

AANBESTEDINGSDOCUMENT

Europese aanbesteding voor een
gecertificeerde Microsoft Dynamics inrichting- en supportpartner

Referentienummer: TC26MD



Inhoudsopgave

1.	ALGEMENE INFORMATIE OVER PROCEDURE EN OPDRACHT	4
1.1.	Procedure.....	4
1.2.	Aanbestedende dienst en Opdrachtgever	5
1.3.	De opdracht, wat wil Talland inkopen?	6
1.4.	Klachtenmeldpunt	31
2.	INSCHRIJFPROCEDURE	32
2.1.	Planning.....	32
2.2.	Informatie-uitwisseling	33
2.3.	Gelijk speelveld en informatiepositie van inschrijvers en online kennismaking 33	
2.3.1.	Online kennismaking (informatiebijeenkomst)	35
2.3.2.	Inlichtingen en Nota van Inlichtingen	37
2.3.3.	Individuele inlichtingen met gerechtvaardigd economisch belang	38
2.4.	Onjuiste verklaring	39
2.5.	Inschrijving	40
2.6.	De inhoud van de inschrijving	41
2.6.1	Bij inschrijving in te dienen documenten	41
2.6.2	Na inschrijving in te dienen documenten	42
2.7.	Gestanddoening inschrijving	43
2.8.	Inschrijven als samenwerkingsverband (combinatie)	44
2.9.	Overige voorwaarden aan inschrijving	44
3.	UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN.....	48
3.1	Uitsluitingsgronden.....	48
3.2	Geschiktheidseisen	49
3.2.1	Financiële en economische draagkracht.....	49
3.2.2	Technische- of beroepsbekwaamheid	50
3.2.3	Geschiktheidseis/certificering	51
3.2.4	Inschrijving in beroeps- of handelsregister en ondertekening	52
3.3	Beroep op draagkracht en/of bekwaamheid van derde of van deelnemer van het samenwerkingsverband.....	54
4	GUNNINGSCRITERIA.....	55
4.1	Criterium 1: De aangeboden kwaliteit	55
4.2	Criterium 2: De ingediende prijs.....	55
4.3	Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding (beste PKV).....	59
5	BEOORDELINGSPROCEDURE.....	61
5.1	Beoordeling van de bij inschrijving ingediende documenten	61
5.2	Mededeling van directe uitsluiting en/of afwijzing	61
5.3	Bepalen beste-PKV	62
5.4	Mededeling van de gunningsbeslissing	63
5.5	Gunning.....	65

Bijlagen bij Aanbestedingsdocument:

Bijlage 1	Concept raamovereenkomst
Bijlage 2a	Programma van Eisen non-functionals
Bijlage 2b	Test- en kwaliteitskader voor leveranciers behorende bij 2a
Bijlage 2c	Programma van eisen LLO opdracht (map met 15 bestanden *)
Bijlage 3	Algemene Rijksvoorwaarden bij IT-overeenkomsten (ARBIT-2022)
Bijlage 4	Model indienen vragen voor Nota van Inlichtingen
Bijlage 5	Klachtenmeldpunt
Bijlage 6	Begrippenlijst
Bijlage 7	Gunningscriteria kwaliteit
Bijlage 8	Checklist
Bijlage 9	Waarden gunningscriteria
Bijlage 10	Model Algemene Verwerkersovereenkomst 4.0 incl. bijlagen
Bijlage 11	Beoordelingsformulier kwaliteit
Bijlage 12	Inventarisatie Talland College D 1.0
Bijlage 13	Ambitiedocument Marketing & Communicatie
Bijlage 14	Weergave meeloopdagenproces
Bijlage 15	Algemene factuurvoorwaarden

Formulieren in te dienen bij inschrijving (§ 2.6.1):

Formulier A	Uniform Europees Aanbestedingsdocument
Formulier B	Referenties
Formulier C	Gunningscriterium prijs: het in te vullen prijzenblad

* Bijlage 2c het bevat de volgende bestanden:



© Gehele of gedeeltelijke overneming of reproductie van de inhoud van dit document, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

1 ALGEMENE INFORMATIE OVER PROCEDURE EN OPDRACHT

1.1 Procedure

Deze openbare aanbestedingsprocedure heeft betrekking op een **gecertificeerde Microsoft Dynamics inrichting- en supportpartner**. Op deze aanbesteding is de Aanbestedingswet 2012, Staatsblad 2012, 542, laatstelijk gewijzigd bij besluit van 24 juni 2016 (Staatsblad 2016, 242), van toepassing (en daarmee de Gids Proportionaliteit 3e herziening). De aankondiging van deze aanbesteding is ter publicatie verzonden via TenderNed. De opdracht wordt gegund aan de Inschrijver die de inschrijving met de Beste Prijs-Kwaliteitverhouding (Beste PKV) indient, op basis van gunnen op waarde.

CPV-codes behorende bij deze aanbesteding:

72000000-5	IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning.
72222300-0	Diensten in verband met informatietechnologie.
72267100-0	Onderhoud van software voor informatietechnologie.

TenderNed heeft een brochure en een uitgebreide handleiding ter beschikking gesteld waarin nadere informatie is opgenomen over hoe u dient te werken met TenderNed en hoe u digitaal dient in te schrijven via TenderNed:

- Brochure: www.tenderned.nl/6stappenplan.
- Handleiding: www.tenderned.nl/handleiding.

Inloggen met eHerkenning via TenderNed

Voor deelname aan digitale aanbestedingen via TenderNed moeten Nederlandse ondernemingen inloggen met eHerkenning. Zorg ervoor dat u tijdig beschikt over een eHerkenningsmiddel met de juiste machtiging. Meer informatie vindt u op de websites van TenderNed en eHerkenning.

1.2 Aanbestedende dienst en Opdrachtgever

De Aanbestedende dienst, na gunning zijnde Opdrachtgever van deze opdracht is Stichting Talland College (KvK-nummer: 41241789) en hierna te noemen: Aanbestedende dienst/Opdrachtgever. Het begeleidende inkoopadviesbureau BiC uit Leeuwarden is de penvoerder van deze aanbesteding.

Aanbestedende dienst	Stichting Talland College
Bezoekadres	Kruseman van Eltenweg 4 1817 BC Alkmaar
Postadres Vestigingsplaats	Postbus 30 1800 AA Alkmaar
Contactpersoon	Rob Bennink, inkoopadviesbureau BiC
Contact voor deze aanbesteding verloopt uitsluitend schriftelijk via:	TenderNed (berichtenmodule) <i>Of, indien TenderNed niet bereikbaar is, via:</i> <u>tenderdesk@bic-bv.nl</u>

Rechtstreeks benaderen van bovenstaande contactpersoon is alleen toegestaan indien de berichtenmodule van TenderNed niet beschikbaar is of niet naar behoren functioneert. Voor meer informatie over de Opdrachtgever kunt u het volgende raadplegen: www.talland.nl.

1.3 De opdracht, wat wil Talland inkopen?

1.3.1 De aanleiding

Talland College heeft sinds de zomer van 2024 Microsoft Dynamics 365 in gebruik als CRM-systeem. De initiële inrichting en toepassing van het CRM-systeem is gerealiseerd binnen het team Marketing & Communicatie.

Binnen de organisatie bestaat de wens om Microsoft Dynamics 365 organisatiebreed in te zetten. In eerste instantie richt deze uitbreiding zich op het domein Leven Lang Ontwikkelen (LLO), waarbij de focus vergroot van studentenwerving voor het reguliere opleidingsaanbod naar het werven/bedienen van werkende professionals en externe relaties voor bedrijfsopleidingen en om- en bijscholingstrajecten.

Door de uitbreiding in gebruik en omvang van de dienstverlening stijgen de kosten, waardoor Talland College naar verwachting de Europese aanbestedingsdrempel overschrijdt. Dit maakt het noodzakelijk een openbare Europese aanbesteding uit te voeren voor de selectie van een Gecertificeerde Inrichting- en Supportpartner voor Microsoft Dynamics 365.

1.3.2 CRM-visie en uitgangspunten Talland College

Inleiding en context

Talland werkt aan toekomstgericht onderwijs waarin studenten, bedrijven en netwerkpartners elkaar makkelijk weten te vinden. De relatie tussen onderwijs en arbeidsmarkt verandert snel: van losse contacten naar duurzame samenwerking. Tegelijk vraagt studentenwerving om gerichte en goed gecoördineerde communicatie.

CRM vormt hierin een belangrijk fundament. Het zorgt ervoor dat informatie over studenten, scholen, bedrijven en contacten niet langer verspreid is over losse systemen en lijsten, maar centraal beschikbaar is voor iedereen die werkt aan werving, samenwerking en relatiebeheer. Daarmee ondersteunt CRM direct de belofte "Ons onderwijs past" door beter zicht te geven op wie onze studenten en partners zijn en wat we van elkaar nodig hebben.

Visie en doelstelling Talland College

CRM vormt binnen Talland de verbindende spil tussen (aspirant-)studenten, ouders/verzorgers, onderwijs, medewerkers, vo-scholen, alumni, professionals, bedrijven en externe partners. Het ondersteunt de relevante fases van de student journey buiten de uitvoering van het onderwijs en ondersteunt de relatiecyclus. Zo beschikken medewerkers op het juiste moment over de juiste informatie om (aspirant-)studenten gericht te benaderen, passende keuzes te ondersteunen en relaties duurzaam te onderhouden.

CRM ondersteunt de relevante contactmomenten in de student journey: van eerste oriëntatie en interesse, via werving en de voorbereiding op aanmelding, tot alumni en eventuele terugkeer voor Leven Lang Ontwikkelen (LLO).

De feitelijke aanmelding en inschrijving en de uitvoering en voortgang van het onderwijs worden ondersteund vanuit het studentinformatiesysteem (SIS) en het studievolsysteem. CRM bevat geen volledige studievoortgang, maar uitsluitend de relevante gegevens over interesses, studiekeuzes en afgeronde of gevolgde opleidingen die nodig zijn voor relatiebeheer en een passende toekomstige benadering, bijvoorbeeld vanuit LLO. Waar een integraal klantbeeld dit vereist, kan een doelgerichte en beperkte subset van gegevens uit deze bronsystemen in CRM beschikbaar worden gemaakt.

Tegelijkertijd draagt CRM bij aan een efficiënte en effectieve interne samenwerking. Door processen te digitaliseren, routinematige werkzaamheden waar mogelijk te automatiseren en informatie centraal beschikbaar te stellen, vermindert CRM handmatig en dubbel werk. Taken, contactmomenten en vervolgacties kunnen beter over teams en organisatieonderdelen heen worden afgestemd en overgedragen. Zo ondersteunt CRM niet alleen de relatie met studenten en externe partners, maar ook de samenwerking tussen medewerkers die gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor de student journey en/of relatiebeheer. Daarnaast maakt CRM gestructureerd relatiebeheer mogelijk met bedrijven, vo-scholen, decanen, ketenpartners en andere relevante relaties. Hierdoor ontstaat samenhang tussen de student journey en het netwerk rondom de student en het onderwijs.

CRM helpt Talland daarmee bij:

- het ondersteunen van relevante contactmomenten in de student journey, van eerste oriëntatie en werving tot de voorbereiding op aanmelding, uitstroom, alumni en mogelijke nieuwe instroom via LLO;
- het bieden van een integraal en actueel relatiebeeld van relevante contacten, interesses, studiekeuzes, activiteiten en interacties, zonder de studievoortgang in CRM te registreren;
- het organiseren, registreren, opvolgen en analyseren van evenementen en bijeenkomsten, zoals open dagen, meeloopdagen en decanendagen;
- het mogelijk maken van gerichte, gesegmenteerde en relevante communicatie op basis van interesses, interacties, eventdeelname, relatiekenmerken en/of fase in de journey;
- het ondersteunen van gestructureerd relatiebeheer en duurzame relatieopbouw met meerdere doelgroepen gedurende de volledige relatiecyclus, waaronder vo-scholen, decanen, bedrijven, BPV-organisaties en andere ketenpartners;
- het verbeteren van de interne samenwerking door informatie, taken en vervolgacties over teams en organisatieonderdelen heen inzichtelijk te maken;
- het digitaliseren en automatiseren van processen en routinematige werkzaamheden, zodat administratieve lasten en dubbel werk afnemen;
- het versterken van datagedreven sturing, besluitvorming en verantwoording.

CRM is daarmee meer dan een systeem voor het vastleggen van relatiegegevens. Het is een organisatiebreed instrument waarmee Talland relevante contactmomenten rondom de student journey ondersteunt, relaties duurzaam ontwikkelt én de samenwerking tussen medewerkers slimmer en efficiënter organiseert. CRM neemt daarbij niet de rol over van het SIS.

Zo geeft CRM concreet invulling aan “We zijn nabij”, doordat Talland (aspirant-)studenten en relaties op relevante momenten gericht kan benaderen; aan “Ons onderwijs past”, doordat communicatie en dienstverlening beter aansluiten op hun behoeften, interesses en keuzes; en aan “We zijn allen eigenaar”, doordat medewerkers vanuit gedeelde informatie en processen samenwerken aan relatiebeheer en de relevante contactmomenten in de student journey.

Principes en uitgangspunten

De inrichting en doorontwikkeling van CRM volgen een aantal vaste uitgangspunten:

- **Eén centraal relatiebeeld**
CRM biedt één centraal en actueel relatiebeeld van (aspirant-)studenten, ouders/verzorgers, bedrijven, scholen, alumni, professionals en andere relaties. Relevante contactmomenten, interesses, activiteiten, communicatie en vervolgacties zijn eenduidig inzichtelijk voor medewerkers die deze informatie nodig hebben voor hun werk.
- **Doelgroepgericht en persoonlijk**
CRM maakt het mogelijk communicatie en opvolging beter af te stemmen op de doelgroep, behoefte, interesse en fase in de journey. Talland gebruikt deze mogelijkheden zorgvuldig en binnen de geldende privacy- en beveiligingskaders.
- **Communicatie via CRM**
Communicatie met (aspirant-)studenten en andere relaties verloopt in de regel via CRM. CRM vervangt waar mogelijk losse communicatietools, zodat ontvangers vanuit Talland herkenbare, samenhangende en overzichtelijke communicatie krijgen en medewerkers contactmomenten eenduidig kunnen vastleggen en opvolgen. Afwijkingen zijn alleen passend wanneer wet- en regelgeving, de aard van het proces of een vastgesteld architectuur- of beveiligingskader daarom vraagt.

- Relatie- en interactieregistratie, met heldere bronafspraken
CRM registreert de relatie en interactie die Talland met personen en organisaties onderhoudt. Voor de onderliggende gegevens wordt per gegevensdomein vastgesteld welk systeem de leidende bron is, in samenhang met proces- en data-eigenaarschap en de informatiearchitectuur.
- Procesgericht
CRM ondersteunt processen rondom werving, klantbenadering, de voorbereiding op aanmelding en relatiebeheer. Processen worden waar mogelijk gestandaardiseerd, gedigitaliseerd en geautomatiseerd. CRM faciliteert daarbij de samenwerking tussen teams door informatie, taken, contactmomenten en vervolgacties eenduidig vast te leggen en overdraagbaar te maken. De feitelijke aanmelding en inschrijving en de uitvoering en voortgang van het onderwijs blijven belegd in het SIS. Zo worden handmatige werkzaamheden, dubbele registratie en onnodige overdrachtsmomenten beperkt en helpt CRM de medewerkers om hun werk beter, efficiënter en consistent te doen.
- Gebruiksvriendelijk en betrouwbaar
De inrichting is logisch, begrijpelijk en bruikbaar voor verschillende gebruikersgroepen. Data in CRM is actueel, compleet en toegankelijk binnen de geldende privacy- en beveiligingskaders. Begrippen, statussen, KPI's en rapportages worden eenduidig gedefinieerd, zodat medewerkers kunnen vertrouwen op de informatie en dashboards die uit CRM voortkomen.
- Datakwaliteit als randvoorwaarde
Succesvol gebruik van CRM vereist dat relevante gegevens vooraf en blijvend worden geharmoniseerd, gevalideerd en gecompleteerd. Dit is een randvoorwaarde voor het programma en voor betrouwbare processen, communicatie, analyses en besluitvorming. Proceseigenaren vervullen hierin, in samenhang met het data-eigenaarschap, een stevige rol: zij stellen eisen aan definities en kwaliteit, maken keuzes over gegevensgebruik en sturen op structurele verbetering binnen hun domein.

- **Architectuur en samenhang**
CRM maakt onderdeel uit van de doelarchitectuur van Talland en volgt de geldende architectuurprincipes. Aansluiting, correcte gegevensuitwisseling en consistentie met andere kernsystemen worden hierbij geborgd. Deze systemen blijven de bron voor aanmelding, inschrijving, onderwijsuitvoering en studievoortgang; CRM gebruikt daarvan alleen de gegevens die aantoonbaar nodig zijn voor relatiebeheer en relevante toekomstige benadering.
- **Stapsgewijs ontwikkelen**
Implementatie verloopt gefaseerd, met aandacht voor adoptie, gebruik en aansluiting op bestaande systemen.
- **Gedeeld eigenaarschap**
Iedereen draagt bij aan juist en volledig gebruik van gegevens. Dit sluit aan bij de belofte "We zijn allen eigenaar": CRM is van ons allemaal en we bouwen er samen aan.

Governance en eigenaarschap en regie

Om de continuïteit, kwaliteit en doorontwikkeling van CRM te waarborgen, wordt eigenaarschap niet bij één afdeling belegd. CRM is een organisatiebrede voorziening en vraagt daarom om een duidelijke verdeling tussen strategisch opdrachtgeverschap, procesinhoudelijk eigenaarschap, systeemeigenaarschap, centrale regie, functioneel beheer en gebruikersbetrokkenheid.

Strategisch opdrachtgeverschap: Stuurgroep CRM

Het strategisch opdrachtgeverschap ligt bij de stuurgroep CRM. De stuurgroep bepaalt de strategische koers, stelt prioriteiten, besluit over grotere doorontwikkelingen e.d.

Centrale regie: CRM Product Owner

De centrale regie op CRM ligt bij de CRM Product Owner. De CRM Product Owner beheert de CRM-roadmap en backlog, ordent wensen en wijzigingsverzoeken, bewaakt samenhang tussen domeinen, bereidt besluitvorming voor en stemt af met stuurgroep, adviesgroep, projectgroepen en leverancier.

Proceseigenaarschap:

Proceseigenaren zijn verantwoordelijk voor de inhoudelijke aansluiting van CRM op hun proces, voor de procesmatige keuzes binnen hun domein en voor het juist en volledig gebruik van CRM binnen dat proces. Zij sturen tevens op het harmoniseren, valideren en completeren van de gegevens die voor hun proces nodig zijn, in afstemming met het data-eigenaarschap en de informatiearchitectuur.

Systeemeigenaarschap: bij IV & ICT binnen het domein Bedrijfsvoering. Deze rol borgt de technische en functionele werking, beveiliging en aansluiting op de doelarchitectuur.

1.3.3 Huidige situatie

Marketing & Communicatie

Marketing & Communicatie is op dit moment het enige team binnen het Talland College dat gebruik maakt van Microsoft Dynamics 365. Het wordt door het team Marketing & Communicatie op dit moment vooral ingezet ten behoeve van:

- studentenwerving voor het reguliere opleidingsaanbod (BOL- en BBL-opleidingen op mbo-niveau);
- ondersteuning van evenementen d.m.v. registratie, capaciteitsbeheer, communicatie en follow-up proces (open dagen, infoavonden, meeloopdagen e.d.);
- relatiebeheer voortgezet onderwijs.

Binnen Microsoft Dynamics 365 is het zodanig ingericht dat er inzicht is in de eerste fase van de student journey (Studiekiezer), inclusief:

- profielopbouw van (aspirant-)studenten en ouders/begeleiders;
- vastlegging van interesses, gedrag, interacties en deelname aan evenementen;
- vastlegging van communicatie en contactmomenten.

Er is op dit moment nog geen integratie met het huidige Student Informatie Systeem (SIS), waardoor vervolgfases in de student journey nog niet inzichtelijk zijn binnen Microsoft Dynamics 365. Graag verwijzen we naar het uitgebreide inventarisatiedossier voor een beschrijving van o.a. de huidige inrichting, datamodellen e.d., zie hiervoor bijlage 12 Inventarisatie Talland College D 1.0.

Leven Lang Ontwikkelen (LLO)

Binnen het domein LLO is op dit moment nog geen Microsoft Dynamics 365 ondersteuning ingericht. Processen rondom het verkopen van onderwijs verlopen momenteel grotendeels handmatig en zijn gebaseerd op Outlook en Excel. Dit leidt onder andere tot:

- beperkte transparantie en traceerbaarheid;
- het ontbreken van centrale registratie en stuurinformatie;
- risico op fouten en inconsistenties;
- inefficiënte samenwerking tussen teams;
- verlies van waardevolle klantinformatie en contactmomenten.

Om de ambities uit het businessplan voor LLO te realiseren en de omzetdoelstellingen voor het team Bedrijfsopleidingen te behalen, moeten processen efficiënter, inzichtelijker en beter schaalbaar worden.

1.3.4 Omschrijving van de opdracht

Talland College is op zoek naar een *Gecertificeerde Inrichting- en Supportpartner voor het gebruik van het Microsoft Dynamics 365*. De opdrachtgever wil dat Microsoft Dynamics 365 ingericht wordt met nieuwe functionaliteit voor in ieder geval:

- Domein LLO: relatiebeheer m.b.t. klanten en deelnemers, offreren en calculeren, contracteren, facturatie en nacalculatie.
- Domein Marketing & Communicatie: In dit stadium zijn de doorontwikkelrichtingen bekend, maar het zijn nog geen afgebakende concrete projecten die al geprijsd kunnen worden.

In de toekomst kan besloten worden uit te breiden naar andere domeinen.

Naast de nieuwe implementaties heeft opdrachtgever een support behoefte op de reeds ingerichte functionaliteit (zoals studentenwerving, evenementenorganisatie en relatiebeheer vo-scholen) en nieuwe functionaliteit. De behoefte ligt tevens bij optimalisatie van reeds ingerichte functionaliteit, waarbij in samenspraak tussen Talland en de leverancier bepaald dient te worden of daaraan voorafgaand herinrichting noodzakelijk is.

De leverancier biedt niet alleen inrichting en support, maar adviseert ook proactief (zowel strategisch, tactisch als operationeel). Ook zorgt de leverancier voor koppelingen met systemen zoals bijvoorbeeld SIS en ERP. Niet alle oplossingen hoeven in Microsoft Dynamics gebouwd te worden, indien nodig kan ook worden uitgeweken naar het Power Platform.

Scope van de opdracht

Talland College zoekt een gecertificeerde implementatie- en supportpartner voor Microsoft Dynamics 365 en het Power Platform, die verantwoordelijk is voor de volgende werkzaamheden:

- Implementatie en configuratie (en alleen waar het niet anders kan maatwerk) van oplossingen binnen het reeds bestaande platform Microsoft Dynamics 365 van Talland College;
- Doorontwikkeling/Optimalisatie van huidige processen en functionaliteit;
- Herinrichting van onderdelen van de huidige Microsoft Dynamics 365 en Power Automate inrichting (alleen waar dit nodig is en onderling is afgestemd) voor schaalbaarheid, beheersbaarheid of aansluiting op nieuwe domeinen;
- Inrichten van integraties/koppelingen met externe systemen (zie Bijlage 2c, Koppelingenoverzicht CRM Dynamics (LLO + MC)) en het onderhouden daarvan;
- Ontwerp en realisatie van rapportages/dashboards (in combinatie met Power BI);
- Het vervullen van een actieve adviesrol op:
 - strategisch niveau (o.a. visie, roadmap, trends en het signaleren van ontwikkelingen en kansen voor de relevante doelgroepen van Talland College);

- o tactisch niveau (o.a. inrichting, architectuur en prioritering);
 - o operationeel niveau (o.a. uitvoering en optimalisatie).
- Training en ondersteuning bij adoptie;
- SLA voor beheer en support: 2e en 3e lijns support en technische ondersteuning. De reguliere eerstelijnssteuning wordt door Talland College zelf uitgevoerd;

Toelichting: Talland College verzorgt zelf de reguliere eerstelijnssteuning voor gebruikers van CRM/Microsoft Dynamics 365. Hieronder vallen vragen over het dagelijks gebruik van bestaande en geaccepteerde functionaliteit en een eerste analyse bij vragen of verstoringen. Indien een vraag niet binnen Talland kan worden afgehandeld, wordt deze met voldoende informatie doorgezet naar de leverancier. Technische herstelwerkzaamheden, wijzigingen aan de inrichting en structurele uitbreiding of doorontwikkeling vallen onder de dienstverlening van de leverancier.

- Documenteren (vastleggen en actueel houden van inrichting, datamodel, proces/inrichtingskeuzes en beheerafspraken);
- Jaarlijkse duplicate check.

De opdracht omvat daarmee zowel:

- Projectmatige implementatie en uitbreiding, als;
- Structurele samenwerking, beheer en doorontwikkeling.

Out of scope:

- Aanschaf van Microsoft Dynamics licenties (verloopt via Surf).

1.3.5. Doelstellingen en opdracht per domein

Doelstellingen Marketing & Communicatie

Marketing & Communicatie gebruikt Microsoft Dynamics 365 als CRM-platform ter ondersteuning van werving, communicatie, evenementen, campagnes en relatiebeheer. De doelstelling van Marketing & Communicatie is om de bestaande CRM-inrichting te behouden, beheren en stapsgewijs door te ontwikkelen tot een toekomstbestendige voorziening voor **duurzaam relatiebeheer met meerdere doelgroepen**. Het gaat daarbij niet alleen om aspirant-studenten en hun ouders/verzorgers binnen het reguliere onderwijs, maar ook om werkende professionals, bedrijven, samenwerkingspartners, en alumni.

Met behulp van Microsoft Dynamics 365 wil Marketing & Communicatie doelgroepen beter leren kennen, relevante interacties vastleggen, communicatie persoonlijker en gericht maken, relaties structureel beheren en beter inzicht krijgen in resultaten en ontwikkelingen. Daarmee moet het CRM bijdragen aan een duurzame relatie met doelgroepen gedurende de **volledige relatiecyclus**.

Voor Marketing & Communicatie blijft de **ondersteuning van evenementen** een belangrijk onderdeel van de CRM-inrichting. Evenementen en bijeenkomsten, zoals open dagen, informatieavonden, workshops, meeloopdagen, decanendagen vormen belangrijke contactmomenten in de relatie met doelgroepen. Het CRM ondersteunt en ontwikkelt zich verder in het organiseren, registreren, communiceren, opvolgen en analyseren van (nieuwe en bestaande) evenementen.

Daarnaast wil Marketing & Communicatie de mogelijkheden voor **gepersonaliseerde en gesegmenteerde marketingcommunicatie** verder benutten. Door doelgroepen te segmenteren op basis van onder meer interesses, gedrag, interacties, eventdeelname, relatiekenmerken en fase in de journey, wil Talland College relevanter communiceren en de effectiviteit van marketing- en communicatieactiviteiten vergroten.

Een belangrijk aandachtspunt voor de verdere doorontwikkeling is de **samenhang met bronsystemen, waaronder een SIS**. Talland College wil het CRM kunnen voeden met actuele en betrouwbare gegevens, zoals opleidingsinformatie en relevante statusinformatie in de student journey. Dit moet bijdragen aan betere werving, betere opvolging, actuelere informatievoorziening en beter inzicht in conversies en funnelontwikkeling.

Tot slot wil Marketing & Communicatie de beschikbare data beter benutten voor **rapportages, dashboards en sturing**. Microsoft Dynamics 365 en Power BI moeten inzicht bieden in onder meer doelgroepen, campagneprestaties, evenementen, conversies, funnelontwikkeling, relatiebeheer en de effectiviteit van ingezette marketing- en communicatiemiddelen.

Opdracht Marketing & Communicatie

Marketing en Communicatie geeft in bijlage 13 Ambitiedocument Marketing & Communicatie inzicht in de gewenste doorontwikkelrichtingen /ambitierichtingen. Marketing & Communicatie wil de doorontwikkelrichtingen op projectbasis samen met de geselecteerde leverancier en interne projectgroepen nader uitwerken, prioriteren en vertalen naar concrete projectopdrachten met ontwerpen en user stories. Daarbij wil Marketing & Communicatie de benodigde herinrichting laten beoordelen door leverancier:

- de bestaande productieomgeving is het vertrekpunt en moet in beginsel worden overgenomen;
- een leverancier kan een volledige herbouw niet vooraf als voorwaarde stellen om de dienstverlening te starten;
- na gunning vindt wel een soort van korte inventarisatiefase plaats waarin de leverancier de inrichting en beheerbaarheid beoordeelt;
- als daarbij risico's of afwijkingen naar voren komen die redelijkerwijs niet uit onze aanbestedingsstukken konden worden afgeleid, beoordelen we gezamenlijk welke maatregelen nodig zijn;
- voorstellen voor optimalisatie of herinrichting kunnen daarna worden gedaan, maar Talland bepaalt of en wanneer die worden uitgevoerd.

De afdeling Marketing & Communicatie is ambitieus en wil volop gebruik maken van de reeds bestaande functionaliteiten in Microsoft Dynamics 365 en heeft legio doorontwikkelrichtingen in gedachten. Maar de afdeling heeft wel ondersteuning nodig bij het concretiseren en prioriteren van de projectopdrachten/doorontwikkelingen. Talland College zoekt een partner die helpt de doorontwikkelrichtingen samen, gefaseerd en beheersbaar verder uit te werken en te realiseren. Het team Marketing & Communicatie wil bij aanvang van de samenwerking hier direct mee starten.

De lijst met doorontwikkelrichtingen is niet uitputtend/volledig en vormt geen toezegging tot realisatie en is niet bedoeld als basis voor een vaste totaalprijs. Niet alle genoemde doorontwikkelrichtingen zullen noodzakelijkerwijs worden gerealiseerd binnen de looptijd van de overeenkomst. Talland College behoudt zich het recht voor om onderdelen te prioriteren, te faseren, aan te passen of niet uit te voeren, afhankelijk van organisatiedoelen, beschikbare middelen, technische haalbaarheid en bestuurlijke besluitvorming.

Doelstellingen LLO

- Het vaststellen van de doelarchitectuur voor LLO waarin het proces van verkopen (offreren, contracteren, calculeren), relatiemanagement o.a. (BPV-)bedrijven en facturatie (via AFAS) in samenhang is uitgewerkt.
- Het digitaliseren van het proces 'Verkopen Onderwijs', inclusief prijsstelling via een calculatiemodel en facturatie via AFAS.
- Het inrichten van structureel relatiebeheer met bedrijven, partners, BPV-bedrijven en alumni als fundament voor de (arbeids)marktbenadering en herhaalcontacten.
- Het voorbereiden van de betrokken systemen voor de aansluiting op een SIS.
- Het uitbreiden en verrijken van integraties met bestaande systemen, zoals de onderwijscatalogus en het KRS (voor alumnikoppeling).
- Het versterken van de verbinding met de omgeving, met inbegrip van functionaliteit om marketingcampagnes in te zetten waarmee potentiële LLO-studenten kunnen worden benaderd.

Opdracht LLO

Voor het domein LLO ligt er wel een concrete opdracht, inschrijver vult op het prijzenblad (Formulier C) op twee werkbladen hiervoor de gehele investering voor alle fases in. Voor LLO richt de opdracht zich op de implementatie en inrichting van geheel nieuwe functionaliteiten ter ondersteuning van de bedrijfsopleidingen. Hieronder de fasering van de opdracht zoals die nu gedefinieerd is:

- Fase 1 - Basis relatiebeheer: Centraal bedrijven- en contactregister. Migratie alumnigegevens uit Eduarte (zijn op dit moment 2 omgevingen, oud Horizon College en oud Regio College zijn gefuseerd naar Talland College).
Processen In scope: Relatiebeheer, Alumni beheren.
- Fase 2 - Leadmanagement & Marketing: Leads vastleggen, kwalificeren en opvolgen via campagnes.
Processen In scope: Verkopen onderwijs (benaderen klant).
- Fase 3 - Offertes & Documenten: Offerteproces inrichten met documentgenerator, Signhost en onderwijscatalogus.
Processen In scope: Verkopen onderwijs (offreren en calculeren).
- Fase 4 - Facturatie (AFAS): Facturen genereren en status inzien via AFAS-koppeling.
Processen In scope: Factureren onderwijs.
- Fase 5 - Calculatiemodel: Calculatiesysteem inrichten en koppelen voor automatische prijsberekening.
Processen In scope: Verkopen onderwijs (offreren en calculeren).
- Fase 6 - SIS Kernregistratie Integraties: Alumni-informatie en studentaanmeldingen koppelen via SIS.
Processen In scope: Alumni beheren en Verkopen onderwijs (voorbereiden aanmelding)
- Fase 7 - Talland Website Integraties: Websiteformulier en bestelopties direct laten doorstromen naar CRM.
Processen In scope: Verkopen onderwijs.

Aanbestedingsprocedure

De Aanbestedende dienst selecteert een gekwalificeerde dienstverlener door middel van een Europese aanbesteding volgens een openbare procedure waar de 'inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding' het uitgangspunt is. Deze aanbesteding zal moeten leiden tot hoogwaardige kwalitatieve dienstverlening. Indien uit de inschrijvingen blijkt dat er geen inschrijving is ingediend die voldoet aan de kwaliteitseisen en/of als voldoende beoordeeld wordt, zal er niet gegund worden. Alle bijlagen en eventuele wijzigingen in de Nota van Inlichtingen maken een integraal onderdeel uit van deze aanbesteding en zullen in de definitieve raamovereenkomst worden aangepast.

Gezien de aard van de opdracht en de gestelde geschiktheidseisen acht de Aanbestedende dienst voldoende gelegenheid te bieden voor MKB-bedrijven om een inschrijving te kunnen indienen en kans te maken op de opdracht. Sterker nog, een groot deel van de markt bestaat uit MKB-bedrijven. Indien gegadigden zich desondanks op het standpunt stellen dat er sprake zou zijn van meerdere opdrachten dan dienen zij dit tijdig en juist aan te geven door middel van het stellen van een vraag tijdens de nota van inlichtingen, voorafgaand aan het indienen van een klacht bij het klachtenmeldpunt conform paragraaf 1.4.

De Aanbestedende dienst is echter op voorhand van mening dat de aanbestedingsregelgeving (Gids proportionaliteit, 3^e herziening) toestaat om opdrachten samen te voegen indien rekening gehouden wordt met:

- De samenstelling van de relevante markt en of er voldoende MKB-bedrijven kans op de opdracht maken.
- De organisatorische gevolgen en risico's voor de Aanbestedende dienst indien er geen samenvoeging van de opdracht gaat plaatsvinden (dit geldt zowel voor de gefuseerde als niet gefuseerde instelling(en)).

Raming omvang van de gevraagde dienstverlening

De totale raming over de gehele looptijd van de raamovereenkomst van maximaal 10 jaar bedraagt € 1.200.000 (exclusief btw), bestaande uit:

Eenmalige inrichtingskosten LLO met een volledige uitvoering (inclusief de koppelingen LLO) in de eerste 24 maanden na definitieve gunning zijn begroot op **maximaal** € 320.000 en zijn daarmee een plafondbedrag.

Jaarlijkse kosten beheer/support zijn begroot op € 30.000 en daarna jaarlijks geïndexeerd.

Jaarlijkse mutaties op de inrichting zijn begroot op € 40.000 en daarna jaarlijks geïndexeerd.

Op formulier C zijn meerdere maximale bedragen beschreven voor zowel de investering LLO als maximale uurtarieven. Inschrijvers die toch boven deze plafondbedragen een inschrijving indienen worden uitgesloten van verdere deelname en komen niet voor een gunning in aanmerking. Talland gaat geen afnameverplichtingen aan voor de verschillende uren zoals beschreven op het prijzenblad. Het zijn slechts inschattingen. Talland kan er gedurende de raamovereenkomst voor kiezen om meer beheer van de applicatie zelf uit te voeren en zal dan eerst met de opdrachtnemer overleggen wat hiervan de consequenties zijn in rollen en verantwoordelijkheden, en vervolgens het maandelijks beheertarief. In de eerste twee à drie jaar wordt er een piek verwacht aan inspanningen vanuit de opdrachtnemer en jaarlijks zijn er mutaties. De Inschrijver moet zich hiervan bewust zijn en deze capaciteit daadwerkelijk beschikbaar hebben.

De duur voor deze raamovereenkomst is gemaximaliseerd op 120 maanden, bestaande uit initieel 36 maanden en daarna te verlengen met 36 + 12 + 12 + 12 + 12 maanden.

De ingediende implementatiekosten worden vergoed volgens het onderstaande schema dat bestaat uit totaal 8 facturen, met als kader:

Na realisatie van iedere fase (1,2,3,4,6,7) 10% - uiteraard mits werkend uitgevoerd.

Na realisatie fase 5 20% - uiteraard mits werkend uitgevoerd.

De eerste factuur: Bij aanvang implementatie 20% en vervolgens;

- Fase 1 - Basis relatiebeheer: Centraal bedrijven- en contactregister. Migratie alumnigegevens uit Eduarte (zijn op dit moment 2 Eduarte omgevingen, oud Horizon College en oud Regio College zijn gefuseerd naar Talland College).
Processen In scope: Relatiebeheer, Alumni beheren.
- Fase 2 - Leadmanagement & Marketing: Leads vastleggen, kwalificeren en opvolgen via campagnes.
Processen In scope: Verkopen onderwijs (benaderen klant).
- Fase 3 - Offertes & Documenten: Offerteproces inrichten met documentgenerator, Signhost en onderwijscatalogus.
Processen In scope: Verkopen onderwijs (offreren en calculeren).
- Fase 4 - Facturatie (AFAS): Facturen genereren en status inzien via AFAS-koppeling.
Processen In scope: Factureren onderwijs.
- Fase 5 - Calculatiemodel: Calculatiesysteem inrichten en koppelen voor automatische prijsberekening.
Processen In scope: Verkopen onderwijs (offreren en calculeren).
- Fase 6 - SIS Kernregistratie Integraties: Alumni-informatie en studentaanmeldingen koppelen via SIS.
Processen In scope: Alumni beheren en Verkopen onderwijs (voorbereiden aanmelding)
- Fase 7 - Talland Website Integraties: Websiteformulier en bestelopties direct laten doorstromen naar CRM.
Processen In scope: Verkopen onderwijs.

Looptijd en juridisch kader voor een Raamovereenkomst

De aanbestedende dienst sluit met de winnende inschrijver een raamovereenkomst voor de dienstverlening van een gecertificeerde Microsoft Dynamics-partner, bestaande uit onder andere implementatie, (her)inrichting waar Talland dit nodig acht, doorontwikkeling, koppelingen/integraties, beheer, ondersteuning en advisering, ten behoeve van het CRM-platform van de aanbestedende dienst. De raamovereenkomst heeft een vaste looptijd van drie (3) jaar. De aanbestedende dienst heeft het eenzijdige recht de raamovereenkomst eenmaal te verlengen met 36 maanden en viermaal te verlengen met telkens twaalf maanden, tot een totale maximale looptijd van tien (10) jaar. Verlenging vindt uitsluitend plaats na een uitdrukkelijk, schriftelijk besluit van de aanbestedende dienst; de opdrachtnemer kan aan de verlengingsopties geen rechten of verwachtingen ontleen.

Op grond van artikel 2.140 lid 3 Aanbestedingswet 2012 (en artikel 33 lid 1 Richtlijn 2014/24/EU) bedraagt de looptijd van een raamovereenkomst ten hoogste vier jaar, behalve in uitzonderingsgevallen die deugdelijk gemotiveerd zijn, met name op grond van het voorwerp van de raamovereenkomst. De considerans van Richtlijn 2014/24/EU (overweging 62) noemt als voorbeeld van een dergelijk uitzonderingsgeval de situatie waarin ondernemers moeten kunnen beschikken over middelen waarvan de afschrijvingstermijn langer is dan vier jaar en die gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst beschikbaar moeten zijn. De aanbestedende dienst motiveert in deze paragraaf waarom in dit geval sprake is van een dergelijk uitzonderingsgeval.

Het voorwerp van de raamovereenkomst

Het voorwerp van deze raamovereenkomst is geen routinematige herhalingsinkoop, maar een langjarig, gefaseerd ontwikkel-, implementatie- en beheerprogramma rond een bedrijfskritisch CRM-platform (Microsoft Dynamics) dat stapsgewijs organisatiebreed wordt uitgerold. Het programma omvat achtereenvolgens en deels parallel: (i) de bestaande dienstverlening voor studentenwerving, evenementenondersteuning en relatiebeheer met het voortgezet onderwijs; (ii) het vaststellen en realiseren van de doelarchitectuur voor Leven Lang Ontwikkelen (LLO), waaronder de digitalisering van het proces 'Verkopen Onderwijs' (offreren, contracteren, calculeren) en het relatiebeheer met bedrijven, partners en alumni; (iii) de uitbreiding naar de overige fasen van de student journey en de organisatiebrede uitrol; en (iv) de realisatie en doorontwikkeling van koppelingen met onder meer het studenteninformatiesysteem, het financiële systeem, het kwalificatieregister en de onderwijscatalogus, inclusief de voorbereiding op de aansluiting van een mogelijk nieuw studenteninformatiesysteem.

Deze fasen bouwen inhoudelijk en technisch op elkaar voort: architectuur- en inrichtingskeuzes uit eerdere fasen zijn bepalend voor de realisatie van de volgende fasen. De uitvoering vereist dat de opdrachtnemer gedurende de gehele looptijd beschikt over actuele, diepgaande kennis van de specifieke inrichting, het datamodel, het koppelingenlandschap en de onderwijsprocessen van de aanbestedende dienst, en dat hij deze kennis in een vast kernteam borgt.

Motivering van het uitzonderingsgeval

Het betreft hier een langjarig gefaseerd programma als voorwerp van de raamovereenkomst. De hierboven beschreven programmering beslaat naar haar aard aanmerkelijk meer dan vier jaar: realisatie van de LLO-doelarchitectuur en digitalisering van het verkoopproces, organisatiebrede uitrol en aansluiting op het (mogelijk nieuwe) studenteninformatiesysteem, en aansluitend consolidatie, optimalisatie, beheer en doorontwikkeling ook voor marketing en communicatie.

Een maximale looptijd van vier jaar zou de aanbestedende dienst dwingen tot een verplichte wissel van implementatie- en beheerpartner midden in de programma's, op een moment dat niet samenvalt met een natuurlijke faseovergang en verdere ontwikkeling van marketing en communicatie.

Een dergelijke gedwongen wissel vormt een wezenlijk risico voor de continuïteit van primaire processen die op het platform draaien of gaan draaien. Anders dan bij producten of installaties met een natuurlijk vervangingsmoment kent een doorlopend SaaS-platform als Microsoft Dynamics geen levenscyclus die na vier jaar tot een logische herijking dwingt; het platform en de daarop gebouwde inrichting worden juist doorlopend doorontwikkeld.

Opdrachtspecifieke investeringen met een terugverdientijd die veel langer is dan vier jaar.

De opdrachtnemer moet bij aanvang en gedurende de eerste jaren van de raamovereenkomst substantieel investeren in: (i) de opbouw en instandhouding van een vast, gecertificeerd kernteam met diepgaande kennis van de specifieke inrichting van de aanbestedende dienst en van het onderwijs- en LLO-domein; (ii) het doorgronden en documenteren van het voor de opdracht relevante applicatie- en integratielandschap van de aanbestedende dienst; en (iii) de inrichting en borging van passende werkwijzen, tooling en beheermaatregelen voor ontwikkeling, testen, acceptatie en beheer binnen het Microsoft Dynamics 365- en Power Platform van Talland College, werkwijzen en kennisborging die gedurende de gehele looptijd beschikbaar moeten blijven. Deze investeringen zijn opdrachtspecifiek: zij behouden hun waarde uitsluitend binnen deze opdracht.

Deze investeringen worden door inschrijvers verdisconteerd in de tarieven. Bij een maximale looptijd van vier jaar moeten zij binnen een korte periode worden terugverdiend, hetgeen leidt tot hogere tarieven en/of tot een voordeel voor de partij die deze investering reeds heeft gedaan.

Een langere maximale looptijd stelt alle inschrijvers, uitdrukkelijk ook partijen die de opdrachtspecifieke kennis nog moeten opbouwen, in staat deze investering over een realistische periode af te schrijven. Dit komt de prijs-kwaliteitverhouding én een gelijk speelveld ten goede.

Continuïteit, wisselkosten en desinvestering.

Een tussentijdse partnerwissel brengt aanzienlijke overdrachts- en inwerkkosten mee, een verhoogd fout- en uitvalrisico gedurende de transitieperiode en een desinvestering van de opgebouwde opdrachtspecifieke kennis en voorzieningen, terwijl de dienstverlening aan studiekeziers, studenten, scholen en bedrijven onverminderd moet doorlopen. Deze kosten en risico's staan bij een verplichte hernieuwde concurrentiestelling na vier jaar, midden in het programma, niet in een redelijke verhouding tot het daarmee te dienen mededingingsbelang, dat bovendien op andere wijze wordt geborgd door de waarborgen in de paragraaf "Waarborgen voor mededinging en proportionaliteit".

Verhouding tot transactiekosten.

Ten overvloede en uitsluitend ondersteunend geldt dat een heraanbesteding na vier jaar aanzienlijke transactiekosten meebrengt voor zowel de aanbestedende dienst als de markt: de kosten van het voorbereiden en begeleiden van een Europese procedure respectievelijk de kosten die iedere inschrijver maakt voor het opstellen van een kwalitatief goede inschrijving op een opdracht van deze complexiteit. Tegenover die kosten staat op dat moment, gelet op de fase van het programma, geen reëel voordeel voor de mededinging. De aanbestedende dienst benadrukt dat dit argument de afwijking niet zelfstandig draagt. De afwijking wordt gedragen door de hiervoor beschreven motivering van het uitzonderingsgeval, de opdrachtspecifieke investeringen en de continuïteit, wisselkosten en desinvestering.

Waarborgen voor mededinging en proportionaliteit

De aanbestedende dienst heeft de gevolgen van de langere maximale looptijd voor de mededinging onderkend en beperkt deze met de volgende waarborgen: (i) de vaste looptijd bedraagt drie jaar; iedere verlenging vergt een uitdrukkelijk besluit van de aanbestedende dienst, gebaseerd op een evaluatie van de geleverde prestaties, een toets op marktconformiteit van de tarieven en de actuele behoefte; (ii) de maximale waarde en omvang van de raamovereenkomst zijn in de aankondiging en het aanbestedingsdocument vermeld; bij het bereiken daarvan is de raamovereenkomst uitgewerkt; (iii) de raamovereenkomst bevat tussentijdse beëindigingsmogelijkheden voor de aanbestedende dienst en een exitregeling met overdrachtsverplichtingen, zodat de aanbestedende dienst niet feitelijk gebonden is aan de volledige maximale looptijd; (iv) de tarieven zijn onderworpen aan een vooraf beschreven indexerings- en prijsherzieningsregeling; en (v) de raamovereenkomst bevat geen afnameverplichting voor de gehele uitvoering van alle opdrachten.

Conclusie

Gelet op het voorwerp van de raamovereenkomst, een langjarig, gefaseerd ontwikkel-, implementatie- en beheerprogramma rond een bedrijfskritisch platform, en op de opdrachtspecifieke investeringen met een terugverdientijd langer dan vier jaar, is naar het oordeel van de aanbestedende dienst sprake van een deugdelijk gemotiveerd uitzonderingsgeval als bedoeld in artikel 2.140 lid 3 Aanbestedingswet 2012. De gekozen constructie, drie jaar vast met verlengingsopties tot maximaal tien jaar, omgeven met de hiervoor onder "Waarborgen voor mededinging en proportionaliteit" beschreven waarborgen, beperkt de mededinging niet verder dan voor het bereiken van deze doelstellingen noodzakelijk is.

De Aanbestedende dienst is van mening dat het voorwerp van deze Raamovereenkomst een langjarig, gefaseerd ontwikkel-, implementatie- en beheerprogramma rond het CRM-platform (Microsoft Dynamics 365 en het daarmee samenhangende Microsoft Power Platform) is, zoals hiervoor is beschreven. De Aanbestedende dienst heeft bij het opstellen van de aanbestedingsstukken voorzien dat de behoefte gedurende de looptijd op de hiervoor genoemde onderdelen kan wijzigen.

Deze paragraaf bevat de herzieningsclausule als bedoeld in artikel 2.163c Aanbestedingswet 2012. Wijzigingen die binnen dit artikel vallen, kunnen zonder nieuwe aanbestedingsprocedure worden doorgevoerd. Dit artikel laat onverlet dat de Aanbestedende dienst zich daarnaast kan beroepen op de artikelen 2.163b, 2.163d, 2.163e en 2.163g Aanbestedingswet 2012, mits aan de daarvoor geldende voorwaarden is voldaan.

Aard van de voorzienbare wijzigingen. De Raamovereenkomst kan worden gewijzigd op de volgende, limitatief opgesomde onderdelen:

- a) *Functionele uitbreiding binnen het CRM-domein:* het inrichten en in beheer nemen van aanvullende processen, modules of apps op het CRM-platform ten behoeve van alle processen zoals beschreven in de documenten van Bijlage 2c PVE LLO opdracht TC26MD, alsmede processen die daar functioneel aansluiting bij vinden en organisatorisch tot het relatiebeheer- of onderwijsverkoopdomein van de Aanbestedende dienst behoren.
- b) *Koppelingen en integraties:* het realiseren, wijzigen, vervangen of uitfasen van koppelingen met bron- en doelsystemen van de Aanbestedende dienst, waaronder het studenteninformatiesysteem (inclusief de vervanging daarvan door een ander studenteninformatiesysteem), het financiële systeem, het HR-systeem, het kwalificatieregister, de onderwijscatalogus, identity- en accessmanagement, de datawarehouse-/BI-omgeving en landelijke onderwijsketenvoorzieningen.
- c) *Technologische ontwikkeling van het platform:* aanpassingen die voortvloeien uit wijzigingen die Microsoft aanbrengt in de productsamenstelling, licentiestructuur, releasekalender, naamgeving, hosting of het einde van ondersteuning van onderdelen van Dynamics 365 en het Power Platform, waaronder migratie naar opvolgende of vervangende Microsoft-onderdelen en het benutten van nieuwe standaardfunctionaliteit (waaronder AI-/Copilot-functionaliteit), voor zover het platform als geheel binnen het Microsoft Dynamics-ecosysteem blijft.

- d) *Volume en gebruik*: wijziging van het aantal gebruikers, licenties, omgevingen, locaties, organisatieonderdelen, dataverwerkingsvolumes en de omvang van beheer en ondersteuning, als gevolg van de gefaseerde organisatiebrede uitrol, groei of krimp van de instelling, of organisatorische wijzigingen zoals fusie, splitsing, samenwerking of herindeling van onderwijsonderdelen.
- e) *Wet- en regelgeving en normenkaders*: aanpassingen die nodig zijn om te blijven voldoen aan gewijzigde wet- en regelgeving en aan door de Aanbestedende dienst gehanteerde normenkaders, waaronder gegevensbescherming, informatiebeveiliging (o.a. het voor het mbo geldende normenkader), digitale toegankelijkheid, archivering en onderwijswetgeving.
- f) *Dienstverleningsniveau*: wijziging van servicevensters, reactie- en hersteltijden, rapportages en beheerscope in de SLA, in verband met de toenemende bedrijfskritikaliteit van het platform bij organisatiebrede uitrol.

Omvang van de wijzigingen. De wijzigingen op grond van dit artikel zijn, cumulatief over de gehele looptijd inclusief verlengingen, begrensd tot een maximale waarde van € 2.000.000 exclusief btw. Binnen dat plafond geldt dat de totale waarde van wijzigingen niet meer bedraagt dan dit waardeplafond (inclusief indexeringen) van de Raamovereenkomst bij gunning, zoals vermeld in de aankondiging.

Voorwaarden. Een wijziging op grond van dit artikel is uitsluitend toegestaan indien:

- a) de wijziging valt binnen één of meer van de categorieën en de algemene aard van de Raamovereenkomst, dienstverlening van een gecertificeerde Microsoft Dynamics-partner voor het CRM-platform van de Aanbestedende dienst, niet verandert; met name is niet toegestaan een wijziging naar een ander CRM-platform, naar dienstverlening buiten het CRM-/relatiebeheerdomein, of naar levering van hardware of van software die niet tot het Microsoft-ecosysteem behoort;

- b) de vergoeding voor de wijziging wordt bepaald op basis van de tarieven en prijsmechanismen uit de Inschrijving, zoals geïndexeerd overeenkomstig dit aanbestedingsdocument. Voor werkzaamheden waarvoor de Inschrijving geen tarief bevat, wordt het tarief vastgesteld naar analogie van het dichtstbijzijnde functieprofiel uit het prijzenblad (Formulier C), en bij gebreke daarvan op basis van een door Opdrachtnemer onderbouwde en door de Aanbestedende dienst goedgekeurde offerte;
- c) de wijziging is vastgelegd in een schriftelijke, door beide partijen ondertekende wijzigingsovereenkomst of nadere opdracht die verwijst naar dit artikel;
- d) de Aanbestedende dienst een wijzigingenregister bijhoudt waarin per wijziging de grondslag, de datum en de waarde zijn vastgelegd, ten behoeve van de toets aan dit artikel.

Aan dit artikel kan Opdrachtnemer geen recht op of verwachting van aanvullende opdrachten ontleen. De Aanbestedende dienst is vrij om onderdelen niet, later of via een afzonderlijke aanbestedingsprocedure te realiseren.

Verhouding tot nadere opdrachten. Werkzaamheden die reeds binnen de beschreven scope van de Raamovereenkomst vallen, worden verstrekt als nadere opdracht en zijn geen wijziging in de zin van dit artikel.

Om de Raamovereenkomst, inclusief de daarin opgenomen verlengingsoptie, als overheidsopdracht in de zin van artikel 1.1 van de Aanbestedingswet 2012 te kunnen aanbesteden, moet sprake zijn van een Raamovereenkomst onder bezwarende titel. Dit betekent onder meer dat de overeengekomen prestaties juridisch afdwingbaar moeten zijn. Dit volgt onder andere uit het arrest Helmut Müller. Daarmee wordt de verlengingsoptie alleen door de Opdrachtgever wel of niet gebruikt. Wanneer een verlenging uitsluitend mogelijk is met wederzijds goedvinden, staat deze verlenging vooraf niet voldoende vast en is zij niet eenzijdig afdwingbaar.

Een dergelijke verlenging kan daardoor aanbestedingsrechtelijk worden aangemerkt als een nieuwe opdracht, die in beginsel opnieuw aan de toepasselijke aanbestedingsregels moet worden getoetst. Om die reden is ervoor gekozen de verlengingsoptie als een eenzijdig recht van de Aanbestedende dienst in de Raamovereenkomst op te nemen. Daarmee is de mogelijke verlenging vooraf kenbaar, bepaald en onderdeel van de opdracht zoals deze in de markt wordt gezet. Dit neemt niet weg dat de Aanbestedende dienst groot belang hecht aan een professionele, evenwichtige en constructieve samenwerking met Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en zich daarbij als goed opdrachtgever zal gedragen.

1.4 Klachtenmeldpunt

Ondanks dat de Aanbestedende dienst de grootste zorgvuldigheid in acht neemt bij het doorlopen van de aanbestedingsprocedure, kan het zijn dat een belanghebbende een klacht heeft over deze aanbesteding. Onder een klacht verstaat Aanbestedende dienst een uiting van ontevredenheid met een corrigerend of afwijzend karakter. De klacht moet betrekking hebben op deze specifieke aanbesteding. Het is niet mogelijk te klagen over het algemene aanbestedingsbeleid van Aanbestedende dienst.

Belanghebbenden die een klacht hebben naar aanleiding van deze aanbestedingsprocedure kunnen deze indienen via info@aanbestedingszaak.nl. Tevens wordt verzocht om de Aanbestedende dienst op de hoogte te brengen via een bericht in TenderNed.

Let op! Een klacht heeft geen opschortende werking voor de aanbestedingsprocedure. De klacht zal zo spoedig mogelijk worden afgehandeld. Echter er kan niet uitgesloten worden dat de afhandeling binnen enige termijn in de aanbestedingsprocedure kan plaatsvinden. Dit zal mede afhangen van het tijdstip van indienen, de complexiteit, omvang of andere omstandigheden. Klagers worden geadviseerd hier zeer goed acht op te slaan. Voor de klachtenregeling verwijzen wij graag naar bijlage 5.

2 INSCHRIJFPROCEDURE

2.1 Planning

Aan onderstaande planning kunnen geen rechten worden ontleend. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de planning tussentijds te wijzigen. Indien er noodzakelijkerwijs wijzigingen in de planning zullen optreden, worden Inschrijvers door Aanbestedende dienst op de hoogte gesteld. Deze planning is gebaseerd op Nederlandse tijden.

§ 1.1	Verzending aankondiging en publicatie (start van procedure) via TenderNed.	5 oktober 2026
§ 2.3.1	Uiterste termijn voor aanmelden online kennismaking (via TenderNed).	15 oktober 2026 uiterlijk om 17:00 uur
§ 2.3.1	Kennismaking online, plenaire sessie.	19 oktober 2026 tussen 10:00 en uiterlijk 11:30 uur
§ 2.3.2 en 2.3.3	Uiterste termijn voor indienen vragen 1 ^e Nota van Inlichtingen.	29 oktober 2026 uiterlijk om 12:00 uur
§ 2.3.2 en 2.3.3	Beantwoording vragen 1 ^e Nota van Inlichtingen (NvI).	18 november 2026
§ 2.3.2 en 2.3.3	Uiterste termijn voor indienen vragen 2 ^e Nota van Inlichtingen.	25 november 2026 uiterlijk om 12:00 uur
§ 2.3.2 en 2.3.3	Beantwoording vragen 2 ^e Nota van Inlichtingen (NvI).	8 december 2026
§ 2.5	Uiterste (fatale) termijn voor indienen inschrijving . <i>Dringende oproep: Dien uw inschrijving zeker 2 dagen eerder in! Uploadproblemen zijn voor risico van de Inschrijver.</i>	24 december 2026 om 10:00 uur
§ 2.5	Openen inschrijving(en).	24 december 2026 Na 10:00 uur
Bijlage 7	Door inschrijver te geven toelichting op beantwoording van de ingediende open vragen.	18, 21 en 25 januari 2027
§ 5.4	Bekendmaken voorgenomen gunningsbeslissing.	Na 23 februari 2027
§ 5.4	"Standstill-termijn" (20 kalenderdagen).	Direct na bekendmaking van de voorlopige gunning.
§ 5.4	Verificatie juistheid inschrijving en verificatie privacy/AVG.	Direct na afloop van de bezwaartermijn.
§ 5.5	Definitieve gunning.	Na afloop verificatie inschrijving en privacy/AVG, gepland op 25 maart 2027.
	Ingangsdatum raamovereenkomst en start Implementatie.	Gepland op 2 april 2027

Door omstandigheden kan er een aanpassing in deze planning komen.

2.2 Informatie-uitwisseling

De uitwisseling van informatie, als bedoeld in artikel 3 lid 1 Aanbestedingsbesluit, geschiedt uitsluitend via TenderNed. Het is niet toegestaan op andere wijze dan hierboven beschreven informatie bij Aanbestedende dienst te verkrijgen over deze aanbesteding. Het benaderen van andere functionarissen dan de genoemde contactpersoon, met het kennelijke doel te komen tot (oneigenlijke) beïnvloeding van de aanbestedingsprocedure, kan uitsluiting tot gevolg hebben. Het is gedurende de gehele aanbestedingsprocedure niet toegestaan om andere functionarissen dan genoemde contactpersoon te benaderen met betrekking tot deze aanbesteding.

2.3 Gelijk speelveld en informatiepositie van inschrijvers en online kennismaking

De Aanbestedende dienst gebruikt het CRM-platform op basis van Microsoft Dynamics 365 sinds de zomer van 2024 en wordt daarbij ondersteund door een Microsoft Dynamics-partner. Deze partner beschikt uit hoofde van zijn huidige dienstverlening over kennis van de organisatie en de bestaande inrichting. De Aanbestedende dienst onderkent dat deze positie een informatievoordeel kan opleveren en heeft de volgende maatregelen genomen om alle inschrijvers in staat te stellen op basis van gelijkwaardige informatie een inschrijving op te stellen. Ter voorbereiding op deze aanbestedingsprocedure heeft de Aanbestedende dienst in maart 2026 een marktconsultatie georganiseerd. Deze is op 9 maart 2026 gepubliceerd op TenderNed, met kenmerk TN 576127 en referentienummer TC26MD. Het doel van deze consultatie was om relevante informatie te verkrijgen van diverse marktpartijen en om kennis en ervaringen op te doen over de huidige markt en ontwikkelingen op het gebied van inrichting en support voor Microsoft Dynamics en om een prijsindicatie te verkrijgen. Met de uitkomsten wilde Aanbestedende dienst een juiste keuze kunnen maken met betrekking tot de aanbestedingsstrategie, procedure en scope van de opdracht.

Een breed gedeeld aandachtspunt dat uit de eerste marktconsultatie naar voren kwam, was de behoefte aan inzicht in de bestaande inrichting en verduidelijking van het programma van eisen. Zonder die informatie wordt risico ingeprijsd of wordt van deelname afgezien, met gevolgen voor de mededinging en de prijs-kwaliteitverhouding.

Meerdere respondenten adviseren daarom een voorbereidende verkennings- of inventarisatiefase vóór of aan het begin van de procedure, met als resultaat een scherpere scopeafbakening, een uitgewerkte integratie-architectuur en een beoordeelbare uitvraag. Ook het belang van een gelijkwaardige informatiepositie ten opzichte van de huidige dienstverlener wordt benoemd. Hieraan heeft Aanbestedende dienst gehoor gegeven en alle respondenten gevraagd een offerte in te dienen voor de uitvoering van een inventarisatiefase, voorafgaande aan de aanbesteding. De huidige situatie, inrichting en behoeften zijn tijdens die fase leveranciersafhankelijk geïnventariseerd en hebben als resultaat een inventarisatiedossier opgeleverd.

Er is een tweede marktconsultatie georganiseerd, deze is op 9 juli 2026 gepubliceerd op TenderNed, met kenmerk TN 600958 en referentienummer TC26MD2. Met deze tweede marktconsultatie zijn alle marktpartijen in de gelegenheid gesteld kennis te nemen van het aangepaste Programma van Eisen, de domeinbeschrijvingen en het inventarisatiedossier, en gevraagd per onderdeel aan te geven of deze documenten voldoende houvast bieden voor een passende, concrete en realistische inschrijving. De tweede ronde had daarnaast tot doel een eventuele kennisvoorsprong te mitigeren; de consultatie heeft daartoe plaatsgevonden op basis van gelijke informatievoorziening aan alle deelnemende marktpartijen.

Het inventarisatiedossier is in zijn geheel als bijlage 12 bijgevoegd bij deze aanbesteding. Op deze wijze is alle informatie transparant beschikbaar voor alle Inschrijvers. Er zijn geen individuele marktpartijen betrokken bij het opstellen van de overige aanbestedingsstukken, met inachtneming van het gelijkheids- en transparantiebeginsel.

Het Talland College heeft deze voorafgaande betrokkenheid getoetst aan het gelijkheidsbeginsel en het transparantiebeginsel (artikel 1.8 en 1.9 Aanbestedingswet 2012) en aan artikel 2.51 Aanbestedingswet 2012, op grond waarvan de aanbestedende dienst passende maatregelen neemt om te waarborgen dat de mededinging niet wordt vervalst door deelneming van een ondernemer die betrokken is geweest bij de voorbereiding van een aanbesteding.

Het Talland College heeft daartoe zoals hiervoor beschreven passende maatregelen getroffen. Alle informatie wordt hiermee gelijktijdig en op gelijke wijze aan alle marktpartijen ter beschikking gesteld. Geen enkele gegadigde heeft door haar betrokkenheid dan ook een kennisvoorsprong opgedaan ten opzichte van andere marktpartijen. Ten tweede is het inventarisatiedossier beschrijvend en leveranciersonafhankelijk van aard: het schrijft geen oplossingsrichting voor en is niet toegesneden op de producten, diensten of werkwijze van enige specifieke marktpartij. Ten derde zijn voor de 2^e marktconsultatie en voor deze aanbesteding ruime termijnen gehanteerd, zodat iedere marktpartij voldoende gelegenheid heeft om van alle beschikbaar gestelde informatie kennis te nemen en deze in haar beantwoording respectievelijk inschrijving te verwerken.

Naar het oordeel van het Talland College zijn het transparantiebeginsel en het gelijkheidsbeginsel hiermee onverkort gewaarborgd en is er sprake van een gelijk speelveld voor alle marktpartijen.

2.3.1 Online kennismaking (informatiebijeenkomst)

De Aanbestedende dienst biedt gegadigden de mogelijkheid om deel te nemen aan een online kennismakingsbijeenkomst van de Aanbestedende dienst via MS-Teams, conform de planning opgenomen in paragraaf 2.1.

De gegadigde partij kan zich hiervoor aanmelden via de berichtenmodule van TenderNed, let op de uiterste datum voor aanmelden (zie planning 2.1). Het doel van deze bijeenkomst is uitsluitend om gegadigden kennis te laten maken met de organisatie en de werkwijze van de Aanbestedende dienst.

Tijdens de bijeenkomst zal een deel van het projectteam zich voorstellen en een algemene toelichting geven op de organisatie. Tijdens de kennismakingsbijeenkomst kunnen tevens personen aanwezig zijn die op een later moment betrokken zijn bij de beoordeling van de inschrijvingen. De informatie die tijdens deze online-bijeenkomst wordt gepresenteerd, wordt opgenomen en beschikbaar gesteld aan alle gegadigden via de Nota van Inlichtingen.

De huidige inrichting van het CRM-platform is beschreven in Bijlage 12 (het rapport zoals toegevoegd bij de tweede marktconsultatie). Deze informatie is opgesteld met het oog op deze aanbesteding, waarbij alle informatie is opgenomen die voor het opstellen van een inschrijving relevant wordt geacht. De inschrijver die meent dat voor zijn inschrijving aanvullende informatie over de bestaande inrichting nodig is, kan daarom verzoeken, uitsluitend via de eerste Nota van Inlichtingen. De Aanbestedende dienst zal dergelijke verzoeken honoreren voor zover de informatie beschikbaar is en verstrekking niet in strijd is met wet- en regelgeving of gerechtvaardigde bedrijfsbelangen van haarzelf en/of van derden.

Nieuwe dienstverlening (LLO). Het zwaartepunt van de opdracht ligt bij de ontwikkeling en implementatie van nieuwe functionaliteit, in het bijzonder de doelarchitectuur voor Leven Lang Ontwikkelen, het proces 'Verkopen Onderwijs' en de uitbreiding naar de overige fasen van de student journey. Deze onderdelen zijn op dit moment niet ingericht. De huidige partner beschikt hierdoor niet over een informatiepositie die andere inschrijvers ontberen. De behoeften, uitgangspunten en eisen voor deze onderdelen zijn beschreven in het Programma van Eisen. Van inschrijvers wordt verwacht dat zij hun aanpak baseren op deze documenten, hun kennis van Microsoft Dynamics 365 en hun ervaring in vergelijkbare organisaties.

Openbare informatie. Informatie over de organisatie, het onderwijsaanbod, de omvang, de locaties, de strategische koers etc. van de Aanbestedende dienst is openbaar beschikbaar, zoals op www.talland.nl. Inschrijvers worden geacht van deze informatie kennis te hebben genomen.

Procedurele waarborgen. De inschrijftermijn staat gepland op 24 december 2026 met een publicatiedatum van 5 oktober 2026 en is daarmee ruim langer dan het wettelijke minimum, zodat inschrijvers die de organisatie nog niet kennen voldoende tijd hebben om de informatie te bestuderen. De Aanbestedende dienst zal geen informatie aan individuele inschrijvers verstrekken.

2.3.2 Inlichtingen en Nota van Inlichtingen

Er kunnen vragen en bezwaren over en tegen de aanbestedingsprocedure, de (inhoud van de) aanbestedingsdocumenten en de (inhoud van de) contractdocumenten worden gesteld. Vragen en/of bezwaren kunnen uitsluitend in de Nederlandse taal worden gesteld. Vragen over de aanbesteding kunnen voor de in de planning genoemde datum worden ingediend via TenderNed conform het format zoals bijgevoegd als bijlage 4: Model voor het indienen van vragen ten behoeve van Nota van Inlichtingen.

NOTE: U dient deze ingevulde bijlage (als Word-bestand) te uploaden via de berichtenmodule van TenderNed. Vragen die afzonderlijk zijn ingediend via de vraag- en antwoordmodule worden NIET in behandeling genomen.

Vragen dienen duidelijk gesteld te worden, zodat de Aanbestedende dienst deze met JA of NEE kan beantwoorden en niet zelf een invulling moet geven aan datgene wat een vragensteller mogelijk bedoelt, tenzij er nadere informatie gevraagd wordt. Met andere woorden: vragen met een open einde kunnen niet eenvoudig beantwoord worden. Vragen dienen voorzien te zijn van een verwijzing naar de bron van de vraag. Vragen worden geanonimiseerd beantwoord middels een gepubliceerde Nota van Inlichtingen via TenderNed. Binnen een aantal werkdagen na de publicatie van de 1e Nota van Inlichtingen kunnen wederom vragen worden gesteld voor in de 2e Nota van Inlichtingen. Hiervoor kunt u hetzelfde format aanhouden. Inschrijvers worden geacht met de inhoud van de Nota van Inlichtingen bekend te zijn.

De aanbestedingsdocumenten en de contractdocumenten zijn met zorg samengesteld. Mocht een Inschrijver hierin desondanks onduidelijkheden en/of onvolkomenheden en/of tegenstrijdigheden aantreffen, dan wel redelijkerwijs kunnen aantreffen, dan wel anderszins bezwaren hebben tegen de opdracht, de procedure, de bepalingen en/of de eisen, dan dient de Inschrijver de Aanbestedende dienst daarvan via TenderNed op de hoogte te stellen, ter gelegenheid van de inlichtingenronde, zoals hierboven in de eerste alinea bedoeld. Mocht een Inschrijver nog bezwaren hebben tegen de inhoud van de Nota van Inlichtingen zoals hierboven bedoeld en/of onduidelijkheden etc. daarin aantreffen, dan kan de Inschrijver (uitsluitend) deze vragen conform de planning uit paragraaf 2.1 uiterlijk **12 dagen** voor het indienen van de inschrijving schriftelijk bij de Aanbestedende dienst aan de orde stellen via TenderNed.

Maakt de Inschrijver van de geboden mogelijkheden geen gebruik, dan komt dit voor risico van Inschrijver en mogen zowel de Aanbestedende dienst als de overige Inschrijvers er gerechtvaardigd van uitgaan dat de Inschrijver tegen de procedure van de aanbesteding, de bepalingen, eisen en de overige inhoud van de aanbestedings- en contractdocumenten geen bezwaar heeft. Met verwijzing naar het Grossmann-arrest (HvJ EG 12 februari 2004, zaak C-230/02) en Gids Proportionaliteit 2021 leidt het eerst na inschrijving aan de orde stellen van bezwaren en/of onduidelijkheden (op grond van rechtswerking) tot niet-ontvankelijkheid voor wat betreft die bezwaren en/of onduidelijkheden. Inschrijver kan geen rechtsgeldig beroep doen op bezwaren en/of onduidelijkheden die niet door hemzelf binnen de genoemde termijn aan de orde zijn gesteld, met uitzondering van het bepaalde in Gids Proportionaliteit 2021.

2.3.3 Individuele inlichtingen met gerechtvaardigd economisch belang

Ingeval Inschrijver in het kader van paragraaf 2.3.2 een vraag heeft waarvan hij om redenen van een gerechtvaardigd economisch belang niet wil dat die vraag beantwoord wordt in de Algemene Nota van Inlichtingen als bedoeld in paragraaf 2.3.2, handelt hij als volgt.

Inschrijver dient dan bij indiening van die vraag (op de uiterste termijn als bedoeld in paragraaf 2.3.2 en met behulp van het als **Bijlage 4** bijgevoegde Model) duidelijk kenbaar te maken dat het een *"individuele vraag met gerechtvaardigd economisch belang"* betreft.

Daarmee doet Inschrijver automatisch op de voet van artikel 2.53 lid 3 Aanbestedingswet aan Aanbestedende dienst het verzoek om de vraag niet te beantwoorden in de Algemene Nota van Inlichtingen als bedoeld in paragraaf 2.3.2. Inschrijver dient daarbij een motivering te voegen waarom hij van oordeel is dat beantwoording van die vraag in de Algemene Nota van Inlichtingen als bedoeld in paragraaf 2.3.2 schade zal toebrengen aan zijn gerechtvaardigde economische belangen.

Aanbestedende dienst zal vervolgens op basis van de door Inschrijver verstrekte motivering beoordelen of het verzoek van Inschrijver gerechtvaardigd is. Indien Aanbestedende dienst het verzoek van Inschrijver honoreert, beantwoordt Aanbestedende dienst de betreffende vraag in een Individuele Nota van Inlichtingen uitsluitend richting de desbetreffende Inschrijver. Indien Aanbestedende dienst evenwel van oordeel is dat beantwoording van die vraag in redelijkheid geen schade toebrengt aan de gerechtvaardigde economische belangen en beantwoording van die vraag thuishoort in de Algemene Nota van Inlichtingen, zal Aanbestedende dienst de desbetreffende vraag afwijzen. De Inschrijver heeft dan de keus de vraag nogmaals in te dienen zonder verzoek tot *"individueel behandelen"*.

2.4 Onjuiste verklaring

Indien blijkt dat een verklaring of opgave van de Inschrijver op een voor de beoordeling relevant onderdeel onjuist is, kan de Aanbestedende dienst de Inschrijver, na de Inschrijver in de gelegenheid te hebben gesteld hierop te reageren en met inachtneming van het proportionaliteitsbeginsel, van verdere deelname uitsluiten. Is de raamovereenkomst reeds gesloten, dan is de Aanbestedende dienst op deze grond bevoegd de raamovereenkomst tussentijds te beëindigen; deze bevoegdheid is tevens in de raamovereenkomst opgenomen.

De Aanbestedende dienst kan in dat geval de inschrijver die in de rangorde als eerstvolgende is geëindigd verzoeken zijn inschrijving onvoorwaardelijk gestand te doen. Gunning aan deze inschrijver vindt plaats na verificatie van de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen en, indien vereist, met inachtneming van een opschortende termijn. Kan of wil deze inschrijver zijn inschrijving niet gestand doen, dan wordt dezelfde procedure gevolgd met de daaropvolgende inschrijver in de rangorde. De uitgesloten Inschrijver is, indien de onjuistheid hem kan worden toegerekend, aansprakelijk voor de aantoonbare kosten die de Aanbestedende dienst als gevolg daarvan redelijkerwijs heeft moeten maken.

2.5 Inschrijving

Voor de uiterste termijn voor het indienen van een inschrijving zie de planning in paragraaf 2.1. Uiterlijk op voornoemd moment dienen alle inschrijvingsdocumenten en de formulieren als bedoeld in paragraaf 2.6.1 ingediend te zijn via TenderNed. Indien er een storing binnen TenderNed optreedt waarbij het niet mogelijk is een inschrijving in te dienen via TenderNed, behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor (op grond van artikel 2.109 van de Aanbestedingswet) de inschrijving middels een andere, dan nader te communiceren wijze, te ontvangen.

Een voorwaarde hierbij is wel dat de Inschrijver VOOR het indienen van de uiterste termijn van inschrijven dit kenbaar heeft gemaakt bij de contactpersoon van de Aanbestedende dienst. De Aanbestedende dienst kan niet het eventuele technische probleem oplossen, daarvoor dient Inschrijver tijdig contact op te nemen met TenderNed.

De Aanbestedende dienst wijst er nadrukkelijk op dat dit om uitzonderlijke situaties gaat en de Inschrijver uiterst proactief moet handelen. Zodra de opening van inschrijvingen heeft plaatsgevonden kan er nimmer meer binnen deze procedure nog een gerectificeerde opschorting van de inschrijftermijn plaatsvinden. Het risico blijft altijd bij de inschrijvende partij/gegadigde liggen.

De Inschrijver draagt het risico voor het tijdig indienen van zijn inschrijving. Het is niet toegestaan andere dan de in paragraaf 2.6 genoemde informatie toe te voegen waar Aanbestedende dienst niet expliciet om gevraagd heeft. Dergelijke aanvullende informatie wordt niet meegenomen in de beoordeling. Belangstellende gegadigden worden NIET in de gelegenheid gesteld de opening van de inschrijvingen bij te wonen. De Inschrijvers ontvangen later een automatisch gegenereerd bericht van het "Proces-verbaal van Opening" via de berichtenmodule van TenderNed.

Vormvereisten voor de inschrijving zijn verder:

De inschrijving dient een (digitale) rechtsgeldige handtekening te bevatten op de daarvoor aangegeven plaatsen. Een ondertekening van het UEA geldt ook als een handtekening onder de inschrijving (conform artikel 2 lid 2 aanbestedingsbesluit). In geval van een volmacht dient Inschrijver deze volmacht voor de ondertekening bij de inschrijving in te dienen. Het UEA kan/moet elektronisch worden ingevuld in Adobe Reader, andere programma's zoals voorvertoning van Apple kunnen problemen geven.

2.6 De inhoud van de inschrijving

2.6.1 Bij inschrijving in te dienen documenten

De stukken die uiterlijk op het in paragraaf 2.1 genoemde tijdstip ingediend dienen te zijn, bestaan uit de volgende documenten:

1. Formulier A Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Door ondertekening en het indienen van Formulier A via TenderNed verklaart Inschrijver op grond van artikel 2.84 Aanbestedingswet:

- Dat de uitsluitingsgronden (als bedoeld in paragraaf 3.1) niet op hem van toepassing zijn.
- Dat hij voldoet aan de in paragraaf 3.2 genoemde geschiktheidseisen.
- Dat hij voldoet of zal voldoen aan de technische specificaties en uitvoeringsvoorwaarden die milieu en dierenwelzijn betreffen of die gebaseerd zijn op sociale overwegingen, voor zover die specificaties en uitvoeringsvoorwaarden zijn opgenomen in de aanbestedingsdocumenten of in de documenten behorende bij de raamovereenkomst.

In geval van inschrijving als samenwerkingsverband dient een door elk lid van het samenwerkingsverband ingevuld en rechtsgeldig ondertekend Formulier A ingediend te worden. Zie in dit verband ook paragraaf 2.8.

Met uitzondering van de referenties (zie hierna Formulier B - Referenties), die wel bij inschrijving ingediend moeten worden, hoeven de overige (in paragraaf 3.1 en 3.2 genoemde) bewijsmiddelen die verband houden met de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen niet bij inschrijving ingediend te worden.

2. Formulier B Referenties

Met behulp van Formulier B doet Inschrijver opgave van zijn referenties als bedoeld in paragraaf 3.2.2. Inschrijver dient dit door hem ingevulde formulier bij zijn inschrijving in via TenderNed. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om op eigen initiatief contact op te nemen met de opgegeven referenten om informatie in te winnen.

3. Kwaliteit

Inschrijver dient de beantwoording van de open vragen in te dienen via TenderNed conform Bijlage 7 Gunningscriteria kwaliteit.

4. Formulier C Prijzenblad

Met behulp van Formulier C doet Inschrijver opgave van zijn prijs als bedoeld in paragraaf 4.2. Inschrijver dient het ingevulde Formulier C (Excel-bestand) toe te voegen via TenderNed. De aangeboden prijs is gebaseerd op de in de aanbestedings- en contractdocumenten opgenomen bepalingen, specificaties en uitvoeringsvoorwaarden.

2.6.2 Na inschrijving in te dienen documenten

Na inschrijving dient de Inschrijver aan wie Aanbestedende dienst voornemens is de opdracht te gunnen (zie paragraaf 5.4) binnen 7 kalenderdagen na een daartoe gericht verzoek de navolgende documenten aan te leveren op het genoemde adres via de berichtenmodule van TenderNed.

1. De bewijsstukken uitsluitingsgronden voor zover opgenomen in de tabel van paragraaf 3.1.

Nota bene: In geval van inschrijving als samenwerkingsverband moeten van elk lid van het samenwerkingsverband bovengenoemde **bewijsstukken** worden aangeleverd.

2. De bewijsstukken geschiktheidseisen zoals bedoeld in de tabellen van paragraaf 3.2. Een uitzondering hierop geldt voor de in paragraaf 3.2.2 bedoelde referenties. Daarvoor geldt dat die reeds bij inschrijving ingediend moeten worden met gebruikmaking van Formulier B ('Referenties'). Zie hiervoor paragraaf 2.6.1.

Aanvullende documentatie verband houdende met de referenties voor zover dat in de tabel van paragraaf 3.2.2 wordt gevraagd, dient wel in dit kader van paragraaf 2.6.2 na verzoek aangeleverd te worden. Aanbestedende dienst zal bovenbedoeld verzoek op grond van artikel 2.102 Aanbestedingswet in beginsel alleen doen aan de Inschrijver aan wie hij voornemens is de opdracht te gunnen. Hierover meer in paragraaf 5.4.

2.7 Gestanddoening inschrijving

Inschrijver dient zijn inschrijving tot ten minste 100 dagen (gerekend vanaf de uiterste termijn voor het indienen van een inschrijving) gestand te doen. Aanbestedende dienst kan verzoeken de termijn van gestanddoening te verlengen. Deze termijn is bepaald aangezien er verificatie plaats dient te vinden en indien de Inschrijver met de laagste fictieve prijsscore afgewezen wordt, dient er voldoende tijd voor een nieuwe verificatie over te blijven.

Voor zover nodig, gaat Inschrijver akkoord met verlenging van de gestanddoeningstermijn van 30 dagen na vonnis in kort geding en hoger beroep, voor het geval door een (afgewezen) Inschrijver op de voet van paragraaf 5.4 een kort geding wordt aangespannen tegen de afwijzings-/gunningsbeslissing.

2.8 Inschrijven als samenwerkingsverband (combinatie)

Inschrijven als samenwerkingsverband van ondernemingen (combinatie) is toegestaan, mits dit niet in strijd is met het bepaalde in paragraaf 2.9 sub 3. Elk lid van het samenwerkingsverband is hoofdelijk aansprakelijk voor de juiste en volledige nakoming van de verplichtingen voortvloeiende uit de (te gunnen) opdracht. In geval van inschrijving als samenwerkingsverband, dient op het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' (**Formulier A**) te worden aangegeven wie als de gevolmachtigde van het samenwerkingsverband optreedt (= penvoerder) tijdens de aanbestedingsprocedure en tijdens de uitvoering van de opdracht.

Door **rechtsgeldige** ondertekening van Formulier A ('Uniform Europees Aanbestedingsdocument'), die door elk lid van het samenwerkingsverband moet worden ingediend via TenderNed, verklaren alle leden van het samenwerkingsverband zich met het bovenstaande akkoord. Wijzigingen in de samenstelling van het samenwerkingsverband zijn na inschrijving niet toegestaan zonder schriftelijke toestemming van de Aanbestedende dienst.

2.9 Overige voorwaarden aan inschrijving

1. Door in te schrijven stemt Inschrijver in met de procedure, alsmede met de inhoud, bepalingen, technische specificaties en uitvoeringsvoorwaarden zoals neergelegd in de aanbestedings- en contractdocumenten.
2. Een onderneming kan slechts eenmaal inschrijven. Hetzij als zelfstandig Inschrijver, hetzij als lid van een samenwerkingsverband.
3. Het bepaalde in voorwaarde 2 geldt eveneens voor ondernemingen die deel uitmaken van een groep als bedoeld in artikel 2:24b BW. Slechts één onderneming uit die groep kan inschrijven als zelfstandig Inschrijver, als lid van een samenwerkingsverband of als onderaannemer, tenzij die ondernemingen uit dezelfde groep aantonen dat zij zelfstandig, dat wil zeggen volledig onafhankelijk en zonder wetenschap van het ter zake relevante marktgedrag van de ander, inschrijven.
4. Verschillende ondernemingen uit een groep mogen uiteraard wel gezamenlijk inschrijven als samenwerkingsverband.

5. De in te dienen documenten als bedoeld in paragraaf 2.6.1 en 2.6.2 dienen te zijn opgesteld in de Nederlandse taal. Uitsluitend ingeval die documenten in origineel zijn opgesteld in een andere taal, mogen die documenten in een andere taal worden verstrekt, mits vergezeld van een door een erkend vertaalbureau opgestelde vertaling in het Nederlands. Daar waar tijden staan vermeld in het aanbestedingsdocument of de bijlagen dient Inschrijver de Nederlandse tijd aan te houden.
6. De inschrijving dient rechtsgeldig te zijn ondertekend.
7. Inschrijver dient de verstrekte aanbestedings- en contractdocumenten vertrouwelijk te behandelen en mag deze uitsluitend aan derden ter inzage geven voor zover zulks voor het doen van een inschrijving noodzakelijk is. Alle door de Inschrijver als onderdeel van de inschrijving aangeboden informatie en documentatie wordt eigendom van de Aanbestedende dienst en wordt niet geretourneerd.
8. De Aanbestedende dienst maakt naast de voorwaarden uit de aanbestedingsdocumenten gebruik van de Arbit-voorwaarden zoals bijgevoegd als bijlage 3. Door het indienen van een inschrijving verklaart Inschrijver dat geen eigen/andere voorwaarden van toepassing zijn, deze worden reeds hierbij voor in dat geval uitdrukkelijk van de hand gewezen.
9. Het indienen van varianten is niet toegestaan.
10. Inschrijving op slechts een gedeelte van de gevraagde opdracht is niet mogelijk.
11. Inschrijven geschiedt voor eigen rekening en risico. Inschrijvers zijn zich hiervan bewust en hebben op generlei wijze recht op een tegemoetkoming van de door hen in dit verband gemaakte of te maken kosten, noch aanspraak op schadevergoeding uit welke hoofde dan ook.
12. Daar waar in dit aanbestedingsdocument een merk- of fabricaatnaam staat vermeld, dient daarbij de toevoeging "of daarmee gelijkwaardig" gelezen te worden.

13. Door de Inschrijver gemaakte kosten worden niet vergoed. Aanbestedende dienst en het begeleidende adviesbureau (inkoopadviesbureau BiC) kunnen niet door een Inschrijver aansprakelijk worden gesteld voor kosten en/of andere uitgaven, gemaakt of te maken met betrekking tot de aanmelding/inschrijving, noch tijdens de aanmeldingsperiode, noch tijdens daaropvolgende besprekingen, ongeacht of deze besprekingen al dan niet leiden tot het verstrekken van een opdracht aan Inschrijver.
14. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de aanbesteding, voor haar moverende redenen, geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. Deze moverende redenen zullen samen met de bekendmaking van de gehele of gedeeltelijke, tijdelijke of definitieve stopzetting worden gecommuniceerd. Inschrijvers hebben in een dergelijke situatie geen recht op vergoeding van enigerlei kosten gemaakt in het kader van deze aanbesteding met uitzondering van het gestelde in de Gids Proportionaliteit 3e herziening 2021, voorschrift 3.8b. Een reden van een gehele of gedeeltelijke stopzetting zou kunnen zijn; het niet halen van de beoogde doelstelling(en) van de Aanbestedende dienst of een wezenlijke wijziging van de opdracht.
15. Inschrijver mag geen voorbehoud (in welke vorm dan ook) maken in haar inschrijving. Indien Inschrijver een voorbehoud maakt, zal de Aanbestedende dienst genoodzaakt zijn deze inschrijving terzijde te leggen.
16. Eventuele in de (aanbestedings)documenten aangetroffen omissies dienen zo snel mogelijk te worden gemeld bij de Aanbestedende dienst.
17. Indien de Aanbestedende dienst vaststelt dat Inschrijver niet heeft voldaan aan al het gestelde uit de onderhavige aanbestedingsdocumenten, kan zij besluiten de inschrijving terzijde te leggen en de Inschrijver uit te sluiten van verdere deelname.
18. Middels inschrijving verklaart Inschrijver akkoord te gaan met het bepaalde in de raamovereenkomst bijlage 1.
19. Aanbestedende dienst zal geen onderhandelingen voeren. Dit houdt in dat de gunning volledig wordt bepaald door het uitbrengen van de inschrijving. Dit betekent dat de Inschrijver slechts één gelegenheid krijgt om een concurrerend aanbod te doen. Voor uw prijsopgave dient u uitsluitend gebruik te maken van twee werkbladen in formulier C Prijzenblad.

20. Het benaderen van andere functionarissen dan de genoemde contactpersoon, met het kennelijke doel te komen tot (oneigenlijke) beïnvloeding van de aanbestedingsprocedure, kan uitsluiting tot gevolg hebben. Het is gedurende de gehele aanbestedingsprocedure niet toegestaan om andere functionarissen dan genoemde contactpersoon te benaderen m.b.t. deze aanbesteding.
21. Op basis van het sanctiepakket van de Europese Unie (EU) kan door Aanbestedende dienst niet aan Russische ondernemingen worden gegund. Inschrijvers – ongeacht hun herkomst - mogen niet meer dan 10% van de waarde **van de opdracht van** Russische ondernemingen betrekken, als onderaannemer of hoofdleverancier. Hierbij verwijst Aanbestedende dienst ook naar artikel 5 duodecies van Verordening (EU) nr. 833/2014.
22. Aanbestedende dienst en Inschrijver respecteren de intellectuele eigendomsrechten op de gegevens en documentatie, die zij elkaar in het kader van deze aanbestedingsprocedure ter beschikking stellen. Beiden zijn verplicht tot geheimhouding van de gegevens en documentatie. Dit geldt ook na de gunning.

3 UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN

De beoordeling van de op basis van hoofdstuk 2 tijdig ontvangen inschrijvingen geschiedt aan de hand van de in dit hoofdstuk vermelde bepalingen.

3.1 Uitsluitingsgronden

Conform artikel 57, lid 1 en lid 4, van Richtlijn 2014/24/EU gelden de in het UEA aangegeven uitsluitingsgronden, zie deel III A en B voor de verplichte uitsluitingsgronden en deel III C voor de aangegeven facultatieve uitsluitingsgronden. Inschrijver mag niet in een van de in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument vermelde omstandigheden verkeren. In geval van inschrijving als samenwerkingsverband geldt het vorenstaande voor elk lid van het samenwerkingsverband. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor gebruik te maken van het bepaalde in artikel 2.88 Aanbestedingswet. Indien zo'n situatie als bedoeld in artikel 2.88 sub b of c aan de orde is, dient Inschrijver dit te motiveren in het 'UEA' (Formulier A). Bij inschrijving dient Inschrijver een UEA in te vullen via TenderNed in (zie paragraaf 2.6.1). Eerst na een verzoek daartoe (zie paragraaf 2.6.2) dienen de onderstaande bewijsstukken conform de gestelde uitsluitingsgronden aangeleverd te worden:

Betreft uitsluitingsgrond	Gevraagd bewijsstuk	Bewijsstuk indienen
De Inschrijver dient op het moment van inschrijving te hebben voldaan aan zijn verplichtingen op grond van op hem van toepassing zijnde wettelijke bepalingen met betrekking tot betaling van de sociale verzekeringspremie of belastingen.	Een verklaring van de belastingdienst als bedoeld in artikel 2.89 lid 3 Aanbestedingswet, die op de uiterste termijn van inschrijving niet ouder is dan 6 maanden en afkomstig van Centrale administratieve processen te Heerlen. In geval van <u>samenwerkingsverband</u> van elk lid van het samenwerkingsverband.	<u>Na</u> verzoek (2.6.2)
Jegens onderneming mag geen onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak zijn gedaan op grond van de op hem van toepassing zijnde wet- en regelgeving.	Een gedragsverklaring aanbesteden als bedoeld in artikel 2.89 lid 2 Aanbestedingswet, die op de uiterste termijn voor inschrijving niet ouder is dan 2 jaar. In geval van <u>samenwerkingsverband</u> van elk lid van het samenwerkingsverband.	<u>Na</u> verzoek (2.6.2)

3.2 Geschiktheidseisen

De geschiktheid waaraan Inschrijver minimaal dient te voldoen, wordt getoetst aan de hand van de navolgende minimumeisen.

3.2.1 Financiële en economische draagkracht

Inschrijver dient in het kader van het geschiktheids criterium Financiële en economische draagkracht als bedoeld in artikel 2.91 Aanbestedingswet te voldoen aan de in onderstaande tabel opgenomen minimumeisen:

Bij inschrijving dient Inschrijver **Formulier A** ('Uniform Europees Aanbestedingsdocument') in (zie paragraaf 2.6.1). Eerst na een verzoek daartoe (zie paragraaf 2.6.2) dienen de bewijsstukken aangeleverd te worden.

Minimumeis(en) financiële en economische draagkracht	Eis	Bewijsstuk	Bewijsstuk indienen :
De Inschrijver beschikt of zal bij opdrachtverlening beschikken over een wettelijke aansprakelijkheidsverzekering met een verzekerde som van ten minste € 1.000.000 per gebeurtenis per jaar met een maximum van € 1.500.000 per jaar. De aansprakelijkheid uit deze aanbesteding staat gelijk aan de gevraagde verzekerde sommen.		De polis van de verzekering die voldoet aan de minimumeis, of, een verklaring van een erkende verzekeraar waaruit blijkt dat er een verzekering is afgesloten die voldoet aan de minimumeis.	<u>Na</u> verzoek (2.6.2)

3.2.2 Technische- of beroepsbekwaamheid

Inschrijver dient in het kader van het geschiktheids criterium technische- of beroepsbekwaamheid als bedoeld in artikel 2.93 tot en met 2.97 Aanbestedingswet te voldoen. De Inschrijver toont minimaal twee recente en relevante referentiecasses (uit de laatste 5 jaar) aan binnen het onderwijsdomein, waarin aantoonbare ervaring is opgedaan met:

- implementatie en doorontwikkeling van Dynamics 365;
- het ondersteunen van marketing- en/of klantprocessen (zoals campagnes, events en klantreizen);
- het realiseren van koppelingen met omliggende systemen.
- realisatie van dashboards/rapportages.

Als in te dienen bewijsmiddel worden twee tevreden referenties gevraagd, waaruit blijkt dat Inschrijver beschikt over de bovenstaande geschiktheidseis.

Bij inschrijving dient Inschrijver **Formulier A** ('Uniform Europees Aanbestedingsdocument') en met behulp van **Formulier B** ('Referenties') de in onderstaande tabel gevraagde referenties in (zie paragraaf 2.6.1). Eerst na een verzoek daartoe (zie paragraaf 2.6.2) dienen de overige in onderstaande tabel genoemde bewijsstukken aangeleverd te worden.

Minimum(eisen) technische- of beroepsbekwaamheid	Bewijsstuk	Bewijsstuk indienen:
Geschiktheidsbewijs tevreden referenties zoals beschreven in 3.2.2.	1) Formulier B met de opgave van de uitgevoerde referenties. Alleen na verzoek: 2) Nadere projectinformatie (omschrijving uitgevoerde werkzaamheden) met een tevredenheidsverklaring waaruit genoegzaam kan worden afgeleid dat aan deze minimumeis is voldaan.	<u>Bij</u> inschrijving (2.6.1) <u>Na</u> verzoek (2.6.2) om hiermee de administratieve lasten voor inschrijvers te beperken.

3.2.3 Geschiktheidseis/certificering

Inschrijver beschikt over een actuele en nog geldige certificering:

Microsoft Solution Partner for Business Applications.

Minimum(eisen) technische- of beroepsbekwaamheid	Bewijsstuk	Bewijsstuk indienen:
Inschrijver beschikt over een actuele en geldige Microsoft Solutions Partner designation voor Business Applications, dan wel over de actuele opvolgende Microsoft-benaming daarvan, waarbij aantoonbaar moet zijn dat de designation is behaald via de Business Applications solution path binnen het Microsoft AI Cloud Partner Program. De huidige klantgerichte benaming van deze designation is 'Solutions Partner for AI Business Solutions'.	Kopie van de gevraagde certificering	<u>Na</u> verzoek (2.6.2) om hiermee de administratieve lasten voor inschrijvers te beperken.

3.2.4 Inschrijving in beroeps- of handelsregister en ondertekening

In onderstaande tabel zijn eisen gesteld ten aanzien van de inschrijving in het beroeps- of handelsregister als bedoeld in artikel 2.98 Aanbestedingswet, alsmede ten aanzien van de rechtsgeldigheid van de ondertekening van de in het kader van deze aanbesteding in te dienen Formulieren.

Bij inschrijving dient Inschrijver **Formulier A** ('Uniform Europees Aanbestedingsdocument') in (zie paragraaf 2.6.1). Eerst na een verzoek daartoe (zie paragraaf 2.6.2) dienen de bewijsstukken zoals genoemd in onderstaande tabel aangeleverd te worden.

Beroeps- of handelsregister en ondertekening	Bewijsstuk	Bewijsstuk indienen:
Inschrijver dient ingeschreven te staan in het beroeps- of handelsregister volgens de eisen van de wetgeving van het vestigingsland van de onderneming (in Nederland: bij de Kamer van Koophandel).	Een uittreksel (niet ouder dan 6 maanden) uit het beroeps- of handelsregister (in Nederland: uittreksel handelsregister KvK). In geval van <u>samenwerkingsverband</u> van elk lid van het samenwerkingsverband. In geval van een volmacht dient de volmacht reeds <u>BIJ INSCHRIJVING</u> te worden ingediend.	<u>Na</u> verzoek (2.6.2) om hiermee de administratieve lasten voor inschrijvers te beperken.

De inschrijving dient rechtsgeldig te zijn ondertekend.	In geval van samenwerkingsverband van elk lid van het samenwerkingsverband. Eén of meer (aaneensluitende) uittreksels (niet ouder dan 6 maanden) uit het handelsregister waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de ondertekenaar afdoende kan worden afgeleid. In geval van een volmacht dient deze bij de inschrijving te worden ingediend. Een kopie van het geldige legitimatiebewijs van de ondertekenaar(s), waarop in verband met de privacywetgeving (AVG) uitsluitend de volgende gegevens zichtbaar zijn: - Nationaliteit - Naam - Voornamen - Geboortedatum - Datum van afgifte - Geldig tot - Instantie - Handtekening De kopie kan veilig worden aangemaakt met de Kopie ID-app van de Rijksoverheid, in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving omtrent gegevensbescherming. Meer informatie: Veilige kopie identiteitsbewijs.	<u>Na</u> verzoek (2.6.2) om hiermee de administratieve lasten voor inschrijvers te beperken.
--	---	--

3.3 Beroep op draagkracht en/of bekwaamheid van derde of van deelnemer van het samenwerkingsverband

- a. Ingeval Inschrijver niet zelf aan (één van) de minimeisen als bedoeld in paragraaf 3.2.1 (Financiële en economische draagkracht) voldoet, en zich daarvoor beroept op de draagkracht van een of meer derden (waaronder ook te verstaan een moeder-, zuster- en dochtervennootschap, alsmede iedere andere derde), als bedoeld in artikel 2.92 lid 1 Aanbestedingswet, dan dient Inschrijver zulks bij inschrijving aan te geven op **Formulier A** ('Uniform Europees Aanbestedingsdocument').
- b. Ingeval Inschrijver niet zelf aan (één van) de minimeisen als bedoeld in paragraaf 3.2.2 (Technische of beroepsbekwaamheid) voldoet, en zich daarvoor beroept op de bekwaamheid van een of meer derden (waaronder ook te verstaan een moeder-, zuster- en dochtervennootschap, alsmede iedere andere derde), als bedoeld in artikel 2.94 lid 1 Aanbestedingswet, dan dient Inschrijver zulks bij inschrijving aan te geven op **Formulier A**.
- c. Onverminderd het hierboven bepaalde in sub a en b, kan een samenwerkingsverband (combinatie) in het kader van de minimeisen als bedoeld in paragraaf 3.2.1 (Financiële en economische draagkracht) en/of 3.2.2 (Technische of beroepsbekwaamheid), indien het samenwerkingsverband zelf niet aan een of meer van die minimeisen voldoet, op de voet van artikel 2.92 lid 2 Aanbestedingswet respectievelijk artikel 2.94 lid 2 Aanbestedingswet een beroep doen op de draagkracht respectievelijk de bekwaamheid van één of meer deelnemers van het samenwerkingsverband die wel aan die betreffende minimeisen voldoen. In dat geval geeft de deelnemer in het samenwerkingsverband die wel aan de minimeis(en) voldoet, dat bij inschrijving op door de betreffende minimeisen op het UEA (**Formulier A**) in te vullen.

Door ondertekening van Formulier A door elke deelnemer in het samenwerkingsverband, verklaart het samenwerkingsverband alsook de betreffende deelnemer in het samenwerkingsverband die aan de eis voldoet, dat het samenwerkingsverband daadwerkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke middelen.

4 GUNNINGSCRITERIA

Het gunningscriterium is de Beste Prijs-Kwaliteitverhouding (Beste PKV) en wordt bepaald op basis van het criterium kwaliteit en het criterium prijs zoals hieronder beschreven. De beoordelingsmethodiek die gehanteerd wordt, is gunnen op waarde. Hierbij worden alle kwaliteitsaspecten in euro's gewaardeerd. Bij gunnen op waarde worden de Inschrijvers beoordeeld op de aangeboden waarde: de kwaliteit/meerwaarde in combinatie met de prijs.

Conformiteitseisen

Inschrijver dient volledig te voldoen aan het Programma van eisen (bijlage 2a, 2b en alle bestanden uit 2c). Indien niet onvoorwaardelijk kan worden voldaan aan één of meerdere eisen, dan geldt uitsluiting van verdere deelname en komt de betreffende Inschrijver niet voor een gunning in aanmerking.

4.1 Criterium 1: De aangeboden kwaliteit

Aanbestedende dienst hecht veel waarde aan de aangeboden kwaliteit van de Inschrijver. Om de kwaliteit te toetsen worden de inschrijvingen beoordeeld aan de hand van de gunningscriteria kwaliteit 1 tot en met 5, met de vragen 1.1 tot en met 5.1. Deze gunningscriteria worden beoordeeld door de beoordelingscommissie (paragraaf 5.3). De uitleg van de gevraagde uitwerkingen van deze gunningscriteria staat beschreven in Bijlage 7 Gunningscriteria kwaliteit.

Eindscore kwaliteit:

De eindscore voor het criterium kwaliteit is de totaalsom van de waarden van de gunningscriteria kwaliteit 1 tot en met 5. Er is voor het criterium kwaliteit een maximale waarde te behalen, zie hiervoor bijlage 9.

4.2 Criterium 2: De ingediende prijs

De prijs bestaat uit de inschrijfsom/tarieven zoals opgegeven op **"Formulier C Prijzenblad"**. Rondom het aandachtsgebied "Prijs" gelden de volgende uitgangspunten:

- Alle inschrijvingen dienen te worden aangeboden met een transparante prijsstelling en duidelijke specificaties conform prijstabel (zie **Formulier C** (in Excel) van dit aanbestedingsdocument) en toegevoegd bij uw inschrijving.
- De ingediende inschrijfsom, zoals verwoord in Formulier C op rij 16, is het bedrag dat als uitgangspunt genomen wordt voor de prijsbeoordeling.
- Indien Aanbestedende dienst constateert, dan wel gegronde redenen heeft om aan te nemen dat sprake is van een manipulatieve inschrijving, waaronder begrepen het strategisch of oneigenlijk beïnvloeden van de uitkomst van de aanbestedingsprocedure, behoudt zij zich het recht voor om de betreffende Inschrijver tot het moment van definitieve gunning uit te sluiten van verdere deelname aan deze procedure, dan wel, indien de overeenkomst reeds is gesloten, deze binnen zes (6) maanden na ingangsdatum te ontbinden.

Ten aanzien van de prijzen geldt:

- Prijzen zoals door Inschrijver opgegeven op formulier C zijn de grondslag voor de in deze aanbesteding gevraagde dienstverlening en de eventuele nadere opdrachten voortkomend uit deze aanbesteding. Tijdens de periode van de raamovereenkomst zal hier nadrukkelijk op worden toegezien.
- De aangeboden implementatiekosten LLO zijn vast voor de gehele duur van de implementatie LLO, met een minimum van 24 maanden na de ingangsdatum van de raamovereenkomst. Dit bedrag is een maximaal beschikbaar budget en wordt niet geïndexeerd.
- De overige tarieven en prijzen zijn vast tot twaalf (12) maanden na de ingangsdatum van de raamovereenkomst. Daarna mogen zij maximaal eenmaal per contractjaar worden aangepast, telkens met ingang van de datum waarop een nieuw contractjaar begint. De aanpassing gebeurt op basis van de consumentenprijsindex (CPI) diensten, zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Daarbij geldt het meest recent gepubliceerde indexcijfer ten opzichte van hetzelfde indexcijfer twaalf maanden eerder. Opdrachtnemer mag de aanpassing alleen doorvoeren als zij het indexcijfer uiterlijk twee (2) maanden vóór de beoogde ingangsdatum van de aanpassing schriftelijk aan Opdrachtgever heeft medegedeeld en Opdrachtgever schriftelijk toestemming heeft gegeven.

- De prijzen dienen gesteld te zijn in euro's en exclusief btw.
- De prijzen dienen uitsluitend op bijgaand **Formulier C** te worden vermeld.
- Het prijzenblad is beveiligd verstrekt, deze beveiliging mag er niet worden afgehaald en formules mogen in geen geval aangepast worden ingediend.
- Met aangeboden betalingskortingen wordt bij de evaluatie van de inschrijvingen geen rekening gehouden.
- De prijzen dienen inclusief alle overige kosten (ook reiskosten en reistijd) te zijn. Inschrijvingen waarbij deze kosten separaat vermeld staan, worden niet in behandeling genomen.
- In de "all-in" prijzen dienen te zijn inbegrepen de kosten voor: salaris, overhead, accountmanagement inclusief commerciële gesprekken, verstrekken management-informatie, gebruik en inrichting portals of online share- en vergaderomgevingen, parkeer- en verblijfskosten, verzekeringspremies, risico en winst, interne opleidingskosten. Alle eventuele overige bijkomende kosten en lasten. Inschrijvingen waarbij deze kosten separaat vermeld staan, worden niet in behandeling genomen.
- Negatieve bedragen mogen niet worden ingevuld.
- Niet in de prijzen opgenomen kosten zullen niet worden vergoed.
- De op te geven prijzen dienen de volledige dienstverlening te dekken.
- Alternatieve aanbiedingen, anders dan beschreven in dit aanbestedingsdocument, worden niet in behandeling genomen.
- Prijsonderhandelingen zullen en mogen niet worden gevoerd. Dit houdt in dat de prijs volledig wordt bepaald door de inschrijving. Dit houdt in dat de Inschrijver van de inschrijving slechts één gelegenheid krijgt om tegen een concurrerende prijs aan te bieden.
- Inschrijvingen die in de ogen van de Aanbestedende dienst in verhouding tot de uit te voeren gevraagde dienstverlening abnormaal laag zijn, kan de Aanbestedende dienst – na verificatie – terzijde leggen.

Alle prijzen worden ingevuld in het beschikbaar gestelde Formulier C (Excel). De in Formulier C berekende totaal som is de inschrijfprijs die in de prijsbeoordeling wordt gebruikt. Bij een verschil tussen de totaal som en de ingevulde eenheidsprijzen prevaleren de eenheidsprijzen; de aanbestedende dienst corrigeert in dat geval de totaal som.

De Inschrijving wordt ongeldig verklaard en terzijde gelegd indien:

- a. Formulier C niet, niet volledig of niet in het beschikbaar gestelde format is ingevuld, of een of meer posten niet zijn ingevuld of zijn ingevuld met een negatief bedrag;
- b. de Inschrijver buiten Formulier C prijsinformatie over de aangeboden prijs vermeldt;
- c. de Inschrijving niet voldoet aan een eis in de aanbestedingsstukken waaraan uitdrukkelijk het gevolg van ongeldigheid is verbonden;
- d. de Inschrijving niet-aanbestedingsstukkenconform of ontoelaatbaar voorwaardelijk is;
- e. een essentieel onderdeel van de Inschrijving ontbreekt en herstel daarvan, gelet op het gelijkheids- en transparantiebeginsel, niet is toegestaan;
- f. de Inschrijving irreëel of manipulatief is. Daarvan is in ieder geval sprake indien de prijs- of beoordelingssystematiek zodanig wordt gebruikt dat de rangorde niet langer de werkelijke prijs-kwaliteitverhouding van de Inschrijvingen weergeeft, de onderlinge vergelijkbaarheid wezenlijk wordt aangetast of op voorhand moet worden aangenomen dat de Inschrijving niet tegen de aangeboden voorwaarden kan worden uitgevoerd, bijvoorbeeld door negatieve of symbolische prijzen of prijzen zonder reële relatie tot de kosten van de betreffende post.

Voordat de aanbestedende dienst een Inschrijving op grond van sub f ongeldig verklaart, stelt zij de Inschrijver in de gelegenheid een schriftelijke toelichting te geven. Kennelijke rekenfouten en andere kleine gebreken die objectief kunnen worden vastgesteld zonder de inhoud van de Inschrijving of de rangorde te wijzigen, kunnen (mits rechtmatig) op verzoek van de Aanbestedende dienst worden hersteld binnen twee werkdagen.

Eindscore prijs:

De totaalsom van het prijzenblad (formulier C) geldt als eindscore op het criterium prijs.

4.3 Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding (beste PKV)

Kern van de methodiek. De opdracht wordt gegund op basis van de Beste Prijs-Kwaliteitverhouding (BPKV), waarbij de methodiek Gunnen op Waarde wordt toegepast. Bij Gunnen op Waarde wordt de aangeboden kwaliteit uitgedrukt in een fictieve geldwaarde. De door de Inschrijver behaalde fictieve kwaliteitswaarden worden bij elkaar opgeteld en vervolgens in mindering gebracht op de ingediende inschrijfprijs. Het resultaat hiervan is de fictieve inschrijvingsprijs.

$$\text{Fictieve inschrijvingsprijs} = \text{inschrijfprijs} - \text{totale fictieve kwaliteitswaarde}$$

De Inschrijver met de laagste fictieve inschrijvingsprijs heeft de inschrijving met de Beste Prijs-Kwaliteitverhouding ingediend en komt, voor zover aan alle overige voorwaarden is voldaan, voor gunning in aanmerking.

Verschil met een procentuele prijs-kwaliteitverhouding

Gunnen op Waarde is iets anders dan een beoordelingsmodel waarin prijs en kwaliteit vooraf een procentuele weging krijgen, zoals 30% prijs en 70% kwaliteit. Bij Gunnen op Waarde worden prijs en kwaliteit niet via afzonderlijke percentages of puntenscores tegen elkaar afgewogen. De aangeboden kwaliteit wordt rechtstreeks vertaald naar een fictieve geldwaarde. Deze waarde wordt vervolgens verrekend met de ingediende inschrijfprijs.

Voorbeeldberekening

Onderdeel	Bedrag
Inschrijfprijs	EUR 400.000
Fictieve kwaliteitswaarde criterium 1	EUR 35.000
Fictieve inschrijvingsprijs	EUR 365.000

Berekening: EUR 400.000 minus EUR 35.000 = EUR 365.000.

Afronding en rangorde bij gelijke uitkomst

De fictieve inschrijvingsprijs wordt afgerond op twee decimalen. Indien twee of meer Inschrijvers dezelfde fictieve inschrijvingsprijs behalen, eindigt de Inschrijver met de hoogste totale fictieve kwaliteitswaarde hoger in de rangorde. Indien ook de totale fictieve kwaliteitswaarde gelijk is, wordt de rangorde door middel van loting vastgesteld. De betrokken Inschrijvers worden in de gelegenheid gesteld bij deze loting aanwezig te zijn.

Indien om wat voor reden dan ook sprake is van uitsluiting van de Inschrijver die de inschrijving met de Beste-PKV heeft ingediend, zal deze Inschrijver afvallen en wordt de procedure voortgezet met de Inschrijver die dan de laagste waarde heeft behaald (de volgende in rangorde).

Opdrachtgever heeft hierbij zorgvuldig overwogen in welke mate gelden doelmatig besteed worden. De Maximaal en minimaal te behalen waarden zijn in bijlage 9 beschreven. Het maximale kwaliteitsverschil vertegenwoordigt daarmee de maximale werkelijke geldwaarde die de Opdrachtgever bereid is te gaan betalen voor een kwaliteitsverschil, binnen het beschreven budget en plafondbedragen zoals verwoord op het prijzenblad formulier C.

5 BEOORDELINGSPROCEDURE

De beoordelingsprocedure geschiedt aan de hand van de navolgende in dit hoofdstuk beschreven stappen.

5.1 Beoordeling van de bij inschrijving ingediende documenten

De op basis van paragraaf 2.6.1 tijdig ingediende inschrijvingen worden eerst getoetst op compleetheid. Niet complete inschrijvingen kunnen tot uitsluiting leiden. Aanbestedende dienst behoudt zich evenwel uitdrukkelijk het recht voor om een aanvulling op en/of verduidelijking van de inschrijving van Inschrijvers te verlangen en/of aanvulling van ontbrekende documenten/bewijsstukken op te vragen, conform de toepasbaarheid geldend binnen de aanbestedingswet. Vervolgens wordt op grond van artikel 2.101 Aanbestedingswet aan de hand van de eigen verklaringen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument en de met behulp van Formulier B ingediende referenties, beoordeeld of de Inschrijvers voldoen aan de in hoofdstuk 3 genoemde uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen.

5.2 Mededeling van directe uitsluiting en/of afwijzing

Indien de in paragraaf 5.1 bedoelde beoordeling aanleiding geeft tot directe uitsluiting en/of afwijzing van een of meer Inschrijvers, zal Aanbestedende dienst dit op de voet van artikel 2.103 Aanbestedingswet zo spoedig mogelijk schriftelijk mededelen. Deze direct uitgesloten en/of afgewezen Inschrijvers zullen desalniettemin in een later stadium ook nog de mededeling van de gunningsbeslissing als bedoeld in paragraaf 5.4 toegezonden worden. Indien de direct uitgesloten en/of afgewezen Inschrijvers zich niet met de directe uitsluiting en/of afwijzing en/of met de gunningsbeslissing kunnen verenigen en daartegen een kort geding aanhangig willen maken, dienen zij dat te doen binnen de termijn van 20 kalenderdagen en op de wijze zoals aangegeven in de mededeling van de gunningsbeslissing. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om bovengenoemde mededeling van uitsluiting en/of afwijzing tegelijk met de in paragraaf 5.4 bedoelde mededeling van de gunningsbeslissing te doen.

5.3 Bepalen beste-PKV

Aanbestedende dienst zal een beoordelingscommissie instellen die tot taak heeft te beoordelen welke inschrijving op grond van de in hoofdstuk 4 beschreven gunningscriteria als beste-prijs-kwaliteitverhouding moet worden aangemerkt. In de beoordelingscommissie zal voldoende deskundigheid worden geborgd, deze bestaat uit materiedeskundige medewerkers van Talland.

De beoordeling bestaat uit een tweetal fases:

1. De beoordeling van juistheid en volledigheid van de inschrijvingen (uitgevoerd door het begeleidende inkoopadviesbureau);
2. De beoordeling van de inschrijvingen aan de hand van de gunningscriteria (uitgevoerd door de bovengenoemde commissie).

Er kan zich een situatie voordoen dat het aantal leden, of de samenstelling, wijzigt. De commissie zal altijd bestaan uit minimaal drie materiedeskundige leden en is voor iedere Inschrijver hetzelfde. De beoordeling vindt plaats op basis van consensus waarbij het kan voorkomen dat individuele beoordelingen significant aangepast worden tijdens de bespreking van de beoordelingen en motivaties. De procesbegeleider zal ervoor zorgdragen dat er geen dominantie vanuit 1 persoon zal plaatsvinden en iedere beoordelaar ruim voldoende gelegenheid krijgt om zijn/haar eigen motivatie in te brengen. Pas nadat de beoordelingscommissie het unaniem eens is, zal de groepsbeoordeling worden vastgelegd met de daarbij behorende motivatie.

De beoordelingscommissie bestaat uit de onderstaande rollen. Waar er een oranje kleur is aangegeven zal deze beoordelaar dat onderdeel niet beoordelen. G1 tot en met G5 staan voor gunningscriterium kwaliteit 1 tot en met 5 uit Bijlage 7: G1 = Casus LLO – inrichten van het offerte- en calculatieproces; G2 = Borging van adoptie & duurzaam gebruik van de oplossing; G3 = Casus: ontwikkeling dashboards en rapportages; G4 = Teamsamenstelling, continuïteit en samenwerking; G5 = Strategisch partnerschap.

Gunningscriteria:	G1	G2	G3	G4	G5
Rol ▼					
Projectleider					
Materiedeskundige LLO, extern IV&ICT					
Accountmanager bedrijfsopleidingen LLO, user CRM					
Medewerker backoffice bedrijfsopleidingen / key user CRM					
Programmamanager LLO					
Functioneel beheerder					
Key user CRM Marketing en communicatie					
User CRM Marketing en communicatie					
Informatiemanager IV&ICT					
Directeur Onderwijs & Organisatie-ontwikkeling					

5.4 Mededeling van de gunningsbeslissing

Aanbestedende dienst is voornemens de opdracht te gunnen aan de Inschrijver die heeft ingeschreven met de inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding als bedoeld in paragraaf 5.3. Alvorens tot gunning over te gaan, maakt Aanbestedende dienst eerst gelijktijdig aan alle Inschrijvers het voornemen bekend aan wie zij voornemens is de opdracht te gunnen (de zogenoemde mededeling van de gunningsbeslissing als bedoeld in artikel 2.130 Aanbestedingswet).

Deze gunningsbeslissing zal via TenderNed worden medegedeeld. Bij de bekendmaking van de gunningsbeslissing gelden de navolgende spelregels:

- De Inschrijver aan wie de Aanbestedende dienst voornemens is de opdracht te gunnen, krijgt (daarbij) op de voet van artikel 2.102 Aanbestedingswet het schriftelijke verzoek om binnen zeven kalenderdagen de bewijsmiddelen als bedoeld in paragraaf 2.6.2 aan te leveren. Die bewijsstukken moeten de juistheid van de in Formulier A opgenomen eigen verklaring bevestigen.

- b. Indien Aanbestedende dienst een verzoek doet als genoemd in sub a. en uit de beoordeling van de in dat verband ontvangen bewijsstukken blijkt dat de Inschrijver aan wie Aanbestedende dienst voornemens is de opdracht te gunnen, toch niet aan de criteria betreffende uitsluiting en/of geschiktheid voldoet, zal Aanbestedende dienst de gunningsbeslissing via TenderNed herroepen.
- c. In geval van een situatie als bedoeld in sub b, zal Aanbestedende dienst opnieuw aan de hand van het bepaalde in paragraaf 5.3 bepalen welke Inschrijver de inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding heeft gedaan. De Aanbestedende dienst zal vervolgens een nieuwe gunningsbeslissing bekendmaken en zo nodig de voorgaande stappen herhalen.
- d. Inschrijvers die zich niet kunnen verenigen met de voorgenomen gunning (en/of de reden van uitsluiting en/of afwijzing als bedoeld in paragraaf 5.2) en daartegen een rechtsmiddel willen instellen, dienen binnen 20 kalenderdagen na dagtekening van de aan hen verzonden mededeling van de voorgenomen gunning een kort geding geëntameerd te hebben bij de voorzieningenrechter van het arrondissement zoals beschreven in de publicatieaankondiging van opdracht van deze aanbesteding. Voor de duidelijkheid wordt erop gewezen dat voornoemde termijn kwalificeert als contractuele vervalltermijn op grond waarvan Inschrijvers niet ontvankelijk in hun vorderingen zijn indien niet binnen de hierboven gestelde termijn een dagvaarding in kort geding aan Aanbestedende dienst is betekend. Deze spelregel is opgenomen in het belang van de voortvarendheid van de procedure en de gerechtvaardigde belangen van onder andere de winnende Inschrijver.

Door op deze Aanbesteding in te schrijven stemmen Inschrijvers uitdrukkelijk in met deze spelregel en heeft deze als wederzijds overeengekomen vervallbeding te gelden.

Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de opdracht niet te gunnen. Aanbestedende dienst zal zo'n besluit schriftelijk en vergezeld van een motivering van het besluit van niet-gunning aan alle Inschrijvers bekendmaken.

Voordat er over kan worden gegaan tot definitieve gunning zal er eerst een proces van verificatie geboden oplossing doorlopen moeten worden bestaande uit:

- Verificatie juistheid geschiktheid (zoals hiervoor reeds is beschreven).
- Verificatie gestelde eisen in het Aanbestedingsdocument en programma van eisen (waaronder SLA).
- Verificatie aangeboden oplossing/aangeboden kwaliteit.
- Verificatie AVG/privacy/ICT eisen.

Zodra deze verificatie positief is afgerond kan er tot ondertekening van de raamovereenkomst worden overgegaan.

5.5 Gunning

Aan de mededeling van de gunningsbeslissing kan de Inschrijver ten faveure van wie die is genomen geen rechten ontleen; deze houdt geen aanvaarding in als bedoeld in artikel 6:217 lid 1 BW. Eerst na het verstrijken van de in paragraaf 5.4 genoemde termijn zal Aanbestedende dienst, voor zover tegen de gunningsbeslissing geen kort geding aanhangig is gemaakt en de verificatie is aangemerkt als geslaagd, overgaan tot (definitieve) gunning.

Copyright 2026/2027
inkoopadviesbureau BiC
www.bic-bv.nl