformeerd en betrokken;
- Ondersteuning van gebruikersacceptatie, inclusief samenhang met test- en acceptatiefases;
- Aandacht voor borging van kennis en zelfredzaamheid van NWO in de beheerfase.

Deze onderdelen vormen de minimale randvoorwaarden voor adoptie en verandermanagement binnen de Opdracht.

Verantwoordelijkheden van NWO

NWO draagt zorg voor voldoende interne capaciteit, eigenaarschap en besluitvorming om de adoptie- en veranderaanpak effectief te kunnen uitvoeren. Dit omvat onder meer:

- Beschikbaarheid van proceseigenaren, functioneel beheerders, communicatieprofessionals en key-users;
- Tijdige interne besluitvorming en afstemming;
- Borging van interne communicatie en actualisatie van relevante bedrijfsprocessen;
- Het beschikbaar stellen van medewerkers voor trainingen, testactiviteiten en adoptie-activiteiten.

Uitwerking in Plan van Aanpak

Een eerste versie van het adoptie- en changemanagementplan wordt door de Wederpartij opgesteld in afstemming met de Opdrachtgever en aangeboden als onderdeel van de uitvoering van de Opdracht. De nadere uitwerking, fasering en aanpak van adoptie en changemanagement worden opgenomen in het Plan van Aanpak, zoals gevraagd in de gunningcriteria, en door NWO beoordeeld.

11 Contractuele en financiële kaders

11.1 Duur van de Opdracht

De Opdracht is voor 4 jaar vast, met 3 verlengingsopties van 3 maal 2 jaar. NWO heeft het recht de Overeenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden eenzijdig te verlengen. Indien NWO-gebruik wenst te maken van de verlengingsoptie zal NWO de Opdrachtnemer hiervan uiterlijk drie maanden voor het verstrijken van de contracttermijn schriftelijk op de hoogte brengen.

11.2 Eisen

NWO hecht veel waarde aan de uitvoering van deze Opdracht, daarom zijn de eisen zoals opgenomen in onderstaande bijlagen van toepassing:

- Bijlage H PSA
- Bijlage E Programma van Eisen
- Bijlage J inkoopvoorwaarden
- Bijlage K Verwerkersovereenkomst
- Bijlage G Aansluitvoorwaarden applicaties op NWO-platform
- Bijlage F aansluitvoorwaarden Azure landing zone

11.3 Contractmanagement

NWO hecht waarde aan een goede relatie met haar partners. Om dit te stimuleren zijn enkele uitgangspunten van toepassing op deze Opdracht. Contractmanagement is binnen NWO structureel belegd en vormt een vast onderdeel van de uitvoering van deze Opdracht. Het contractmanagementteam ziet toe op een correcte naleving van de gemaakte afspraken, bewaakt de kwaliteit van de dienstverlening en fungeert als eerste aanspreekpunt voor tactische en strategische vraagstukken. De inhoudelijke collega's zijn aanspreekpunt voor operationele vraagstukken. Daarmee draagt het bij aan een transparante samenwerking en een continue verbetering van de dienstverlening.

Structureel overleg

Tijdens tactische overleggen bespreken de accounthouders de mate van tevredenheid over de uitvoering van de Opdracht en de prestaties ten aanzien van de KPI's. Tijdens het strategisch overleg worden ontwikkelingen bij NWO, bij Wederpartij en in de desbetreffende branche besproken.

11.4 KPI's

De voornaamste indicatoren die besproken worden tijdens de structurele overleggen zijn:

- Tevredenheid over de geleverde dienstverlening.
- Tevredenheid met de 'fit-to-architecture'
- Tevredenheid met de performance van de applicatie.
- Tevredenheid met de beschikbaarheid van de applicatie.
- Tevredenheid over de communicatie vanuit de wederpartij.
- Tevredenheid over de administratie / facturatie.
- Reguliere check op de security eisen.
- Aantal klachten of issues en de wijze van afhandeling.

11.5 Toekenning optiejaren

De toekenning van de optiejaren wordt mede bepaald op basis van de tevredenheid van de KPI's, ontwikkelingen bij NWO en in de branche.

12 Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

NWO zoekt voor de uitvoering van deze Opdracht een betrouwbare, voldoende ervaren, financieel gezonde Opdrachtnemer die in staat is deze Opdracht uit te voeren. In dit hoofdstuk zijn hiervoor de Geschiktheidseisen en Uitsluitingsgronden uitgewerkt

12.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

In bijlage B is het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' (UEA) opgenomen dat u dient in te vullen, rechtsgeldig dient te ondertekenen en aan de Inschrijving dient toe te voegen en te uploaden. Door het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het UEA verklaart u te voldoen aan het gestelde ten aanzien van de Uitsluitingsgronden en de Geschiktheidseisen. Voor een instructie voor het invullen van het UEA wordt verwezen naar de website van PIANOo.

Volledigheidshalve wordt opgemerkt dat Deel V: Beperking van het aantal te selecteren gegadigden niet dient te worden ingevuld nu dit niet van toepassing is in deze openbare aanbestedingsprocedure.

In geval van een Combinatie dienen alle deelnemers aan de Combinatie het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en aan de Inschrijving toe te voegen.

Als u zich beroept op (een) Derde(n) voor het voldoen aan de Geschiktheidseisen dient de betreffende Derde/dienen de betreffende Derden het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en aan de Inschrijving toe te voegen.

In de Aanbestedingswet 2012 staan in artikel 2.86 de verplichte en in artikel 2.87 de facultatieve Uitsluitingsgronden vermeld. In de UEA, verstrekt door NWO, zijn de verplichte Uitsluitingsgronden en de facultatieve Uitsluitingsgronden, van toepassing op u voor deze aanbestedingsprocedure, aangevinkt. NWO verwijst voor de Uitsluitingsgronden naar deel III van de UEA. U dient antwoord te geven op de vragen over de Uitsluitingsgronden en verklaart hiermee of er Uitsluitingsgronden op u van toepassing zijn.

12.2 Bewijstukken Uitsluitingsgronden

Bewijsstukken worden alleen opgevraagd bij de Inschrijvers aan wie de Opdracht voorlopig wordt gegund. De bewijsstukken dienen te voldoen aan het bepaalde in artikel 2.89 Aanbestedingswet 2012. Inschrijver dient deze bewijsstukken in dat geval binnen 10 werkdagen aan te leveren.

Ten aanzien van een Inschrijving door een in een andere lidstaat gevestigde Inschrijver, geldt in algemene zin dat de in het eCertis-systeem van de Europese commissie opgenomen bewijsstukken, als bewijsstukken ten aanzien van de Uitsluitingsgronden gelden.

12.3 Geschiktheidseisen

Geschiktheidseisen zien op uw:

- Beroepsbevoegdheid;
- Financiële en economische draagkracht;
- Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid.

U dient te voldoen aan alle Geschiktheidseisen die in de onderstaande paragrafen zijn opgenomen. Het niet voldoen aan één of meer van de Geschiktheidseisen leidt ertoe dat u wordt uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

12.3 Geschiktheidseisen inzake beroepsbevoegdheid

Inschrijver dient ten tijde van de Inschrijving ingeschreven te zijn in het beroeps- of handelsregister volgens de eisen van de wetgeving van het land waar Inschrijver met de onderneming is gevestigd.

Uitsluitend de Inschrijver die de economisch meest voordelige Inschrijving heeft ingediend, dient op verzoek van NWO binnen tien werkdagen een uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel in dienen. Als u niet in Nederland bent gevestigd, worden gegevens en bescheiden uit een andere lidstaat, uit het land van herkomst of het land waar u bent gevestigd, die een gelijkwaardig doel dienen aanvaard. Het uittreksel uit het handelsregister of het vergelijkbare document mag niet ouder zijn dan zes maanden, gerekend vanaf de sluitingsdatum van het indienen van de Inschrijving.

Indien u inschrijft als Combinatie, al dan niet als vennootschap onder firma, dan dient door iedere deelnemer van de Combinatie afzonderlijk een uittreksel uit het handelsregister te worden verstrekt.

12.4 Verzekeringseis

Door ondertekening van de bijlage A Inschrijfformulier verklaart u dat u voldoet aan de onderstaande Geschiktheidseis.

U dient adequaat verzekerd te zijn tegen aanspraken van NWO bij de nakoming van de Opdracht. U verklaart dat uw onderneming deugdelijk is/zal zijn verzekerd tegen wettelijke aansprakelijkheid en tegen beroeps- en/of bedrijfsaansprakelijkheid voor een bedrag van minimaal € 1.250.000, -- per schadeveroorzakende gebeurtenis en € 2.500.000-- per jaar, dan wel dat u in geval van definitieve gunning uw onderneming zal verzekeren voor dit bedrag, alvorens de Overeenkomst wordt gesloten.

Bewijsstukken die u binnen tien werkdagen na verzending van de gunningbeslissing aan NWO dient te verstrekken:

- Een recent geldig bewijs (niet ouder dan één jaar) van verzekering (bijvoorbeeld een kopie/certificaat van polis) waaruit blijkt dat u verzekerd bent tegen wettelijke beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheid met een minimum dekking van € 1.250.000, -- per schadeveroorzakende gebeurtenis met een minimum van € 2.500.000-- per jaar, of;
- Indien u niet voldoende verzekerd bent (daaronder begrepen de situatie dat een lopende verzekering niet aantoonbaar verlengd is), dient u een verklaring of offerte van uw verzekeringsmaatschappij te overleggen inhoudende dat een minimum dekking van € 1.250.000, -- per schadeveroorzakende gebeurtenis met een minimum van € 2.500.000-- per jaar wordt gegarandeerd bij definitieve aanvang van de Opdracht.

12.5 Geschiktheidseisen inzake financiële en economische draagkracht

U dient financieel en economisch draagkrachtig te zijn om de Opdracht met goed resultaat te kunnen uitvoeren. U dient uw financiële- en economische draagkracht aan te tonen door middel van een controleverklaring met goedkeurende strekking betreffende de jaarrekening over de twee meest recente afgesloten boekjaren. De controleverklaring met goedkeurende strekking betreffende de jaarrekening mag – met betrekking tot het meest recent afgesloten boekjaar - géén zogenaamde continuïteitsparagraaf (d.w.z. een verplichte toelichtende

paragraaf in de jaarrekening wegens ernstige onzekerheid omtrent de continuïteit) bevatten. Het is verder niet nodig om jaarrekeningen, jaarverslagen etc. als bewijsstukken toe te voegen.

Indien u niet verplicht bent een accountantscontrole uit te laten voeren omdat uw onderneming als 'kleine rechtspersoon (kleine onderneming)' of als 'micro-rechtspersoon (micro-onderneming)' in de zin van afdeling 11 van titel 9 Burgerlijk Wetboek Boek 2 wordt aangemerkt, dan geldt het volgende. Om de financiële draagkracht van u indien u als 'kleine rechtspersoon' of als 'micro-rechtspersoon' wordt aangemerkt zo goed mogelijk te kunnen waarborgen volstaat een beoordelings- of samenstellingsverklaring over het meest recent afgesloten boekjaar. De beoordelings- of samenstellingsverklaring mag – met betrekking tot het meest recent afgesloten boekjaar - géén zogenaamde continuïteitsparagraaf (d.w.z. een verplichte toelichtende paragraaf in de jaarrekening wegens ernstige onzekerheid omtrent de continuïteit) bevatten.

Bewijsstukken die de winnende Inschrijver binnen tien werkdagen na verzending van de Mededeling van de gunningsbeslissing aan NWO dient te verstrekken:

- Kopie(ën) van de originele accountantsverklaring over de twee meest recente boekjaren;
- Indien van toepassing aangevuld met een holdingverklaring of een borgtocht of een overeenkomst met de betreffende Derde(n) of een verklaring van de betreffende Derde(n) waarin deze toezegt/toezeggen bereid te zijn medewerking te verlenen aan het uitvoeren van de Raamovereenkomst/Overeenkomst;
- Indien van toepassing in het geval van een 'kleine rechtspersoon' een beoordelings- of samenstellingsverklaring.

12.6 Geschiktheidseis: referenties

NWO wenst een Inschrijver te contracteren die aantoonbaar ervaring heeft met de Prestatie. U dient door het overleggen van minimaal één referentie per kerncompetentie aan te tonen dat u over voldoende deskundigheid en ervaring beschikt met betrekking tot de gevraagde Prestatie door te voldoen aan de hieronder gestelde kerncompetenties:

Kerncompetentie 1:

Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met Relatiemanagementsysteem -implementaties, gebaseerd op Microsoft Dynamics 365 (Sales, Customer Insights, Power Platform)

De referentieopdracht moet voldoen aan de volgende voorwaarden:

1. Organisatie met een vergelijkbare omvang en in de publieke sector:

Een organisatie van vergelijkbare omvang kenmerkt zich als een organisatie met minimaal 500 medewerkers, in de publieke sector.

2. Meerdere rollen per relatie:

De referentieopdracht omvat een Relatiemanagementsysteem-proces die een uniek relatieregister (met meerdere rollen per relatie) met autorisatie en datatoegang op basis van functie en proces kent.

3. Inrichten van koppelingen:

De referentieopdracht omvat aantoonbare ervaring met het inrichten van koppelingen en bijbehorende integraties, waarbij het volledige traject is doorlopen, van het verzamelen van benodigde functionele en technische eisen, het opstellen van het design, tot en met de bouw, test, bedrijfsvaardige werking en acceptatie door de Opdrachtgever. De werkzaamheden zijn uitgevoerd binnen vooraf vastgestelde budgetten en tijdslijnen.

4. Gebruikers Acceptatie Testen:

De referentieopdracht omvat aantoonbare ervaring met het opstellen van (gebruikers) acceptatie testplannen en uitvoeren ervan. De werkzaamheden zijn uitgevoerd binnen vooraf vastgestelde budgetten en tijdslijnen.

5. Datamigratie:

De referentieopdracht omvat aantoonbare ervaring met het opstellen en uitvoeren van data migratieplannen, waarbij de volgende onderdelen kenmerkend zijn:

- Het vaststellen hoe aanvullende datasets, zoals Excel-lijsten en andere externe bronnen, op een gecontroleerde en kwalitatieve manier kunnen worden ingelezen in een Relatiemanagementsysteem;
- In overleg met de Opdrachtgever bepalen welke data van welke bron in Relatiemanagementsysteem wordt opgeslagen, het inrichten van mechanismen voor dataopschoning, validatie en verrijking, voorafgaand aan de daadwerkelijke migratie.

6. Realisatie op basis van een project, waarin principes van Agile Way of Working (WoW) zijn toegepast:

Bouw en migratie werkzaamheden dienen te zijn uitgevoerd binnen een projectomgeving waarbij agile principes zijn toegepast. Dit betekent dat het werk iteratief en incrementeel is opgezet, met sprints, feedbackloops met de Opdrachtgever en nauwe samenwerking tussen team(s) van de Opdrachtgever en de Inschrijver.

7. Opleiden van key-users en eindgebruikers,

De referentieopdracht omvat aantoonbare ervaring met het opleiden van key-users en eindgebruikers. De werkzaamheden zijn uitgevoerd binnen vooraf vastgestelde budgetten en tijdslijnen.

8. Adoptie - en go-Live-plan.

De referentieopdracht omvat aantoonbare ervaring met het in afstemming opstellen met de Opdrachtgever van een adoptie- en go-live-plan, het mede voorbereiden en uitvoeren ervan, na acceptatie van het adoptie- en go-live-plan door de Opdrachtgever. De werkzaamheden zijn uitgevoerd binnen vooraf vastgestelde budgetten en tijdslijnen.

Kerncompetentie 2:

Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het onderhouden, beheren en doorontwikkelen van een Relatiemanagementsysteem, gebaseerd op Microsoft Dynamics 365 (Sales, Customer Insights, Power Platform).

De referentieopdracht moet voldoen aan de volgende voorwaarden:

1. Onderhoud, beheer en doorontwikkeling

De referentieopdracht omvat het onderhouden, beheren en door ontwikkelen van een Microsoft Dynamics 365 (Sales, Customer Insights, Power Platform omgeving, koppelingen en rekening houdend met vergelijkbare eisen op het gebied van informatiebeveiliging (bijv. BIO of vergelijkbare normen).

2. Service Level Agreement

De referentieopdracht toont aan dat is zorggedragen voor beschikbaarheid, betrouwbaarheid en performance van zowel het Microsoft Dynamics Platform, Power Platform als koppelingen met een integratieplatform, in lijn met overeengekomen Service Level Agreements (SLA's).

De referentie-opdracht(en) voldoen verder aan de volgende eisen:

- Alle referentie-opdracht(en) dien(te)(n) de afgelopen periode van ten hoogste drie (3) jaar te zijn verricht/uitgevoerd (terug te rekenen vanaf de sluitingsdatum van de Inschrijving. Het is toegestaan dat de referentie-opdracht vóór deze periode is gestart;
- Een referentie-opdracht hoeft niet afgerond te zijn, mits de referentieopdracht ten minste één (1) jaar in uitvoering is;
- Voor alle referentie-opdrachten geldt dat de Inschrijver- dan wel een derde op wiens technische bekwaamheid Inschrijver zich in het kader van de Inschrijving beroept – als hoofdaannemer c.q. eindverantwoordelijke partij voor de totale opdracht moet hebben gefungeerd;
- De Inschrijver dient per referentie-opdracht een korte omschrijving te geven van de referentie-opdracht en de verrichte Diensten en leveringen waaruit blijkt dat aan de gevraagde kerncompetentie (en de gevraagde (ervarings)eisen) wordt voldaan;
- Het is Inschrijver toegestaan de Aanbestedende dienst als referent op te voeren;
- Een referentie-opdracht mag voor meerdere kerncompetenties worden aangeleverd. Dit houdt in dat Inschrijver (Combinatie) feitelijk met één referentie-opdracht kan voldoen aan de gestelde ervaringseisen, mits deze referentie-opdracht aan alle bovengenoemde kerncompetenties voldoet.

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de juistheid van de door Inschrijver verstrekte referenties te toetsen door (telefonisch) navraag te doen bij de betreffende referent. Onwaarheden, onjuistheden of onvolledigheden ten aanzien van de opgegeven referentie-opdracht(en) kunnen leiden tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

Inschrijver dient voor het indienen van de referenties per referentie het “Standaardformulier specificatie referentieopdracht” in bijlage D te gebruiken, aan de Inschrijving toe te voegen en te uploaden in TenderNed. Bij Inschrijving dienen deze formulieren alleen nog door Inschrijver te worden ondertekend, dan wel, indien van toepassing door de Derde(n) waarop in dit kader een beroep wordt gedaan. Het is bij Inschrijving nog niet vereist dat deze formulieren medeondertekend zijn door de opdrachtgevende instantie.

Bewijsstukken die de winnende Inschrijver binnen tien (10) werkdagen na verzending van de Mededeling van de gunningsbeslissing aan de Aanbestedende dienst dient te verstrekken:

- De bij Inschrijving ingediende referentieopdrachten die medeondertekend zijn door de opdrachtgevende instantie.

12.7 Geschiktheidseis Kwaliteitsmanagementsysteem

Door ondertekening van het UEA verklaart Inschrijver dat Inschrijver voldoet aan de onderstaande Geschiktheidseis.

Inschrijver verklaart:

Dat hij op het moment van Inschrijving beschikt over een geldig ISO 9001 gecertificeerd kwaliteitsmanagementsysteem (of gelijkwaardig), waarbij het certificaat is afgegeven door een certificatie instelling die is geaccrediteerd door een nationale accreditatie-instantie die deelneemt aan het internationale IAF MLastelsel, conform ISO/IEC 17021.

Of:

Dat hij op het moment van Inschrijving beschikt over een kwaliteitszorgsysteem dat minimaal gelijkwaardig is aan een ISO 9001 gecertificeerd kwaliteitszorgsysteem. Onder gelijkwaardig wordt verstaan het voldoen aan de volgende kenmerken:

- Kwaliteitszorg is organisatiebreed verankerd (in beleid), geadopteerd door de verantwoordelijke directie en uitgedragen door deze directie (b.v. middels kwaliteitshandboek). De directie draagt ook de

verantwoordelijkheid voor correcte opzet, uitvoering en beheersing van het kwaliteitsbeleid; aanwezigheid en organisatie brede uitvoering van relevante procedures met betrekking tot dienstverlening/eindproducten en beheer van middelen en documenten, waarbij continue verbetering een belangrijk aandachtspunt is; aanwezigheid van de interne kwaliteitscyclus: meting, analyse en verbetering van kwaliteitsniveaus; aanwezigheid van een periodieke onafhankelijke, deskundige audit op naleving van de kwaliteitsprocedures;

- Klantgerelateerde processen: er is een systeem om ervoor te zorgen dat (vanuit het perspectief van de klant) helder wordt gemaakt wat de behoefte van de klant is en dat deze behoefte verwerkt wordt in uw bedrijfsprocessen;
- Als eis geldt dat er kwaliteitscontroles uitgevoerd worden door daartoe bevoegde instanties en/of technische organen.

Indien Inschrijver een vergelijkbaar certificaat indient dan dient dit certificaat voorzien te worden van een toelichting (maximaal 1 pagina A4) waarin wordt beschreven op welke manier deze certificering gelijk te stellen is aan de vermelde ISO-normering, waarbij minimaal voldaan dient te worden aan bovengenoemde kenmerken.

Indien Inschrijver niet over een dergelijk certificaat beschikt, kan worden volstaan met een beschrijving, bijvoorbeeld een kwaliteitshandboek, conform de grondslagen van ISO 9001. Dit dient een geldige en actuele beschrijving te zijn, waarin de maatregelen zijn opgenomen die de organisatie treft om de kwaliteit te waarborgen en te controleren, voorzien van een ondertekende beleidsverklaring van het management waaruit blijkt dat het management deze maatregelen onderschrijft en controleert. Eveneens dient de beschrijving voorzien te zijn van een toelichting (maximaal 1 pagina A4) waarin wordt beschreven op welke manier de gehanteerde kwaliteitsborging gelijk te stellen is aan de vermelde ISO-normering, waarbij minimaal voldaan dient te worden aan bovengenoemde kenmerken.

Bewijsstukken die de winnende Inschrijver binnen tien (10) werkdagen na verzending van de gunningsbeslissing aan de Aanbestedende dienst dient te verstrekken:

- Kopie geldig certificaat of kopie geldig gelijkwaardig certificaat met toelichting, of;
- Bij niet beschikken over een (gelijkwaardig) certificaat: Een beschrijving van het kwaliteitssysteem met een verklaring van het management en een toelichting inzake de gelijkstelling aan de vermelde ISO-normering.

12.8 Geschiktheidseis Informatiebeveiliging

Door ondertekening van het UEA verklaart Inschrijver dat Inschrijver voldoet aan de onderstaande Geschiktheidseisen inzake informatiebeveiliging.

De inschrijver werkt volgens de security best practices en wet- en regelgeving waaronder AVG, NIS2/Cbw (Cyberbeveiligingswet), archiefwet en wet computercriminaliteit en zorgt ervoor dat NWO aan voornoemde wet- en regelgeving kan voldoen.

De inschrijver implementeert en beheert het systeem volgens de security best practices en wet- en regelgeving, waaronder Cbw. Enkele voorbeelden: de inschrijver ondersteunt NWO bij het implementeren van een role-based autorisatiematrix (RBAC), functiescheiding, need-to-know principe, structurele logging van gebruikers- en systeemactiviteiten ten behoeve van monitoring en auditing, Een adequaat security monitoringsysteem, maatregelen om de continuïteit te borgen en de securitybaseline van de applicatie.

De inschrijver heeft aantoonbaar ervaring met de implementatie en beheer van een Relatiemanagementsysteem dat voldoet aan bovengenoemde wet- en regelgeving.

12.9 Bewijsstukken Geschiktheidseisen

Bewijsstukken worden alleen opgevraagd bij de Inschrijvers aan wie de Opdracht voorlopig wordt gegund. De bewijsstukken die in het kader van de Geschiktheidseisen kunnen worden opgevraagd, staan benoemd in de bovenstaande betreffende paragrafen, samengevat betreft het deze bewijsstukken:

- Bewijs van inschrijving in het beroeps- of handelsregister ter verificatie van de beroepsbevoegdheid van Inschrijver;
- Gedragsverklaring aanbesteden om aan te tonen dat de uitsluitingsgronden, bedoeld in de [artikelen 2.86 en 2.87, eerste lid, onderdelen c en d](#) van de Aanbestedingswet 2012, voor zover het een onherroepelijke veroordeling of een onherroepelijke beschikking wegens overtreding van mededingingsregels betreft, op Inschrijver niet van toepassing zijn;
- Een verklaring van de belastingdienst om aan te tonen dat de uitsluitingsgrond, bedoeld in [artikel 2.86, vierde lid](#), of [artikel 2.87, eerste lid, onderdeel j](#) van de Aanbestedingswet 2012, niet op Inschrijver van toepassing is;
- Kopie(ën) van de originele accountantsverklaring over de laatste twee boekjaren met voor private inschrijvers een controleverklaring met goedkeurende strekking zonder continuïteitsparagraaf of voor publieke inschrijvers een controleverklaring met goedkeurende strekking of verklaring met beperking ter verificatie van de financiële en economische draagkracht;
- Indien van toepassing aangevuld met een holdingverklaring of een borgtocht of een overeenkomst met de betreffende Derde of een verklaring van de betreffende Derde waarin deze toezegt bereid te zijn medewerking te verlenen aan het uitvoeren van de Overeenkomst;
- Indien van toepassing in het geval van een 'kleine rechtspersoon' een beoordelings- of samenstellingsverklaring;
- Bewijs van verzekering
- De bij Inschrijving ingediende Specificatie referentie (bijlage D) die medeondertekend is door de referent (opdrachtgevende instantie);
- Een recent geldig bewijs (niet ouder dan één jaar) van verzekering (bijvoorbeeld een kopie/certificaat van polis) waaruit blijkt dat u verzekerd bent tegen wettelijke beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheid met een minimum dekking van € 1.250.000, -- per schadeveroorzakende gebeurtenis met een minimum van € 2.500.000-- per jaar, of;
- Indien u niet voldoende verzekerd bent (daaronder begrepen de situatie dat een lopende verzekering niet aantoonbaar verlengd is), dient u een verklaring of offerte van uw verzekeringsmaatschappij te overleggen inhoudende dat een minimum dekking van € 1.250.000, -- per schadeveroorzakende gebeurtenis met een minimum van € 2.500.000-- per jaar wordt gegarandeerd bij definitieve aanvang van de Opdracht.
- Een geldig ISO 9001 certificaat die voldoet aan het gestelde in paragraaf 12.7. Indien Inschrijver een vergelijkbaar certificaat indient dan dient dit certificaat voorzien te worden van een toelichting (maximaal 1 pagina A4) waarin wordt beschreven op welke manier deze certificering gelijk te stellen is aan de vermelde ISO-normering, waarbij minimaal voldaan dient te worden aan de kenmerken genoemd in paragraaf 12.7.

Indien u zich voor het aantonen van de geschiktheidseisen beroept op de bekwaamheid van (een) Derde(n) dient u binnen tien werkdagen na een verzoek daartoe:

- aan te tonen dat u gedurende de looptijd van de Overeenkomst daadwerkelijk en onherroepelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de Opdracht noodzakelijke middelen van die Derde(n);
- een verklaring van de Derde(n) of onderaannemer(s) over te leggen waarin is vastgelegd dat deze bereid is/zijn zich daadwerkelijk en onherroepelijk in te zetten bij de uitvoering van de Opdracht, voor zover het de onderdelen betreft waarop de technische bekwaamheid betrekking heeft.

Indien de Opdracht wordt gegund bent u tot inzet van deze Derden verplicht.

13 De uitvoering van de Opdracht

13.1 Planning

De beoogde planning van deze aanbesteding is als volgt:

Activiteit	Datum
Publicatiedatum van deze aanbesteding	10 juli 2026
Eerste termijn voor stellen van vragen	20 juli 2026 uiterlijk 14.00 uur
Beantwoording eerste vragen	4 augustus 2026
Uiterste termijn voor het stellen van vragen	28 augustus uiterlijk 14.00 uur
Publicatie van de antwoorden in de Nota van Inlichtingen	10 september 2026
Uiterste termijn voor indienen van de Inschrijving	21 september 2026 uiterlijk 11.00 uur
Presentaties	6 oktober 2026 – 12 oktober 2026
Mededeling van de gunningsbeslissing	30 oktober 2026
Einde bezwaarperiode	19 november 2026
Start implementatieperiode	3 december 2026

13.2 Gunningcriteria

In onderstaande tabel zijn de kwalitatieve Gunningcriteria en de Prijs vermeld, inclusief de wegingsfactor en het maximaal te behalen aantal punten per criterium.

De beoordelaars geven een score, deze wordt gewogen met de wegingsfactor wat leidt tot het puntenaantal.

	Omschrijving	Max score	Wegingsfactor	Max punten
G1	Plan van Aanpak	5	35%	175
G2	Kwaliteit van de architectuur en integratieaanpak	5	25%	125
G3	Presentatie	5	20%	100
G4	Inschrijfprijs		20%	100
Totaal:				500

13.3 Gunningscriterium 1 Plan van Aanpak

NWO zoekt een partner die niet alleen een toekomstbestendig Relatiemanagement systeem realiseert, maar tevens actief bijdraagt aan adoptie, beheer, doorontwikkeling en een duurzame samenwerking gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst. Om inzicht te krijgen in de wijze waarop Inschrijver deze Opdracht uitvoert, vraagt NWO een integraal Plan van Aanpak, bestaande uit drie samenhangende onderdelen. Deze onderdelen omvatten zowel de implementatiefase, de beheerfase als de wijze waarop Inschrijver een gecontroleerde overdracht (exit) waarborgt. Het plan van aanpak is daarom opgedeeld in drie (sub-gunning) criteria:

a) Implementatieplan (60%)

- b) Beheerplan gedurende de looptijd van de overeenkomst (30%)
- c) Exitplan (10%)

Sub-gunningcriterium a) Implementatieplan (maximaal 105 punten):

Het Implementatieplan geeft een volledig, concreet en realistisch beeld van de wijze waarop Inschrijver de Relatiemanagement oplossing configureert (inclusief de benodigde koppelingen), integreert, test en gefaseerd oplevert binnen NWO. Het plan bevat een gedetailleerde planning met duidelijke mijlpalen, fatale termijnen, afhankelijkheden en inzet van zowel Inschrijver als NWO. Van Inschrijver wordt verwacht dat hij expliciet ingaat op de complexiteit binnen NWO (zoals multirolrelaties, datamigratie, koppelingen, PSA-kaders en afhankelijkheden met het Financieringssysteem en Integratieplatform) en uitlegt hoe hiermee wordt omgegaan.

In dit onderdeel beschrijft Inschrijver minimaal:

- Een concreet uitgewerkte fasering, inclusief tijdslijnen, mijlpalen, afhankelijkheden met o.a. financieringssysteem, benodigde inzet van NWO rollen (zoals projectleider, product owner, keyusers, proceseigenaren, dataexperts) en maatregelen om een realistische werkdrukverdeling te borgen.
- De wijze waarop voortgang wordt gemonitord en getoetst op basis van toetsbare acceptatiecriteria (definition of done), en hoe wordt voorkomen dat een volgende fase start zonder formele afronding van de voorafgaande fase.
- Inschrijver beschrijft op welke wijze het Relatiemanagement systeem functioneel en technisch wordt voorbereid op koppelingen via het NWO Integratieplatform.
- Een omschrijving van de projectorganisatie en governance, RACI, overlegstructuur, besluitvormingsproces en escalatiemechanismen.
- De samenstelling van het implementatieteam, inclusief rolverdeling, senioriteit, aantoonbare ervaring en concrete inzet (bijv. aantal dagen per rol per fase).
- De wijze waarop acceptatie plaatsvindt, inclusief teststrategie, beschikbare testomgevingen, testscenario's per module en criteria voor oplevering en acceptatie.
- Een opzet voor datamigratie-aanpak waarin datakwaliteit, datastaging, opschoning, validatie, security en autorisatie expliciet worden meegenomen.
- De aanpak voor kennisoverdracht, opleidingen en training, inclusief aandacht voor zowel gebruikersadoptie als technisch en functioneel beheer als onderdeel van het adoptie en change-managementplan.
- Een gestructureerd overzicht van risico's, aangevuld met kans- en impactinschatting, concrete mitigerende maatregelen, rest-risico en het escalatiepad.
- Een communicatieplan waarin wordt uitgewerkt hoe en wanneer NWO wordt geïnformeerd over voortgang, risico's, beslismomenten en wijzigingen.
- De wijze waarop invulling wordt gegeven aan de regiefunctie tussen leveranciersteams en systeempartners
- De inschrijver beschrijft expliciet hoe regie wordt gevoerd op de ontwerpfase, hoe ontwerpkeuzes worden vastgelegd, besproken en besloten, en hoe de inschrijver NWO hierin wil betrekken.

Het ingediende antwoord wordt beoordeeld op:

- In hoeverre het Implementatieplan volledig is, aansluit op de NWO specifieke situatie en aansluit bij de aanbestedingsstukken;
- De mate waarin Inschrijver SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden) beantwoordt.

Sub-gunningcriterium b) Beheerplan voor de looptijd van de overeenkomst (maximaal 52,5 punten):

Het Beheerplan beschrijft op welke wijze Inschrijver NWO ondersteunt tijdens de gehele looptijd van de overeenkomst en hoe een professionele, veilige en continue dienstverlening wordt geborgd. Het plan moet inzicht geven in de wijze waarop Inschrijver beheerprocessen inricht, innovatie stimuleert, verandermanagement ondersteunt en proactief samenwerkt met NWO.

In dit onderdeel beschrijft Inschrijver minimaal:

- De structuur van de beheerorganisatie, inclusief processen, rollen, verantwoordelijkheden, RACI escalatieprocedures en serviceniveaus. Inschrijver licht toe hoe deze aansluiten op de voorwaarden, processen en eisen uit de aanbestedingsstukken en hoe Inschrijver de samenwerking tijdens de beheerfase vormgeeft en welke randvoorwaarden, afspraken en verantwoordelijkheden noodzakelijk zijn om na gunning gezamenlijk een SLA en DAP op te stellen die aansluiten op de eisen en uitgangspunten uit de aanbestedingsstukken. Het is niet de bedoeling dat Inschrijver een concept-SLA, DAP of vergelijkbare beheerdocumentatie indient, NWO beoordeelt uitsluitend de beschreven visie en aanpak.
- De manier waarop een langdurige strategische relatie wordt opgebouwd en onderhouden, en welke verwachtingen Inschrijver heeft van NWO om die samenwerking te laten slagen.
- Welke aanpak Inschrijver voorstelt voor de verandermanagementopgave. En hoe inschrijver de rolverdeling tussen Inschrijver en NWO daarbij ingevuld ziet.
- Hoe geeft de inschrijver vorm aan de roadmap met daarin de updates en upgrades die in de toekomst doorgevoerd zullen worden. Hoe wordt de Aanbestedende dienst hierin meegenomen met name op het gebied van communicatie.
- De wijze waarop incidenten, problemen, wijzigingen en vragen tijdig en adequaat worden behandeld, inclusief transparante terugkoppeling.
- Beschrijf hoe uw organisatie de inrichting en uitvoering van deployment, Application Lifecycle Management (ALM) en CI/CD-praktijken voor Microsoft Dynamics 365 en het Power Platform vormgeeft vanaf de start van het implementatietraject.
- Een duidelijke aanpak voor het verwerken van verzoeken voor verbeteringen of maatwerk, inclusief prioritering en besluitvorming in samenwerking met NWO.
- De wijze waarop Inschrijver proactief relevante informatie, rapportages en signaleringen deelt met NWO.
- De wijze waarop inrichting van Governance en overlegstructuren gedurende de beheerfase, inclusief een onderscheid tussen operationeel, tactisch en strategisch niveau, de frequentie van overleggen, deelnemers, mandaten en besluitvormingsprocessen is georganiseerd, alsmede de wijze waarop escalaties plaatsvinden en worden afgehandeld.
- Het plan voor borging van kennis, waaronder structurele trainingen, documentatie, periodieke scholing en aandacht voor zelfredzaamheid van NWO.
- Welke verwachtingen zijn er vanuit de inschrijver ten aanzien van NWO om goed uitvoering te geven aan de bovenstaande punten?

Het ingediende antwoord wordt beoordeeld op:

- In hoeverre het antwoord aansluit bij de aanbestedingsstukken;
- In hoeverre er pro-activiteit uit het gegeven antwoord blijkt;
- De mate het ingediende antwoord daadwerkelijk toegevoegde waarde heeft voor NWO
- De mate waarin Inschrijver SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden) beantwoord.

Sub-gunningcriterium c) Exit-plan (maximaal 17,5 punten):

Het Exitplan beschrijft op welke wijze Inschrijver zorgt voor een ordelijke, gecontroleerde en efficiënte overdracht van systeem, beheerprocessen, documentatie en kennis aan NWO of een opvolgend leverancier. Het plan moet aantonen dat de continuïteit van kritieke processen is gewaarborgd en dat de overgang zonder verstoringen kan plaatsvinden.

In dit onderdeel beschrijft Inschrijver minimaal:

- Een helder stappenplan voor overdracht van diensten, systemen, configuraties, documentatie en verantwoordelijkheden.
- De activiteiten die worden uitgevoerd op het gebied van mensen, processen, gegevens, toegang, configuraties en technische componenten.

- De rolverdeling tussen Inschrijver, NWO en de opvolgende leverancier, inclusief verantwoordelijkheden per fase en formele overdrachtmomenten.
- De wijze waarop documentatie wordt overgedragen, beheerd en indien nodig veilig vernietigd.
- Maatregelen om continuïteit te waarborgen tijdens de exit en risico's op verstoringen te vermijden.

Het ingediende antwoord wordt beoordeeld op:

- Volledigheid en uitvoerbaarheid.
- In hoeverre het antwoord bijdraagt aan een soepele overgang en de zo min mogelijke verstoringen op dagelijks operaties;
- In hoeverre er blijk gegeven wordt in het antwoord van pro-activiteit en ontzorgen;
- Inschrijver formuleert het onderwerp SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden).

De uitwerking van onderdeel a, b en c mag in totaal uit maximaal twintig (20) pagina's A4 bestaan in lettertype Calibri 10. Dit is exclusief voorblad en inhoudspagina. Het is aan Inschrijver zelf om te bepalen hoe deze 20 pagina's verdeeld worden.

13.4 Gunningscriterium 2 Kwaliteit van de architectuur en integratieaanpak

NWO wil verzekerd zijn van een veilige en beheersbare technisch-functionele inrichting van het Relatiemanagementsysteem waarbij met "technisch-functioneel" wordt bedoeld op de samenhang tussen de functionele inrichting en de technische architectuur van de oplossing.

Inschrijver toont aan hoe de voorgestelde technisch-functionele architectuur aansluit op:

- De PSA Relatiemanagement incl referentie naar het gewenste IT- landschap nav het Nieuw Digitaal Fundament van NWO
- Best Practices en Industry Standaarden securityprincipes (o.a. Microsoft, CIS-baseline)De NWO integratielaag op basis van Microsoft Azure Integration Services (NWO Azure landing zone).

NWO realiseert zich dat diverse NWO-systemen (zoals het nieuwe Financieringssysteem, Dataplatform) nog niet beschikbaar zijn. Daarom wordt van Inschrijver niet gevraagd om koppelingen volledig te specificeren. Wel wordt verwacht dat Inschrijver concreet beschrijft hoe de Dynamics-inrichting:

- Wordt voorbereid op integraties;
- Aansluit op de PSA-principes;
- Aansluit op de doelarchitectuur, waaronder de SaaS inbedding binnen de NWO Azure Landing Zone, serviceoriëntatie en het gebruik van de NWO integratielaag. Inschrijver licht toe hoe hiermee rekening wordt gehouden ondanks dat enkele omliggende systemen nog niet beschikbaar zijn, zonder tijdelijke of architectuur afwijkende koppelingen te creëren.

Het ingediende antwoord wordt beoordeeld op:

- Aansluiting op PSA;
- Concreetheid van de beantwoording;
- Beheerbaarheid & veiligheid;
- Begrijpelijkheid en volledigheid;
- De mate waarin eventueel technische en data-afhankelijkheid (lock-in) wordt voorkomen door een flexibele en schaalbare architectuur en daarmee de overstap naar alternatieve oplossingen in de toekomst wordt gefaciliteerd;
- Het SMART beoordelingskader: specifiek, realistisch, toetsbaar en afgestemd op de huidige stand van informatie;

- Standaard-first-Dynamics inrichting;
- Hoe het datamodel binnen Dynamics voor externe relaties met meerdere rollen wordt ingericht, hoe Relatiemanagement RelationId wordt toegepast als leidende sleutel, hoe wordt aangesloten op de mapping tabel architectuur en hoe datakwaliteit, validatie en de duplicatie worden geborgd conform de PSA;
- Hoe de beveiliging en autorisatiestructuur worden ingericht in lijn met Zero Trust, hoe "need to know" wordt ondersteund, de implementatie van "least privilege", en hoe Dynamics aansluit op IAM (HelloID/Entra ID als centrale identity provider);
- Hoe de Dynamics-inrichting technisch wordt voorbereid op integratie via het NWO Integratieplatform, waaronder het ontsluiten van relevante gegevens en events en het toepassen van correcte datamodellering en validaties binnen Dynamics. Inschrijver beperkt zich tot wat binnen Dynamics ligt: integratiepatronen, Azure landingzone en platformbeheer vallen nadrukkelijk buiten scope;
- Hoe auditlogging, foutafhandeling en beheerbaarheid binnen Dynamics worden ondersteund, in lijn met de uitgangspunten van de PSA.

De beantwoording op het gunningcriterium mag niet langer zijn dan zes (6) pagina's A4 (enkelzijdig, lettertype Calibri, lettergrootte 10). Dit is exclusief voorblad en inhoudspagina.

13.5 Gunningscriterium 3 Presentatie

De presentatie bestaat uit twee afzonderlijk beoordeelde onderdelen:

- a) Functionele presentatie (gebruikers)
- b) Technische presentatie & kwaliteit van het team

Beide onderdelen worden onafhankelijk van elkaar beoordeeld door aparte beoordelingsteams. De presentatie vindt plaats op één moment, met een korte pauze voor wisseling van beoordelaars.

De presentatie zal in principe fysiek op het kantoor van NWO in Den Haag plaatsvinden, elke Inschrijver wordt individueel geïnformeerd over datum en tijdstip. Bij de presentatie zijn maximaal 4 sleutelpersonen toegestaan, waarvan in ieder geval 1 sleutelpersoon, degene is die daadwerkelijk wordt ingezet voor de Opdracht. Alleen tijdens onderdeel b) Technische presentatie & kwaliteit van het team is er gelegenheid voor de beoordelaars tot het stellen van (verduidelijking)vragen. Voor onderdeel a) functionele presentatie is er *geen* vragenronde voor de beoordelaars

De presentatie duurt in totaal maximaal 90 minuten (dit is dus inclusief het opstarten, introductie en vragen door de beoordelingscommissie). De presentaties worden gepland in de periode van 6 oktober 2026 en 12 oktober 2026. Gelieve rekening te houden dat u op deze datums beschikbaar bent voor de presentatie.

De presentatie verloopt als volgt:

Tijd	Onderdeel	Duur
00:00 – 00:30	Functionele presentatie	30 min
00:30 – 00:45	Pauze + wissel beoordelaars	15 min
00:45 – 01:15	Technische presentatie & Team	30 min
01:15 – 01:30	Vragenronde	15 min

Sub-gunningcriterium a) Functionele presentatie (gebruikers) (maximaal 30 punten):

NWO wil beoordelen in hoeverre Inschrijver de functionele behoefte van de gebruikers begrijpt en deze kan vertalen naar een logisch, begrijpelijk en werkbaar proces binnen de gekozen gebruikersscenario's Dit onderdeel richt zich nadrukkelijk niet op techniek, architectuur of sprintdetails, maar op: begrip, herkenning en heldere uitleg.

Inschrijver licht gebruikersscenario's 'Referenten zoeken per aanvraag' en 'Initiëren van een nieuwe call' (zie bijlage M) functioneel toe en beschrijft:

- Hoe het proces voor de gebruiker verloopt;
- Welke stappen worden doorlopen;
- Welke informatie op welk moment relevant is;
- Hoe dit aansluit op het dagelijks werk van NWO-gebruikers.

De beoordelingscommissie (gebruikers) beoordeelt uitsluitend de volgende drie aspecten:

1. Begrip van de gebruiker en diens werkproces

Focus: inhoudelijk inzicht en functionele juistheid

- In hoeverre toont Inschrijver inzicht in de werkprocessen, rollen, taken en informatiebehoeften van NWO-gebruikers?
- Hierbij gaat het om het juiste begrip van hoe gebruikers werken, welke stappen zij doorlopen en welke ondersteuning daarbij nodig is. Dit criterium bekijkt **het begrip achter de gebruikersscenario's**.

2. Herkenbaarheid en realisme van de gebruikersscenario's

Focus: praktische toepassing en geloofwaardigheid

- Schetsen de door de inschrijver toegelichte gebruikersscenario's een geloofwaardig beeld van de dagelijkse praktijk, met realistische situaties, context en interacties? Herkennen de gebruikers zich hierin als ware het hun eigen werkdag?. Dit criterium bekijkt **de geloofwaardigheid en beleving**.

3. Duidelijk inzicht in "hoe het werkt" voor de gebruiker

- In hoeverre geeft de inschrijver een helder, begrijpelijk en concreet beeld van hoe de functionaliteit voor de gebruiker werkt, zonder onnodige complexiteit of technische details?

Iedere beoordelaar geeft per aspect één van de volgende scores:

Omschrijving	Score
Sluit onvoldoende aan: de uitleg is onduidelijk, niet passend bij het werk van de gebruiker of onvoldoende functioneel uitgewerkt.	0 punten
Sluit voldoende aan: de kern is herkenbaar en begrijpelijk, maar niet overtuigend of niet volledig passend.	5 punten
Sluit goed aan: de uitleg is duidelijk, realistisch, herkenbaar en overtuigend voor gebruikers.	10 punten

Berekening totaalscore:

- Alle individuele scores van alle beoordelaars worden opgeteld.
- Dit totaal wordt gedeeld door het aantal beoordelaars.
- De uitkomst vormt de definitieve score voor sub-gunningcriterium a).
- Duur presentatiedeel 1: 30 minuten
- Aantal sprekers: maximaal 2
- **Q&A: geen vragenronde (beoordelaars stellen geen vragen)**

Sub-gunningcriterium b) Technische presentatie & kwaliteit van het team (maximaal 70 punten):

NWO wil beoordelen in hoeverre het voorgestelde team in staat is om:

- NWO-gebruikersscenario's professioneel, PSA conform en binnen de Dynamicsscope uit te werken, -
- Dit als team op een volwassen en samenhangende manier te doen,

- En op een wijze die representatief is voor de samenwerking gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst (implementatie, beheer en doorontwikkeling).

In dit onderdeel staat dus het team centraal, met de technische uitwerking van gebruikersscenario's als middel om de samenwerking, denkkraft en professionaliteit zichtbaar te maken.

De inschrijver werkt dezelfde gebruikersscenario's als bij onderdeel a) uit, maar nu vanuit het perspectief van:

- Hoe het team gezamenlijk aan complexe vraagstukken werkt,
- Hoe de gebruikersscenario's in één of meerdere sprints worden opgepakt,
- Hoe het team beslissingen neemt, risico's herkent en samenwerkt om deze aan te pakken,
- En hoe deze werkwijze representatief is voor de samenwerking met NWO in het project en in beheer.

De presentatie is géén productdemo en richt zich op samenwerking en inhoudelijke onderbouwing. In de presentatie moeten de volgende 4 aspecten naar voren komen:

1. Gezamenlijke uitwerking van het gebruikersscenario

Het team licht toe hoe zij de gebruikersscenario gezamenlijk analyseren, onderverdelen en tot oplossingen komen.

2. Sprintaanpak als middel om samenwerking zichtbaar te maken

Het team toont hoe de gebruikersscenario's in één of meerdere sprints wordt opgepakt, denk hierbij o.a. aan:

- Refinement
- Acceptatiecriteria
- Testaanpak
- Afspraken binnen het team
- Afhankelijkheden,
- Omgang met onzekerheden

3. Representativiteit voor implementatie en beheer

Het team licht toe hoe deze manier van werken doorloopt in:

- Implementatie,
- Samenwerking met andere NWO-teams (IAM, Integratieplatform, Data, Communicatie),
- Beheer en doorontwikkeling,
- Prioritering en besluitvorming.

Voor sub-gunningcriterium b) van de presentatie geldt dat de presentatie uitsluitend wordt verricht door de sleutelpersonen die daadwerkelijk worden ingezet voor de Opdracht.

Sub-gunningcriterium b) Technische presentatie & kwaliteit van het team wordt beoordeeld op:

- De mate waarin het team de gebruikersscenario's gezamenlijk en inhoudelijk overtuigend weet toe te lichten, passend binnen PSA-uitgangspunten en de Dynamics-scope.
- De mate waarin het team een volwassen, realistische en consistente manier van samenwerken toont in de toelichting van de sprintaanpak en onderlinge interactie.
- De mate waarin het team relevante risico's, afhankelijkheden en onzekerheden herkent en gezamenlijk een overtuigende aanpak beschrijft voor beheersing hiervan.
- De mate waarin de teamleden professioneel, helder en effectief communiceren, elkaar aanvullen en gezamenlijk een consistent verhaal neerzetten.
-

- De mate waarin het team laat zien dat deze manier van samenwerken representatief is voor de samenwerking gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst (implementatie én beheer).

13.6 Gunningscriterium 4 Prijs

De beoordeling van het gunningcriterium Prijs vindt plaats op basis van het door Inschrijver volledig en correct ingevulde prijzenblad (Bijlage L).

- Inschrijver maakt gebruik van het Prijzenblad in bijlage L, vult hierbij het tabblad Prijzenblad volledig in;
- Alle vermelde kosten/prijzen/tarieven dienen opgegeven te worden in Euro's exclusief BTW;
- Kosten/prijzen/tarieven opgeven met maximaal 2 decimalen achter de komma;
- Alle prijzen/tarieven zijn integraal. Alle kosten, marges en (risico)opslagen dienen hierin verdisconteerd te worden;
- Eventueel valutarisico komt volledig voor rekening van Inschrijver;
- Wederpartij zal geen aanvullende kosten in rekening brengen anders dan in Prijzenblad is weergegeven, tenzij ten gevolge van een daartoe schriftelijk verzoek door NWO, middels een verstrekte Nadere opdracht/overeenkomst (niet zijnde een wezenlijke wijziging van de reikwijdte van onderhavig Aanbesteding);
- Alle ingevulde bedragen, tarieven en hoeveelheden dienen realistisch, consistent en uitvoerbaar te zijn in relatie tot de aard en omvang van de opdracht, de opgegeven inzet en het plan van aanpak. De prijsstelling dient de basis te vormen voor een uitvoerbare overeenkomst gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst;
- Het is niet toegestaan om negatieve prijzen of € 0, = prijzen in te vullen die de gehanteerde formule in het Prijzenblad frustreren of prijzen die bij voorbaat objectief niet kunnen worden nagekomen, te offren.
- Een inschrijving is ongeldig en zal terzijde worden gelegd, indien het Prijzenblad niet volledig en conform de instructies is ingevuld, tenzij er sprake is van bagatel;
- Inschrijver mag geen wijzigingen aanbrengen op het Prijzenblad op straffe van uitsluiting, anders dan het opgeven van de prijzen in de daarvoor geel gearceerde aangegeven velden.
- Alle kosten voor het gebruik van door Inschrijver ingezette hard- en software, waaronder maar niet uitsluitend, tooling en productie-, ontwikkel-, test- en opleidingsomgevingen, dienen volledig verdisconteerd te zijn in de Inschrijving;
- De door Inschrijver opgegeven tarieven, inzetverdeling en eventuele fasebegroting dienen onderling consistent te zijn en in overeenstemming met het plan van aanpak;
- Als geen Prijs wordt ingevuld, leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure;
- De door Inschrijver opgegeven uurtarieven per rol, zoals opgenomen in het Prijzenblad, maken onderdeel uit van de overeenkomst;
- Het gemiddeld uurtarief en de fictieve prijzen voor fase 1 t/m fase 3 worden uitsluitend gebruikt voor de beoordeling van de inschrijving en maken geen onderdeel uit van de overeenkomst.

De totale inschrijfprijs wordt automatisch bepaald in het tabblad 'Gunningcriterium 4 Prijs' en bestaat uit de som van:

- de eenmalige kosten voor fase 0;
- de fictief bepaalde kosten voor fase 1, fase 2 en fase 3;
- de totale support- en beheerkosten gedurende de looptijd van de overeenkomst;
- de fictief bepaalde kosten voor doorontwikkeling (fase 4).

De aldus bepaalde totale inschrijfprijs vormt de basis voor de onderlinge vergelijking van inschrijvingen.

Bepaling prijs fase 1 t/m 3 (fictieve prijsbepaling)

Voor fase 1, fase 2 en fase 3 wordt geen vaste prijs uitgevraagd.

Ten behoeve van de beoordeling wordt de prijs voor deze fasen bepaald op basis van:

- door Aanbestedende dienst vastgestelde fictieve aantallen uren per fase; en
- het gemiddeld uurtarief van Inschrijver, zoals opgenomen in het tabblad 'Functies & Uurtarieven'.

Het gemiddeld uurtarief betreft een gewogen gemiddelde en wordt berekend op basis van:

- de door Inschrijver opgegeven uurtarieven per rol; en
- de procentuele inzet per rol.

De fictieve prijs per fase wordt berekend volgens de volgende formule:

Fictieve prijs fase X = fictief aantal uren × gemiddeld uurtarief

De fictieve uren worden door Aanbestedende dienst vastgesteld en zijn voor alle Inschrijvers gelijk. De berekende bedragen worden uitsluitend gebruikt voor de beoordeling van het gunningcriterium Prijs. Aan deze bedragen kunnen geen rechten worden ontleend met betrekking tot de daadwerkelijke uitvoering van de opdracht.

Gebruik gemiddeld uurtarief

Het gemiddeld uurtarief wordt automatisch berekend in het prijzenblad en betreft een gewogen gemiddelde op basis van de opgegeven gegevens. Daarbij geldt:

- de procentuele inzet over alle opgegeven rollen dient in totaal 100% te bedragen;
- Inschrijver is verantwoordelijk voor een realistische en consistente invulling van rollen, tarieven en inzet.

Het gemiddeld uurtarief vormt geen zelfstandig contractueel tarief, maar wordt uitsluitend gebruikt voor de bepaling van de fictieve prijs voor fase 1 t/m 3.

Rangorde en score Prijs

De rangorde op het gunningcriterium Prijs wordt bepaald op basis van de totale inschrijfprijs. De inschrijving met de laagste geldige inschrijfprijs ontvangt de maximale score voor het gunningcriterium Prijs. De score van de overige inschrijvingen wordt bepaald volgens de volgende formule:

De rekenformule voor gunningcriterium Prijs is:
$(\text{Laagste Inschrijfprijs} / \text{Inschrijfprijs inschrijver}) * 100 = \text{score}.$

Waarbij:

- de laagste inschrijfprijs = de laagste geldige inschrijving;
- de inschrijfprijs inschrijver = de totale inschrijfprijs van de betreffende inschrijver;
- maximaal te behalen score = het aantal punten dat voor het gunningcriterium Prijs kan worden behaald.

Alleen geldige en volledige inschrijvingen worden betrokken bij de bepaling van de laagste inschrijfprijs.

Toetsing op irreële inschrijving

Aanbestedende dienst beoordeelt de inschrijving mede op realisme en consistentie. Daarbij wordt onder meer gekeken naar de samenhang tussen:

- de opgegeven uurtarieven;
- de procentuele inzet per rol;
- het berekende gemiddeld uurtarief;
- de eventueel ingediende fasebegroting;
- en het plan van aanpak.

Indien de inschrijving naar het oordeel van Aanbestedende dienst:

- een niet-realistische of niet-uitvoerbare inzet weerspiegelt;
- inconsistent is opgebouwd;
- of anderszins als irreëel of niet-verifieerbaar wordt beschouwd;

kan Aanbestedende dienst de Inschrijver verzoeken om een nadere toelichting. Indien deze toelichting onvoldoende wordt geacht, kan de inschrijving terzijde worden gelegd.

Fasebegroting fase 1 t/m 3

Inschrijver dient voor fase 1, fase 2 en fase 3 afzonderlijk een begroting aan te leveren, gebaseerd op de uitgangspunten zoals opgenomen in het Beschrijvend document en de bijbehorende relevante bijlagen. De fasebegroting dient inzicht te geven in de beoogde inzet van capaciteit en de verdeling van werkzaamheden over de verschillende rollen.

De fasebegroting maakt **geen onderdeel uit** van de berekening van de inschrijfprijs en wordt niet meegenomen in de bepaling van de score op het gunningcriterium Prijs. De fasebegroting wordt door Aanbestedende dienst uitsluitend gebruikt voor de beoordeling van de realiteitszin en uitvoerbaarheid van de inschrijving.

Toetsing fasebegroting

Aanbestedende dienst toetst de fasebegroting onder meer op:

- de consistentie met het plan van aanpak;
- de samenhang met de opgegeven uurtarieven en inzetverdeling;
- de realistische omvang van de opgegeven inzet per fase;
- de uitvoerbaarheid binnen de beoogde planning en scope.

Indien de fasebegroting naar het oordeel van Aanbestedende dienst:

- niet in lijn is met de uitgangspunten van de opdracht;
- een niet-realistische of niet-uitvoerbare inzet weerspiegelt;
- of anderszins als irreëel of niet-verifieerbaar wordt beschouwd;

kan Aanbestedende dienst de Inschrijver verzoeken om een nadere toelichting. Indien deze toelichting onvoldoende wordt geacht, kan de inschrijving als **irreëel worden aangemerkt en terzijde worden gelegd**.

14 Beoordeling van de gunningcriteria

De beoordeling van de kwalitatieve gunningcriteria wordt gedaan door het beoordelingsteam. Bij onverwachtse uitval wordt een vervangend teamlid gezocht. Het beoordelingsteam kan zich laten adviseren door deskundigen.

De teamleden beoordelen eerst individueel, tijdens een gezamenlijk overleg wordt de consensusscore bepaald.

14.1 Scoretabel

De scores die gehanteerd worden bij de beoordeling zijn opgenomen in onderstaande tabel:

Kwaliteit van de uitwerking		Score
Geen opgave	Er is in het geheel geen reactie gegeven.	0
Slecht	Het gevraagde is slecht (slechts heel summier of zeer beperkt inhoudelijk relevant) uitgewerkt. De uitwerking van de aspecten sluit zeer beperkt aan bij het gestelde in het gunningcriterium en het algemeen beoordelingskader.	1
Onvoldoende	De aspecten zijn onvoldoende (slechts ten dele of beperkt inhoudelijk relevant) uitgewerkt. De uitwerking van de aspecten sluit niet voldoende aan bij het gestelde in het gunningcriterium en het algemeen beoordelingskader.	2
Voldoende	De aspecten zijn voldoende inhoudelijk relevant uitgewerkt. De uitwerking van de aspecten sluit voldoende aan bij het gestelde in het gunningcriterium en het algemeen beoordelingskader.	3
Goed	De aspecten zijn volledig en goed inhoudelijk relevant uitgewerkt. De uitwerking van de aspecten sluit goed aan bij de het gestelde in het gunningcriterium en het algemeen beoordelingskader.	4
Uitstekend	De aspecten zijn uitstekend uitgewerkt. De uitwerking van de aspecten sluit uitstekend aan bij de het gestelde in het gunningcriterium en het algemeen beoordelingskader. Er worden inhoudelijke specifieke relevante bijzonderheden aangeboden die volledig aansluiten bij de wens van NWO.	5

14.2 Algemeen beoordelingskader

In de paragraaf Gunningcriteria is per gunningcriterium opgenomen op welke specifieke aspecten beoordeeld zal worden. Daarnaast geldt voor alle kwalitatieve gunningcriteria dat er algemene aspecten zijn waar het beoordelingsteam rekening mee houdt bij de beoordeling. Hieronder staan de algemene aspecten:

- aansluiting bij scope: de mate waarin de inschrijving de gevraagde scope volledig, juist en zonder onnodige afwijkingen invult.
- doeltreffend: de mate waarin de voorgestelde aanpak naar verwachting leidt tot het realiseren van de beoogde doelstellingen en resultaten van de Opdracht.
- doelmatigheid: de mate waarin de voorgestelde aanpak efficiënt omgaat met tijd, middelen en kosten om de beoogde resultaten te bereiken.
- volledigheid: de mate waarin de inschrijving alle gevraagde onderdelen en aspecten omvat en uitwerkt, zonder relevante omissies.
- concreetheid: de mate waarin de inschrijving specifiek, helder en toetsbaar is uitgewerkt, met duidelijke stappen, resultaten en onderbouwing, en zonder vaagheden.
- deskundigheid: de mate waarin uit de inschrijving blijkt dat de inschrijver beschikt over relevante kennis, ervaring en competenties om de Opdracht kwalitatief goed uit te voeren.
- haalbaarheid / realistisch: de mate waarin de voorgestelde aanpak, planning en inzet van middelen realistisch en uitvoerbaar zijn.

14.3 Minimale score

Voor elk (sub)gunningscriterium, behalve de Prijs, dient de Inschrijving een minimale score te behalen van een Voldoende (3). Indien de score op een of meer van de Gunningcriteria lager is dan een Voldoende (3), dan beschouwt NWO de Inschrijving als ongeldig. NWO zal deze Inschrijving uitsluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

14.4 Deel 2: Inkoopvoorwaarden en procedure

In onderstaande paragrafen wordt de procedure van de aanbesteding verder toegelicht. Dit betreft de Definities, de Overeenkomst, de procedure van de aanbesteding, de wijze van beoordeling en de Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen.

15 Definities en begrippen

In deze aanbesteding wordt het volgende verstaan onder:

Aanbestedende dienst: Een dienst als bedoeld in artikel 1.1 Aanbestedingswet 2012, in deze de Nederlandse Organisatie voor Wetenschappelijk Onderzoek (NWO);

Aanbestedingsdocumenten: Alle documenten die zijn opgesteld ter omschrijving van onderdelen van de aanbesteding. Hieronder vallen onder meer (indien van toepassing) de Aankondiging van Opdracht, het Beschrijvend document met bijbehorende bijlagen, de technische specificaties, de Nota('s) van inlichtingen, de voorgestelde contractvoorwaarden, de formats voor het aanbieden van documenten, informatie over algemeen toepasselijke verplichtingen en alle aanvullende documenten;

Aanbestedingswet 2012: Wet van 1 november 2012, met de regels omtrent aanbestedingen, zoals in werking getreden op 1 april 2013, Staatsblad 2012, 542, en herzien per 1 juli 2016, Staatsblad 2016, 241.;

Aankondiging: De verzending van de formele bekendmaking van de Opdracht aan TenderNed voor plaatsing in het Publicatieblad van de Europese Gemeenschappen en op de TED-databank;

Beschrijvend document: Dit document, de offerteaanvraag van de Nederlandse Organisatie voor Wetenschappelijk Onderzoek, waarin de deelname aan de Overeenkomst, de te volgen aanbestedingsprocedure, de Uitsluitingsgronden, Geschiktheidseisen, minimumeisen, Gunningcriteria alsmede de beoordeling van de Inschrijvingen en de wijze van gunnen worden beschreven en toegelicht;

Combinatie: Samenwerkingsverband van twee of meer ondernemers, die gezamenlijk op een aanbesteding inschrijven;

Derde: Elke natuurlijke persoon of rechtspersoon of openbaar lichaam anders dan de NWO, de Inschrijver, gegadigde of Wederpartij;

Geschiktheidseisen: Eisen om te kunnen bepalen of u in staat bent om de Opdracht uit te voeren en waaraan u minimaal moet voldoen om voor gunning van de Opdracht in aanmerking te komen. Geschiktheidseisen hebben betrekking op de potentiële Wederpartij en niet op de Opdracht. Het gaat hierbij om eisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht, technische en beroepsbekwaamheid en/of beroepsbevoegdheid;

Gunningsbeslissing: De keuze van Opdrachtgever voor de Inschrijver met wie Opdrachtgever voornemens is de Overeenkomst waarop de aanbestedingsprocedure betrekking had te sluiten, waaronder mede wordt verstaan de keuze om geen Overeenkomst te sluiten;

Gunningcriteria: Inhoudelijke criteria die dienen voor de beoordeling van de Inschrijvingen. Op basis van deze criteria wordt bepaald aan welke Inschrijver de Opdracht gegund wordt;

Hoofdaannemer: Wederpartij. De term 'hoofdaannemer' wordt gehanteerd als Wederpartij bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik maakt van onderaannemers;

Inschrijver: Een Ondernemer of Combinatie die een Inschrijving indient om in aanmerking te komen voor het uitvoeren van de Raamovereenkomst/Overeenkomst zoals beschreven in dit Beschrijvend document;

Inschrijving: Een offerte die is gebaseerd op het Beschrijvend document en door Inschrijver is ingediend in het kader van de onderhavige aanbestedingsprocedure;

Mededeling van de gunningsbeslissing: Een schriftelijke kennisgeving met betrekking tot de Gunningsbeslissing die voldoet aan de in artikel 2.130 Aanbestedingswet 2012 gestelde eisen;

Nota van inlichtingen: Een schriftelijke reactie van NWO op geanonimiseerde vragen en opmerkingen van geïnteresseerde Ondernemers. Een Nota van Inlichtingen maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend document;

Ondertekening: Een rechtsgeldige ondertekening door één of meer vertegenwoordigingsbevoegde bestuurders of statutair directeur of (tenzij anders aangegeven) gevolmachtigd persoon van de Inschrijver, blijkens de inschrijving in het nationale beroeps - / handelsregister;

Opdracht: De Prestatie die onderwerp is van de aanbestedingsprocedure zoals beschreven in het Beschrijvend document en de Overeenkomst.

Opdrachtgever: Nederlandse Organisatie voor Wetenschappelijk Onderzoek (NWO);

Overeenkomst: De schriftelijke verbintenis onder bezwarende titel die als resultaat van deze aanbesteding tussen Opdrachtgever en Wederpartij zal worden afgesloten met betrekking tot de te leveren of uit te voeren Prestatie zoals beschreven in dit Beschrijvend document;

Prestatie: Het door Wederpartij te leveren Product, de door deze uit te voeren Opdracht of het door deze te verstrekken Gebruiksrecht dan wel een combinatie daarvan, waaronder begrepen Materialen en Documentatie.

Programma van Eisen of PvE: Het document waarin de specificaties van de Leveringen en/of Diensten en/of Werken staan beschreven en alle eisen en voorwaarden die daaraan gesteld worden, waaraan de Inschrijver gedurende de looptijd van de Overeenkomst moet voldoen;

Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA): Uniform Europees Aanbestedingsdocument als bedoeld in artikel 2.84, eerste lid Aanbestedingswet 2012, die Ondernemers en Aanbestedende diensten verplicht moeten gebruiken voor (Europese) aanbestedingsprocedures;

Uitsluitingsgronden: De verplichte en facultatieve gronden zoals genoemd in de artikelen 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet 2012 op grond waarvan NWO een gegadigde of Inschrijver kan uitsluiten van deelname aan een aanbestedingsprocedure;

Uitsluiting: Uitsluiting van deelname van de Inschrijver aan de Aanbesteding op de grond van een Uitsluitingsgrond of (een) andere vereiste(n) met een uitsluitend karakter in de Aanbestedingsdocumenten;

Variant: Alternatieve inschrijving, beoogd om het gevraagde in de aanbesteding op een andere wijze of beter te realiseren;

Wederpartij: De Inschrijver met wie op basis van deze aanbestedingsprocedure een Overeenkomst zal worden gesloten;

16 Overeenkomst

In dit hoofdstuk wordt een toelichting gegeven op onderwerpen die betrekking hebben op de Overeenkomst.

16.1 Overeenkomst

De Prestatie vindt plaats binnen de kaders en het gestelde van de Overeenkomst welke is opgenomen in de bijlagen.

NWO gebruikt voor haar inkoop van producten en diensten rijksbreed vastgestelde inkoopvoorwaarden waarbij rekening is gehouden met een proportionele verdeling van risico's tussen Opdrachtgever en Wederpartij

Op de Overeenkomst zijn de ARBIT-2022 (Algemene Inkoopvoorwaarden) van toepassing. U dient met deze Algemene Inkoopvoorwaarden akkoord te gaan. Algemene verkoopvoorwaarden, branchevoorwaarden of andere voorwaarden van Inschrijver worden uitdrukkelijk uitgesloten en zijn op deze Opdracht niet van toepassing.

16.2 Privacy

In het kader van privacy zal er een overeenkomst conform bijlage K Verwerkersovereenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer afgesloten worden. Dit is een overeenkomst waarin partijen hun afspraken over de borging van de privacy en verwerking van persoonsgegevens vastleggen.

17 Aanbestedingsprocedure

Deze aanbesteding vindt plaats met inachtneming van en conform de Aanbestedingswet 2012. Voor deze aanbesteding wordt de openbare procedure gehanteerd.

17.1 Digitaal aanbesteden

De gehele aanbestedingsprocedure wordt, zowel vanuit de zijde van NWO als vanuit u volledig digitaal uitgevoerd via TenderNed.

Bij vragen over de werking van TenderNed kunt u contact opnemen met hun servicedesk, bereikbaar op 0800-836 33 76.

17.2 Planning

De beoogde planning van deze aanbesteding is opgenomen in Deel 1 van dit document.

NWO behoudt zich het recht voor de beoogde tijdsplanning te wijzigen, indien dit gebeurt wordt dit naar alle betrokkenen gecommuniceerd. U kunt geen rechten ontlenen aan deze beoogde planning.

17.3 Communicatie

Alle communicatie met betrekking tot deze aanbesteding dient te allen tijde digitaal via TenderNed te verlopen. Elke poging om op een andere wijze informatie te krijgen en/of elke poging om de al dan niet bij deze aanbesteding betrokken medewerkers te beïnvloeden, op welke wijze dan ook, kan tot Uitsluiting leiden.

Mocht communicatie via TenderNed niet lukken, neem dan contact op met NWO via aanbestedingen@NWO.nl

17.4 Marktconsultatie

Voorafgaand aan deze aanbesteding is een marktconsultatie door NWO georganiseerd, met als doel het wederzijds vrijblijvend, met volledige openheid en zonder verplichtingen, bevorderen van de betrokkenheid van marktpartijen en het peilen van de visie en ideeën van marktpartijen ter voorbereiding op deze aanbesteding. Om dit doel te bereiken is in de marktconsultatie input van marktpartijen gevraagd. De marktconsultatie en het verslag hiervan is toegevoegd als bijlagen N en O, zodat iedere Gegadigde tijdens de aanbesteding beschikt over dezelfde informatie.

17.5 Nota van inlichtingen

Stel uw vragen tijdig. Alle tijdig gestelde vragen worden geanonimiseerd beantwoord in een Nota van Inlichtingen welke gedeeld wordt met alle Inschrijvers. De schriftelijke vragen met beantwoording zijn leidend, aan mogelijke mondelinge uitspraken zijn geen rechten te verlenen. Vragen die te laat worden gesteld worden niet beantwoord, tenzij NWO oordeelt dat de vraag van wezenlijk belang is.

Indien u een vraag wilt stellen die niet gedeeld mag worden met alle Inschrijvers dient u de vraag in een bericht te verzenden in TenderNed, geef expliciet aan dat de vraag niet gedeeld mag worden. NWO beoordeelt of de vraag wel of niet beantwoord zal worden.

17.6 Rangorde documenten

In geval van tegenstrijdigheden tussen het Beschrijvend document en de Nota van inlichtingen, prevaleert de Nota van inlichtingen. Indien er meerdere Nota's van inlichtingen zijn, prevaleert de meest recente Nota van inlichtingen.

17.7 Gestanddoening van de Inschrijving

U dient de Inschrijving gestand te doen gedurende zes maanden na de uiterste inleverdatum van de Inschrijving. Indien in kort geding wordt opgekomen tegen de gunningsbeslissing eindigt de gestanddoeningstermijn 30 kalenderdagen na de dag waarop door de rechter in eerste aanleg uitspraak is gedaan, voor zover deze datum ligt na de datum zoals aan de orde in de eerste volzin. Tot deze momenten heeft de Inschrijving het karakter van een onherroepelijk aanbod. Indien schriftelijk bezwaar wordt gemaakt tegen de Gunningbeslissing en/of een kort geding aanhangig wordt gemaakt heeft NWO het recht de overeenkomst later in werking te laten treden.

17.8 Melden (vermeende) onjuistheid, onrechtmatigheid of onregelmatigheid

De Aanbestedingsdocumenten zijn met zorg samengesteld. Indien u meent dat informatie of een bepaling in de beschikbaar gestelde Aanbestedingsdocumenten onjuist, onrechtmatig of op andere wijze onregelmatig is, dan dient u NWO zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk op het moment van vragenstellen (zie planning) te attenderen op die vermeende onjuistheid, onrechtmatigheid of onregelmatigheid.

Na deze datum kunt u geen beroep meer doen op die onjuistheid, onrechtmatigheid of onregelmatigheid en heeft u uw rechten verwerkt om daarop enige aanspraak te baseren.

17.9 Inschrijving zonder voorbehoud

U dient akkoord te gaan met de bepalingen in de bijlage A Inschrijfformulier en dient dit formulier geheel in te vullen en door een rechtsgeldig vertegenwoordiger ondertekend in te dienen.

Indien u niet onvoorwaardelijk akkoord gaat met de inhoud van deze Aanbestedingsdocumenten, zal de Inschrijving worden uitgesloten en komt deze niet voor verdere beoordeling in aanmerking.

17.10 Rechtsgeldige ondertekening

Ondertekening van de in te dienen documenten dient te gebeuren door een functionaris die rechtsgeldig bevoegd is om namens uw organisatie op te treden en in voorkomend geval door de rechtsgeldig vertegenwoordiger van de betreffende leden van het samenwerkingsverband. U moet aan kunnen tonen dat de ondertekenaar bevoegd is de betreffende rechtspersoon te vertegenwoordigen. Doorgaans zal uit het handelsregister blijken wie rechtsgeldig bevoegd is. Wanneer in het handelsregister is opgenomen dat twee of meer personen gezamenlijk vertegenwoordigingsbevoegd zijn, moeten de documenten ook door al deze personen worden ondertekend. Wanneer in het uittreksel beperkingen op de volmacht zijn geformuleerd dan moet daar rekening mee worden gehouden. Is een specifieke schriftelijke volmacht voor ondertekening van de Inschrijving afgegeven door de bevoegde vertegenwoordiger van de inschrijvende rechtspersoon, dan moet deze volmacht bij de Inschrijving worden gevoegd.

17.11 Verduidelijking Inschrijving

Indien de Inschrijving onduidelijkheden bevat of vragen oproept kan NWO ter verduidelijking schriftelijk aanvullende/toelichtende informatie opvragen bij de Inschrijvers. Deze aanvullende c.q. toelichtende informatie dient binnen 24 uur (op werkdagen), of een langere door NWO afgegeven termijn, na aanvraag daarvan te worden verstrekt en maakt deel uit van de Inschrijving.

17.12 Varianten

Het indienen van een Variant voor deze aanbesteding is niet toegestaan.

17.13 Tijdige en correcte indiening van de Inschrijving

Dien uw Inschrijving volledig en op tijd in. Inschrijvingen die niet tijdig zijn ingediend, worden uitgesloten van deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Inschrijvingen via andere kanalen worden niet geaccepteerd.

Indien een Inschrijving niet volledig is, zal NWO bepalen of het herstelbaar is of dat de Inschrijving wordt uitgesloten van verdere deelname. U wordt hierover geïnformeerd.

17.14 Inschrijving met anderen

U mag slechts één Inschrijving indienen. Indien u niet zelfstandig in het in de Aanbestedingsdocumenten gevraagde kan of wil voorzien, is de mogelijkheid aanwezig om een Inschrijving in te dienen in samenwerking met Derden.

De deelname in samenwerking is op één of meer van de volgende manieren mogelijk:

- Ofwel in een Combinatie waarbij de deelnemers van de Combinatie gezamenlijk één Inschrijving indienen en elke deelnemer van de Combinatie hoofdelijk aansprakelijk is voor de nakoming van de verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst. Na Inschrijving en gedurende de looptijd van de overeenkomst mag zonder toestemming van NWO de samenstelling van de Combinatie niet wijzigen.
- Ofwel als u zich beroept op de financiële en/of economische draagkracht van een Derde. U kunt hierbij onder andere denken aan een beroep op het moederbedrijf wanneer u deel uitmaakt van een concern;
- Een voorwaarde is dat u aantoont dat u werkelijk kan beschikken over de middelen van die Derde. Dit kan Inschrijver bijvoorbeeld doen door een holdingverklaring of een borgtocht bij te voegen of een overeenkomst met de betreffende Derde of door een verklaring van de betreffende Derde toe te voegen, waarin deze toezegt bereid te zijn medewerking te verlenen aan het uitvoeren van de overeenkomst. Betreffende verklaringen dienen desgevraagd te worden overgelegd.
- Als Inschrijver voor het aantonen van de financiële en economische draagkracht een beroep doet op een andere natuurlijke persoon of rechtspersoon kan deze, naast Inschrijver, hoofdelijk aansprakelijk worden gesteld voor de uitvoering van de Opdracht.
- Ofwel als u zich beroept op de technische of beroepsbekwaamheid van een Derde. Als u voor het aantonen van de relevante beroepservaring een beroep doet op een Derde, dient Derde de diensten waarvoor die bekwaamheid is vereist, te verrichten. U (Hoofdaannemer) bent na eventuele gunning aansprakelijk voor het nakomen van alle verplichtingen, inclusief de activiteiten die door de betreffende Derde(n) als onderaannemer(s) worden verricht;
- Ofwel als Hoofdaannemer met onderaannemers, met een beroep op de deelwerkzaamheden die door deze onderaannemers voor de hoofdOpdracht zullen worden uitgevoerd, waarbij deze deelwerkzaamheden ook daadwerkelijk door de betreffende onderaannemers moeten worden verricht.

Indien u zich beroept op een Derde voor het voldoen aan de Geschiktheidseisen (op het gebied van financiële en economische draagkracht en/of technische of beroepsbekwaamheid) dient u in Deel II, onderdeel C van het

UEA aan te geven dat u een beroep doet op een Derde om te voldoen aan de Geschiktheidseisen en vermeldt u in dat onderdeel op welke Geschiktheidseis(en) u een beroep doet op (een) Derde(n) en wie die Derde(n) is/zijn. De betreffende Derde(n) dien(t)(en) dan ook het Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en aan de Inschrijving toe te voegen.

Er kan voor het aantonen van Geschiktheidseisen alleen een beroep worden gedaan op een Derde als op deze Derde geen Uitsluitingsgronden, zoals genoemd in hoofdstuk 12, van toepassing zijn.

17.15 Inschrijving binnen concern

Van één concern mogen slechts meerdere ondernemingen zich inschrijven, indien iedere onderneming de Inschrijving zelfstandig en onafhankelijk van de andere Inschrijvers die deel uitmaken van hetzelfde concern hebben opgesteld, daarbij de eerlijke mededinging volledig hebben geëerbiedigd en de vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen.

17.16 Geen vergoeding

NWO vergoedt geen kosten voor het opstellen en uitbrengen van een Inschrijving, met inbegrip van eventueel te verstrekken nadere inlichtingen.

17.17 Staking bedrijfsactiviteiten

Indien u gedurende de aanbestedingsprocedure aangeeft dat u uw voor de aanbesteding relevante bedrijfsactiviteiten staakt, dan leidt dit tot terzijde legging van de Inschrijving.

17.18 Stopzetting aanbesteding

NWO behoudt zich het recht voor om tot het moment van ondertekening van de beoogde overeenkomst de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen, c.q. niet over te gaan tot gunning. U heeft in een dergelijk geval geen recht op vergoeding van enigerlei kosten, schade en/of anderszins.

17.19 Geheimhouding

U mag de gegevens, die NWO in deze aanbestedingsprocedure ter beschikking stelt, alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt. U bent aansprakelijk voor ongeoorloofd gebruik van de gegevens.

NWO zal de door u verstrekte informatie vertrouwelijk behandelen, tenzij op grond van een wettelijke bepaling of rechterlijke uitspraak NWO verplicht wordt bepaalde informatie openbaar te maken.

17.20 Taal

De voertaal tijdens deze aanbestedingsprocedure is de Nederlandse taal. De Inschrijving en alle correspondentie in deze aanbestedingsprocedure moet dan ook in de Nederlandse taal zijn gesteld.

17.21 Klachtenregeling

De klachtenprocedure is beschreven in bijlage C 'Klachtenafhandeling bij aanbesteden'. Klachten met betrekking tot deze aanbesteding kunt u sturen naar het e-mailadres: aanbestedingsklachten@nwo.nl.

De klachtenregeling is niet bedoeld voor het verkrijgen van eventueel benodigde verduidelijkingen met betrekking tot het gestelde in de Aanbestedingsdocumenten. Hiervoor kunt u gebruikmaken van de mogelijkheid tot het stellen van vragen zoals opgenomen in de planning.

17.22 Beslechting van geschillen

Ieder geschil over deze aanbesteding zal uitsluitend worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter te Den Haag. Uitsluitend het Nederlandse recht is van toepassing.

17.23 Informatie over verplichtingen Inschrijvers

Informatie over de verplichtingen ten aanzien van de bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland en die gedurende de looptijd van de Overeenkomst op de verrichtingen van u van toepassing zijn, zijn verkrijgbaar bij:

Voor bepalingen inzake belastingen: de Belastingdienst; www.belastingdienst.nl

Voor bepalingen inzake milieubescherming: www.rijksoverheid.nl/ministeries/ienm

Voor bepalingen inzake arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden: www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw

18 Beoordeling van de Inschrijvingen

18.1 Controle op de voorwaarden van de aanbesteding

Eerste fase van beoordeling is de controle op de aanwezigheid van alle gevraagde documenten en het voldoen aan de procedurele voorwaarden gesteld voor deze aanbesteding.

Uw Inschrijving wordt gecontroleerd op aanwezigheid van en het voldoen aan:

- Tijdigheid indienen
- Uitsluitingsgronden (UEA)
- Akkoordverklaring (Inschrijfformulier)
- Beantwoording gunningcriteria en Prijzenblad
- Referenties

Alleen Inschrijvers met een geldige Inschrijving kunnen voor gunning in aanmerking komen. Een Inschrijving is ongeldig indien u gedurende deze aanbesteding in strijd handelt of gehandeld blijkt te hebben met de voorschriften van deze aanbesteding of anderszins in strijd met het aanbestedingsrecht. Ongeldige Inschrijvingen worden uitgesloten van verdere deelname of terzijde gelegd, afhankelijk van de situatie waardoor de ongeldigheid is veroorzaakt, tenzij er naar de mening van NWO sprake is van een bagatel. Het bieden van herstel is een bevoegdheid van NWO, geen verplichting.

In geval de Inschrijving terzijde wordt gelegd of indien u wordt uitgesloten van (verdere) deelname aan deze aanbestedingsprocedure, heeft u geen recht op vergoeding van enigerlei kosten, schade en/ of anderszins.

18.2 Controle Uitsluitingsgronden

Indien uw Inschrijving op grond van de controle op de voorwaarden van deze aanbesteding terzijde is gelegd, wordt aan de hand van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument vastgesteld of de Verplichte en/of Facultatieve Uitsluitingsgronden aan de orde zijn. Indien Uitsluitingsgronden van toepassing zijn en uit de eventuele toelichting daarop onvoldoende blijkt waarom het niet voldoen aan een of meer van de Uitsluitingsgronden niet tot uitsluiting zou mogen leiden, kunt u van deelname worden uitgesloten en de Inschrijving terzijde worden gelegd. In het geval op één of meer leden van een Combinatie één of meer Uitsluitingsgronden van toepassing zijn, leidt Uitsluiting van het betreffende lid c.q. leden tot Uitsluiting van de Combinatie.

18.3 Beoordeling Geschiktheidseisen

Indien u niet uitgesloten bent op basis van de Uitsluitingsgronden, wordt beoordeeld of u voldoet aan de Geschiktheidseisen zoals opgenomen in hoofdstuk 12. Het niet voldoen aan één of meerdere Geschiktheidseisen betekent dat de u niet in aanmerking komt voor de Opdracht en de Inschrijving terzijde wordt gelegd.

18.4 Beoordeling op de minimeisen

Van de Inschrijver, die niet is uitgesloten op grond van de procedurele voorwaarden, de Uitsluitingsgronden en die voldoet aan de gestelde Geschiktheidseisen, wordt de Inschrijving getoetst op het voldoen aan de minimeisen (waaronder het Programma van Eisen (bijlage E), PSA (bijlage H), Aansluitvoorwaarden (bijlage F en G), concept Overeenkomst (bijlage I), model verwerkersovereenkomst (bijlage K) en Algemene Inkoopvoorwaarden (bijlage J)). Het niet voldoen aan (tenminste) één minimeis betekent dat de Inschrijving

van verdere deelname wordt uitgesloten, tenzij naar de mening van de Aanbestedende dienst sprake is van een bagatel.

Inschrijver dient bijlage A 'Inschrijfformulier' rechtsgeldig te ondertekenen en aan de Inschrijving toe te voegen en te uploaden in TendeNed om hiermee te verklaren dat Inschrijver met de minimumeisen onvoorwaardelijk akkoord gaat.

18.5 Beoordeling Gunningcriteria

De beoordeling van de Gunningcriteria inzake kwaliteit geschiedt door het beoordelingsteam. Per Gunningcriterium inzake kwaliteit is een maximaal aantal bladzijden A4 opgenomen. Het is niet toegestaan meer dan het maximaal aantal A4 in te dienen. Indien meer dan het maximaal aantal genoemde bladzijden A4 wordt aangeleverd, dan wordt alleen het benoemde maximaal aantal bladzijden A4 beoordeeld. Het is niet toegestaan in de beantwoording bijlagen toe te voegen en/of naar bijlagen te verwijzen en/of naar internetpagina's te verwijzen.

18.6 Individuele beoordeling

Elk lid van het beoordelingsteam beoordeelt eerst individueel de beantwoording op de kwalitatieve Gunningcriteria en kent individueel een score toe met de beoordelingstabel en het algemene beoordelingskader zoals opgenomen in dit Beschrijvend document.

18.7 Plenaire beoordeling

Vervolgens vindt door middel van een plenair overleg consensusvorming plaats, hetgeen zal leiden tot één unaniem beoordelingscijfer per Gunningcriterium inzake de kwalitatieve gunningcriteria. Omwille van de objectiviteit worden de Gunningcriteria inzake kwaliteit beoordeeld op het moment dat de beoordelaars nog géén kennis hebben genomen van de ingediende prijzen of tarieven.

18.8 Irreële of manipulatieve inschrijving

Het indienen van een irreële Inschrijving of van een manipulatieve Inschrijving is verboden. Dergelijke Inschrijvingen worden terzijde gelegd en komen niet in aanmerking voor gunning van de Opdracht. Van een manipulatieve Inschrijving kan sprake zijn wanneer - als gevolg van miskenning door u van bepaalde aannames van NWO - de beoordelingssystematiek zo wordt gemanipuleerd dat het daarmee beoogde doel, zoals het innemen van een realistische positie, wordt verstoord. Een Inschrijving is in ieder geval manipulatief en/of irreëel als:

- Een vaste aanneemsom wordt aangeboden die als niet realistisch wordt beschouwd;
- de gehanteerde gunningssystematiek wordt gefrustreerd;
- negatieve tarieven worden aangeboden.

18.9 Vaststellen economische meest voordelige inschrijving

De economisch meest voordelige inschrijving wordt vastgesteld op basis van de optelsom van de scores op de gunningcriteria.

De gewogen totaalscore van de gehele Inschrijving wordt berekend door optelling van de gewogen eindscores op de kwaliteit en de gewogen score op de prijs. De behaalde gewogen totaalscore van de gehele Inschrijving over alle Gunningcriteria tezamen wordt afgerond op twee (2) decimalen achter de komma. Deze op twee (2) decimalen afgeronde gewogen totaalscore is de score die u heeft behaald voor uw Inschrijving en die aangeeft op welke plaats u bent geëindigd. Aan de Inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving zal NWO de Opdracht dan ook voorlopig gunnen.

18.10 Voornemen tot gunning en rechtsbescherming

Alle Inschrijvers ontvangen een schriftelijk bericht over de Mededeling van 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 door dit bericht dus nog geen Overeenkomst tot stand. Aan de Mededeling van de gunningsbeslissing kunnen geen rechten worden ontleend. NWO kan derhalve uit eigener beweging terugkomen op het voornemen tot gunning, zonder dat de Inschrijver(s) aan wie NWO voornemens is te gunnen, aanspraak kan maken op enige schadeloosstelling.

De Inschrijvers van wie de Inschrijving is afgewezen ontvangen in ditzelfde bericht de motivering van de afwijzing. In dit bericht wordt de naam van de Inschrijver, die de economisch meest voordelige Inschrijving heeft gedaan vermeld, alsmede de kenmerk(en) en voorde(e)l(en) van de winnende Inschrijving ten opzichte van de betreffende Inschrijving.

NWO neemt een opschortende termijn in acht van 20 kalenderdagen welke aanvangt op de dag na de datum van verzending van de Mededeling van de gunningsbeslissing aan de betrokken Inschrijvers. Indien u bezwaren heeft tegen de Gunningbeslissing, kunt u door betekening van een dagvaarding een kort geding aanhangig maken bij de voorzieningenrechter van de rechtbank Den Haag. NWO dient hiervan gelijktijdig schriftelijk op de hoogte te worden gebracht door het toezenden van een kopie van de dagvaarding via TenderNed. Indien door een Inschrijver een kort geding aanhangig is gemaakt, zal NWO in beginsel niet overgaan tot het gunnen van de Opdracht en het sluiten van de Raamovereenkomst/Overeenkomst voordat er in kort geding vonnis is gewezen.

Indien niet, of niet tijdig een kort geding aanhangig is gemaakt, kunnen de gepasseerde Inschrijvers geen bezwaren meer maken naar aanleiding van de Gunningbeslissing en hebben die hun rechten ter zake verwerkt. NWO is in dat geval dan ook vrij om gevolg te geven aan de geuite Gunningbeslissing en tot definitieve gunning over te gaan. De gepasseerde Inschrijvers hebben in genoemd geval evenzeer hun rechten verwerkt om in een (bodem)procedure een vordering tot schadevergoeding in te stellen.

Ook behoudt NWO het recht voor om een voornemen tot gunning op te schorten indien een klacht is ingediend.

De Overeenkomst is pas definitief gegund, indien NWO dit uitdrukkelijk aan de Inschrijver die de economisch meest voordelige Inschrijving heeft ingediend heeft meegedeeld.

18.11 Verificatie Inschrijving

Tijdens de bezwaartermijn wordt het gestelde in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument van de winnende Inschrijver geverifieerd, door onder meer het opvragen van de bewijsstukken zoals beschreven paragraaf 19.2. De winnende Inschrijver wordt verzocht om binnen een termijn van tien Werkdagen na dagtekening van het daartoe strekkend verzoek van NWO de gevraagde stukken zoals omschreven bij 19.2 te overleggen en de gevraagde informatie te verstrekken.

Indien de bewijsstukken niet bevestigen wat door Inschrijver verklaard is in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument wordt diens Inschrijving terzijde gelegd c.q. de Gunningbeslissing op dit punt ingetrokken, tenzij er naar de mening van NWO sprake is van een bagatel.

NWO kan daarnaast verlangen dat de Inschrijver die de economisch meest voordelige Inschrijving heeft ingediend de Inschrijving nader toelicht en/of voorziet van ondersteunende bescheiden. NWO is gerechtigd, doch niet gehouden om alle op basis van de in deze aanbesteding in te dienen gegevens en verklaringen in een verificatiegesprek op hun juistheid te controleren. Mocht aan de hand van het verificatiegesprek blijken dat de toelichting niet in overeenstemming is met de ingediende Inschrijving, dan kan dit leiden tot het alsnog afwijzen van de Inschrijving.

In geval de Inschrijving van de winnende Inschrijver tijdens de bezwaartermijn alsnog terzijde gelegd wordt, trekt NWO de mededeling gunningsbeslissing in. Indien om enige reden met de beoogde Wederpartij geen Overeenkomst wordt gesloten, zal geen herberekening van de ontvangen en geschikt bevonden Inschrijvingen plaatsvinden en zal de Opdracht gegund worden aan de nummer twee in de oorspronkelijke ranking.

Deze situatie leidt tot het verzenden van een nieuwe Mededeling gunningsbeslissing en een nieuwe bezwaartermijn.

18.12 Gelijk eindigen

Indien na zorgvuldige beoordeling van alle Inschrijvingen blijkt dat twee of meer Inschrijvingen met dezelfde gewogen totaalscore op de eerste plaats eindigen, dan zal de Inschrijving die de hoogste score heeft behaald op Gunningcriterium G1 Plan van aanpak aangemerkt worden als de economisch meest voordelige Inschrijving.

Als ook dan Inschrijvers gelijk eindigen, zal de Inschrijving die de hoogste score heeft behaald op Gunningcriterium G3 Presentatie aangemerkt worden als economisch meest voordelige Inschrijving.

Als ook dan Inschrijvers gelijk eindigen, zal de laagste prijs onder het Gunningcriterium G4 Prijs bepalen wie de winnaar is van de aanbesteding.

Als ook dan Inschrijvers gelijk eindigen, zal door middel van loting de winnaar aangewezen worden. Indien het tot loten komt zullen de betrokken Inschrijvers uitgenodigd worden om deze loting bij te wonen.

19 Checklist in te dienen documenten

In dit hoofdstuk wordt een overzicht gegeven op de in te dienen documenten.

19.1 Indienen bij de inschrijving

De Aanbestedende dienst verlangt bij inschrijving van elke Inschrijver de volgende volledig ingevulde en ondertekende documenten:

- Inschrijfformulier (bijlage A);
- Uniform Europees aanbestedingsdocument (bijlage B);
- Specificatie referentie (bijlage D);
- Beantwoording Gunningcriterium 1;
- Beantwoording Gunningcriterium 2;
- Prijzenblad (bijlage L);
- Begroting fase 1;
- Begroting fase 2;
- Begroting fase 3;

Het ontbreken van het Uniform Europees aanbestedingsdocument (bijlage B), standaardformulier specificatie referentieopdracht (bijlage D), het inschrijfformulier (bijlage A) of het Prijzenblad (bijlage L) leidt tot uitsluiting. Indien een beantwoording voor een kwalitatief Gunningcriterium ontbreekt, dan wordt dit Gunningcriterium niet gewaardeerd.

Het Uniform Europees aanbestedingsdocument dient rechtsgeldig door de daartoe bevoegde functionaris te worden ondertekend. Alle overige documenten dienen door dezelfde functionaris ondertekend te zijn. Alle documenten worden of ondertekend met een handgeschreven handtekening of met een rechtsgeldige gekwalificeerde elektronische handtekening.

19.2 Na voorlopige gunning

Alleen van de winnende Inschrijver ontvangt Aanbestedende dienst binnen een termijn van tien (10) werkdagen na de datum van bekendmaking van de voorlopige gunning de volgende bewijsmiddelen om de mate waarin winnende Inschrijver voldoet aan de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen aan te tonen:

- Bewijs van inschrijving in het beroeps- of handelsregister ter verificatie van de beroepsbevoegdheid van Inschrijver;
- Gedragsverklaring aanbesteden om aan te tonen dat de uitsluitingsgronden, bedoeld in de [artikelen 2.86 en 2.87, eerste lid, onderdelen c en d](#) van de Aanbestedingswet 2012, voor zover het een onherroepelijke veroordeling of een onherroepelijke beschikking wegens overtreding van mededingingsregels betreft, op Inschrijver niet van toepassing zijn;

- Een verklaring van de belastingdienst om aan te tonen dat de uitsluitingsgrond, bedoeld in [artikel 2.86, vierde lid](#), of [artikel 2.87, eerste lid, onderdeel j](#) van de Aanbestedingswet 2012, niet op Inschrijver van toepassing is;
- Kopie(ën) van de originele accountantsverklaring over de meest recente boekjaren met voor private Inschrijvers een controleverklaring met goedkeurende strekking zonder continuïteitsparagraaf of voor publieke Inschrijvers een controleverklaring met goedkeurende strekking of verklaring met beperking ter verificatie van de financiële en economische draagkracht;
- Indien van toepassing aangevuld met een holdingverklaring of een borgtocht of een overeenkomst met de betreffende Derde of een verklaring van de betreffende Derde waarin deze toezeit bereid te zijn medewerking te verlenen aan het uitvoeren van de Overeenkomst;
- Indien van toepassing in het geval van een 'kleine rechtspersoon' een beoordelings- of samenstellingsverklaring;
- De bij Inschrijving ingediende Specificatie referentie (bijlage D) die medeondertekend is door de referent (opdrachtgevende instantie);
- Bewijsstukken/Verklaringen en/of informatie als o.a. gevraagd in het Programma van Eisen (bijlage E), verwerkersovereenkomst, (bijlage K) en de overige relevante aanbestedingsstukken.
- Een recent geldig bewijs (niet ouder dan één jaar) van verzekering (bijvoorbeeld een kopie/certificaat van polis) waaruit blijkt dat u verzekerd bent tegen wettelijke beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheid met een minimum dekking van € 1.250.000, -- per schadeveroorzakende gebeurtenis met een minimum van € 2.500.000-- per jaar, of;
- Indien u niet voldoende verzekerd bent (daaronder begrepen de situatie dat een lopende verzekering niet aantoonbaar verlengd is), dient u een verklaring of offerte van uw verzekeringsmaatschappij te overleggen inhoudende dat een minimum dekking van € 1.250.000, -- per schadeveroorzakende gebeurtenis met een minimum van € 2.500.000-- per jaar wordt gegarandeerd bij definitieve aanvang van de Opdracht.
- Een geldig ISO 9001 certificaat die voldoet aan het gestelde in paragraaf 12.7. Indien Inschrijver een vergelijkbaar certificaat indient dan dient dit certificaat voorzien te worden van een toelichting (maximaal 1 pagina A4) waarin wordt beschreven op welke manier deze certificering gelijk te stellen is aan de vermelde ISO-normering, waarbij minimaal voldaan dient te worden aan de kenmerken genoemd in paragraaf 12.7.

Inschrijver dient er rekening mee te houden dat met het aanvragen van documenten een bepaalde tijd gemoeid is:

- Een Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) dient aangevraagd te worden bij de dienst Justis en duurt circa 8 weken;
- Een Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen wordt aangevraagd bij de belastingdienst en duurt circa 10 werkdagen.

De hierboven genoemde termijnen dienen ter indicatie. Inschrijver kan hieraan geen rechten ontleen.

20 Trefwoordenlijst

NWO-context en domeintermen

Term	Uitleg
Verbinden	Een focusgebied van NWO dat gericht is op het samenbrengen van mensen, kennis, onderzoeksgebieden, netwerken en maatschappelijke partners.
Financieren	Een focusgebied van NWO dat gericht is op het beschikbaar stellen, beoordelen, toekennen en beheren van onderzoeksfinanciering.
Financieringsproces	Het primaire proces van NWO voor het behandelen, beoordelen, toekennen en beheren van onderzoeksfinanciering.
Call	Een oproep of subsidieronde van NWO waarbinnen aanvragers onderzoeksvoorstellen kunnen indienen. Een call kent meestal een afgebakende periode, voorwaarden, beoordelingsproces en besluitvorming over toekenning van financiering.
Call-afhandeling	Het proces rondom een call of subsidieronde, waaronder voorbereiding, beoordeling, besluitvorming en communicatie. Binnen NWO vindt de formele afhandeling plaats in het financieringssysteem; het Relatiemanagementsysteem ondersteunt met relatiegegevens, rollen en contacthistorie.
Subsidieronde	Een ronde waarbinnen onderzoeksvoorstellen kunnen worden ingediend, beoordeeld en eventueel toegekend. Wordt in dit document ook aangeduid als call.
Projectbeheerfase/projectfase	De fase na toekenning van financiering waarin het toegekende project administratief en procesmatig wordt beheerd.
Tweede geldstroom	Publieke middelen die via NWO in competitie worden verdeeld over onder andere universiteiten, hogescholen en onderzoeksinstituten.
Funnel	Een procesmatige selectie- of kwalificatiestroom waarin mogelijke kandidaten, zoals kandidaat-referenten, stapsgewijs worden beoordeeld en voorbereid voor inzet.
Expertselectie	Het proces waarin geschikte externe experts worden gezocht, beoordeeld en geselecteerd voor een rol binnen het financieringsproces.
Formele communicatie	Communicatie die onderdeel is van een formeel proces of besluitvormingsproces en daarom in het daarvoor aangewezen systeem moet worden vastgelegd.
Juridisch bindende communicatie	Communicatie waaraan rechten, plichten of formele besluiten verbonden zijn. Deze communicatie wordt niet primair in het RM-systeem beheerd, maar in het financieringssysteem.
KIN	Het Klimaatinitiatief Nederland (KIN) is opgericht als regieorgaan van NWO met als doel om de Nederlandse wetenschap zo goed mogelijk in te zetten om de ergste onomkeerbare gevolgen van klimaatverandering te voorkomen.
UBW	Is het financiële kernsysteem van NWO. Het wordt gebruikt voor het beheren en uitvoeren van alle belangrijke financiële processen.
GAUstat	GAUstat is een domeinspecifieke applicatie binnen NWO waarin relatiegegevens worden beheerd en die wordt gebruikt in relatie tot het verwerken van subsidieaanvragen. De applicatie maakt gebruik van gegevens uit ISAAC en kan relevant zijn voor datakwaliteit, datamigratie en gegevensuitwisseling richting het nieuwe Relatiemanagementsysteem.

Relaties en systemen

Term	Uitleg
Aanvrager	Een persoon of organisatie die een aanvraag indient binnen het financieringsproces van NWO.
Referent	Een externe expert die wordt benaderd om een onderzoeksvoorstel te beoordelen of hierover advies uit te brengen.
Commissie	Een samengestelde groep van deskundigen die binnen een call of financieringsproces een rol vervult bij de beoordeling, advisering of besluitvorming over aanvragen.
Commissielid	Een persoon die deelneemt aan een commissie binnen het beoordelings- of besluitvormingsproces van NWO
Jury	Een groep personen die op basis van specifieke deskundigheid wordt ingezet binnen een beoordelings- of selectieproces van NWO. De jury beoordeelt aanvragen, voorstellen of kandidaten en brengt daarover een oordeel of advies uit.
Jurylid	Een deskundige die binnen een specifiek beoordelings- of selectieproces wordt ingezet om aanvragen, voorstellen of kandidaten te beoordelen en hierover een oordeel of advies uit te brengen.
Coalitiepartner	Een organisatie of partij buiten NWO waarmee NWO samenwerkt binnen een programma, initiatief, netwerk of maatschappelijke opgave. Een coalitiepartner draagt vanuit een eigen rol, expertise of belang bij aan het realiseren van gezamenlijke doelstellingen en kan als externe relatie binnen het RM-systeem worden vastgelegd.
Disciplinecodes	Codes waarmee wetenschappelijke disciplines, vakgebieden of expertisegebieden worden geclassificeerd. Binnen NWO worden disciplinecodes onder andere gebruikt bij het indienen van aanvragen en het ondersteunen van het zoeken, selecteren en koppelen van passende externe experts aan aanvragen, calls of beoordelingsprocessen.
ORCID	ORCID is een unieke, internationale identificatiecode voor onderzoekers. Deze code maakt het mogelijk om onderzoekers eenduidig te identificeren, ook wanneer namen op verschillende manieren worden geschreven of meerdere onderzoekers dezelfde naam hebben. Binnen de context van NWO kan ORCID worden gebruikt om onderzoekers betrouwbaar te koppelen aan relatiegegevens, onderzoeksinformatie en financieringsprocessen.
ROR-ID	ROR-ID staat voor Research Organization Registry Identifier. Dit is een unieke, internationale identificatiecode voor onderzoeksorganisaties, zoals universiteiten, onderzoeksinstituten, financiers en andere kennisinstellingen. Binnen de context van NWO kan een ROR-ID worden gebruikt om organisaties eenduidig te identificeren en betrouwbaar te koppelen aan relatiegegevens, onderzoeksinformatie en financieringsprocessen.
Prophy	Prophy is een externe applicatie die kan worden gebruikt ter ondersteuning van het zoeken, analyseren en selecteren van potentiële referenten. Binnen de context van NWO kan Prophy worden ingezet als bron of hulpmiddel voor het referentenproces, waarbij relevante gegevens via het integratieplatform kunnen worden uitgewisseld met het Relatiemanagementsysteem en/of het financieringssysteem.
Google Scholar	Open zoekplatform voor wetenschappelijke publicaties, gebruikt om potentiële experts te identificeren op basis van hun wetenschappelijke output. Wordt ingezet bij het vinden van

	geschikte referenten, commissieleden of andere inhoudelijk deskundigen voor het subsidieproces.
KvK-nummer	Het KvK-nummer is een uniek identificatienummer van een organisatie of onderneming zoals geregistreerd in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel. Binnen de context van NWO kan het KvK-nummer worden gebruikt om organisaties eenduidig te identificeren en betrouwbaar te koppelen aan relatiegegevens, samenwerkingsverbanden en financieringsprocessen.
Relatiemanagementsysteem (RM)	Het systeem voor het beheren van externe relaties binnen NWO. In de markt ook bekend als Customer Relationship Management (CRM)-systeem.
ISAAC	Het huidige 'financieringssysteem' van NWO. ISAAC wordt in de komende jaren vervangen door het nieuwe financieringssysteem en het Relatiemanagementsysteem.
Nieuwe financieringssysteem	Het toekomstige systeem dat het huidige financieringssysteem ISAAC vervangt voor de ondersteuning van het financieringsproces.
Financieel systeem	Het systeem waarin financiële gegevens en contractuele of financiële vastleggingen worden beheerd.
Berichtenbox	De omgeving of functionaliteit waarin formele communicatie binnen het financieringsproces wordt vastgelegd en beheerd.

21 Bijlage(n)

- A. Inschrijfformulier
- B. Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
- C. Klachtenafhandeling bij aanbesteden
- D. Specificatie referentie
- E. Programma van Eisen en Wensen
- F. Aansluitvoorwaarden Azure Landing Zone
- G. Aansluitvoorwaarden applicaties op NWO platform versie 1.1
- H. PSA
- I. Concept Overeenkomst
- J. Algemene Inkoopvoorwaarden (ARBIT-2022)
- K. Concept verwerkersovereenkomst
- L. Prijzenblad
- M. Bijlage gebruikersscenario's
- N. Marktconsultatie Partner voor Relatiemanagementsysteem
- O. Verslag marktconsultatie Partner voor Relatiemanagementsysteem