

# Aanbestedingsleidraad

Ten behoeve van de  
Europese niet-openbare aanbesteding  
met betrekking tot

## Customer Relationship Management (CRM) systeem



Versie : 1.0  
Datum : 26 mei 2020

© Gehele of gedeeltelijke overneming, reproductie of openbaarmaking van de Aanbestedingsstukken, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Ster en Pro 10 B.V. is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

---

## Checklist voor het indienen van een Aanmelding

Hieronder treft u een checklist aan van alle documenten die u als Gegadigde in de Selectiefase in onderstaande volgorde dient te overleggen, welke formats u daarbij dient te hanteren en op welke wijze u uw Aanmelding dient samen te stellen. Dit wordt nader toegelicht in deze Aanbestedingsleidraad.

**!!Let op!!** Het doen van een Aanmelding c.q. Inschrijving is geen sinecure. Los van de inhoud van het aanbod, kan ook een ogenschijnlijk kleine (vorm)fout er toe leiden dat een Aanmelding c.q. Inschrijving ongeldig moet worden verklaard. Het wordt daarom geadviseerd om zo snel mogelijk kennis van de Aanbestedingsstukken te nemen en alle vragen en twijfelpunten over wat precies op welke wijze moet worden ingevuld voor te leggen in de vragenrondes. **!!Let op!!**

| Document                                                                                                 | Actie                                                                                                                                                                                                                                                       | Gegadigde* | Derde?                                                                 | Deelnemer Samenwerking? |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| <b>Voorschriften, uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen (Hoofdstuk 3 en 4 Aanbestedingsleidraad)</b> |                                                                                                                                                                                                                                                             |            |                                                                        |                         |
| Aanbiedingsbrief                                                                                         | Rechtsgeldig ondertekend bijvoegen .pdf.<br><br>Inhoud:<br>- korte introductie onderneming(en);<br>- naam en gegevens contactpersoon;<br>- indien van toepassing rolverdeling Samenwerkingsverband / Derden                                                 | Ja         | Nee                                                                    | Nee, alleen penvoerder  |
| UEA                                                                                                      | <b>Bijlage UEA</b> invullen, rechtsgeldig ondertekenen en bijvoegen .pdf.<br><br>Vanwege een technisch probleem kost het digitaal invullen van het UEA mogelijk veel laadtijd. Het is daarom toegestaan het UEA uit te printen, in te vullen en te scannen. | Ja         | Alleen derde waarop een beroep wordt gedaan voor de geschiktheidseisen | Ja                      |
| Format Kerncompetenties                                                                                  | <b>Bijlage Format Kerncompetenties</b> invullen en bijvoegen in .pdf.                                                                                                                                                                                       | Ja         | Nee                                                                    | Nee, alleen penvoerder  |
| <b>Selectiecriteria (Hoofdstuk 4 Aanbestedingsleidraad)</b>                                              |                                                                                                                                                                                                                                                             |            |                                                                        |                         |
| Selectiecriteria                                                                                         | <b>Bijlage Format Referenties</b> invullen en bijvoegen in .pdf.                                                                                                                                                                                            | Ja         | Nee                                                                    | Nee, alleen penvoerder  |
|                                                                                                          | <b>Bijlage Format sub competenties</b> invullen en bijvoegen in .pdf                                                                                                                                                                                        | Ja         | Nee                                                                    | Nee, alleen penvoerder  |

\*) Zijnde zelfstandig Gegadigde, hoofdaannemer of penvoerder namens een Samenwerkingsverband.

## Checklist voor het indienen van een Inschrijving

Hieronder treft u een checklist aan van alle documenten die u als Inschrijver in de Gunningsfase in onderstaande volgorde dient te overleggen, welke formats u daarbij dient te hanteren en op welke wijze u uw Inschrijving dient samen te stellen. Dit wordt nader toegelicht in deze Aanbestedingsleidraad.

| Document                                                                                          | Actie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Inschrijver* | Derde? | Deelnemer Samenwerking? |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------|-------------------------|
| Voorschriften, uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen (Hoofdstuk 3 en 4 Aanbestedingsleidraad) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |              |        |                         |
| Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen                                                         | Indien in exact dezelfde hoedanigheid wordt ingeschreven als waarin de Aanmelding is ingediend, is geen actie bij Inschrijving vereist. Indien sprake is van een vervangende of aanvullende Derde dan kan dit enkel in gevallen als gesteld in hoofdstuk 3.5 punt 7 en dienen alle bewijsmiddelen te worden overlegd conform bepaalde in Selectiefase. |              |        |                         |
| Gunningscriteria (Hoofdstuk 5 Aanbestedingsleidraad)                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |              |        |                         |
| Kwaliteit                                                                                         | 1. Plan van aanpak implementatie, vrij invullen en bijvoegen in .pdf.                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Ja           | Nee    | Nee, alleen penvoerder  |
|                                                                                                   | 2. Plan van aanpak koppelingen, vrij invullen en bijvoegen in .pdf.                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Ja           | Nee    | Nee, alleen penvoerder  |
|                                                                                                   | 3. Plan van aanpak maatwerk, vrij invullen en bijvoegen in .pdf                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Ja           | Nee    | Nee, alleen penvoerder  |
|                                                                                                   | 4. Plan van aanpak beheerfase, vrij invullen en bijvoegen in .pdf.                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Ja           | Nee    | Nee, alleen penvoerder  |
|                                                                                                   | 5. Kansendossier inclusief open kostencalculatie, vrij invullen en bijvoegen in .pdf.                                                                                                                                                                                                                                                                  | Ja           | Nee    | Nee, alleen penvoerder  |
|                                                                                                   | 6. Risicodossier, vrij invullen en bijvoegen in .pdf.                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Ja           | Nee    | Nee, alleen penvoerder  |
|                                                                                                   | Te overleggen informatie m.b.t. par. 5.2.9., vrij invullen en bijvoegen in .pdf                                                                                                                                                                                                                                                                        | Ja           | Nee    | Nee, alleen penvoerder  |
|                                                                                                   | <b>Bijlage Format Sleutelfunctionaris</b> invullen en bijvoegen in .pdf.                                                                                                                                                                                                                                                                               | Ja           | Nee    | Nee, alleen penvoerder  |
| Prijs                                                                                             | <b>Bijlage Prijzenblad</b> invullen en bijvoegen in .pdf en .xls(x).                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Ja           | Nee    | Nee, alleen penvoerder  |
|                                                                                                   | Open kostencalculatie in vrij format                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Ja           | Nee    | Nee, alleen penvoerder  |

\*) Zijnde zelfstandig Inschrijver, hoofdaannemer of penvoerder namens een Samenwerkingsverband.

## Inhoudsopgave

|                                                                                          |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Checklist voor het indienen van een Aanmelding .....                                     | 2         |
| Checklist voor het indienen van een Inschrijving .....                                   | 3         |
| Definities .....                                                                         | 6         |
| <b>Hoofdstuk 1 De aanbesteding in vogelvlucht.....</b>                                   | <b>8</b>  |
| 1.1 Inleiding.....                                                                       | 8         |
| 1.2 Keuze aanbestedingsprocedure .....                                                   | 8         |
| 1.3 Digitaal aanbesteden via TenderNed .....                                             | 8         |
| 1.4 Contact tijdens de aanbesteding .....                                                | 9         |
| 1.5 Planning.....                                                                        | 9         |
| 1.6 Voorlichtingsbijeenkomst .....                                                       | 9         |
| 1.7 Leeswijzer .....                                                                     | 10        |
| <b>Hoofdstuk 2 Over de Opdracht .....</b>                                                | <b>11</b> |
| 2.1 Over de Opdrachtgever.....                                                           | 11        |
| 2.2 Aanleiding voor de aanbesteding.....                                                 | 11        |
| 2.3 Doelstellingen .....                                                                 | 11        |
| 2.4 Samenvoegen van Opdrachten en verdeling in percelen .....                            | 11        |
| 2.5 Aard van de Opdracht en kerngebruikers .....                                         | 12        |
| 2.5.1 Kerngebruikers .....                                                               | 12        |
| 2.5.2 Relatie met andere spelers rond de inzet CRM systeem .....                         | 12        |
| 2.5.3 Gewenste werkwijze Aanbestedende dienst .....                                      | 13        |
| 2.5.4 Gefaseerde implementatie .....                                                     | 15        |
| 2.5.5 Levering en beheer .....                                                           | 21        |
| 2.6 Omvang van de Opdracht .....                                                         | 22        |
| 2.7 Vorm en duur Overeenkomst .....                                                      | 22        |
| 2.8 Persoonsgegevens en verwerkersovereenkomst.....                                      | 22        |
| <b>Hoofdstuk 3 Procedurele aspecten en voorschriften .....</b>                           | <b>23</b> |
| 3.1 Algemene voorschriften voor de aanbesteding.....                                     | 23        |
| 3.2 Communicatie, vertrouwelijkheid van gegevens en publiciteit .....                    | 23        |
| 3.3 Voorschriften voor het stellen van vragen .....                                      | 23        |
| 3.4 Klachtenregeling .....                                                               | 25        |
| 3.5 Voorschriften voor het indienen van een Aanmelding c.q. Inschrijving .....           | 25        |
| 3.6 Inschrijven als Samenwerkingsverband .....                                           | 27        |
| 3.7 Het doen van een beroep op een Derde.....                                            | 28        |
| 3.8 Meerdere Inschrijvers binnen één holding .....                                       | 30        |
| 3.9 Openingsprocedure .....                                                              | 30        |
| 3.10 Selectiebeslissing c.q. Gunningsbeslissing, Overeenkomst en rechtsbescherming ..... | 30        |
| <b>Hoofdstuk 4 Selectieprocedure.....</b>                                                | <b>32</b> |
| 4.1 Stap 1: Toetsen of is voldaan aan de procedurele aspecten en voorschriften .....     | 32        |
| 4.2 Stap 2: Toetsen of geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn .....                | 32        |
| 4.3 Stap 3: Toetsen of aan de geschiktheidseisen is voldaan .....                        | 33        |
| 4.3.1 Financiële en economische draagkracht.....                                         | 33        |
| 4.3.2 Technische en beroepsbekwaamheid .....                                             | 34        |
| 4.3.3 Beroepsbevoegdheid .....                                                           | 35        |
| 4.4 Stap 4: Rangschikking van de aanmeldingen op basis van de selectiecriteria .....     | 35        |
| <b>Hoofdstuk 5 Beoordeling van de Inschrijvingen .....</b>                               | <b>38</b> |
| 5.1 Beoordelingsmethodiek- en procedure .....                                            | 38        |
| 5.2 Subgunningscriterium kwaliteit .....                                                 | 39        |
| 5.2.1 Opmaak en aantal pagina's .....                                                    | 39        |
| 5.2.2 Schriftelijke deel .....                                                           | 39        |
| 5.2.3 Onderdeel 1: Plan van aanpak implementatie .....                                   | 40        |
| 5.2.4 Onderdeel 2: Plan van aanpak koppelingen .....                                     | 41        |
| 5.2.5 Onderdeel 3: Plan van aanpak maatwerk.....                                         | 41        |
| 5.2.6 Onderdeel 4: Plan van aanpak beheerfase .....                                      | 42        |
| 5.2.7 Onderdeel 5: Kansendossier .....                                                   | 42        |
| 5.2.8 Onderdeel 6: Risicodossier .....                                                   | 42        |

|        |                                  |    |
|--------|----------------------------------|----|
| 5.2.9  | Te overleggen informatie .....   | 43 |
| 5.2.10 | Mondelinge deel .....            | 44 |
| 5.2.11 | Onderdeel 6: Demo .....          | 44 |
| 5.2.12 | Onderdeel 7: Interview .....     | 45 |
| 5.3    | Subgunningscriterium prijs ..... | 45 |
| 5.4    | Concretiseringsfase .....        | 46 |

## Definities

In deze Aanbestedingsleidraad wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Ook worden afkortingen gebruikt. Aan deze begrippen en afkortingen komt onderstaande betekenis toe.

### **Aanbestedende dienst en tevens Opdrachtgever**

Stichting Etherreclame

### **Aanbestedingsleidraad**

Voorliggend Aanbestedingsstuk.

### **Aanbestedingsstukken**

Alle stukken die door de Aanbestedende dienst zijn opgesteld of vermeld ter omschrijving of bepaling van onderdelen van de aanbesteding of de procedure, daaronder begrepen de Nota('s) van inlichtingen.

### **Aanmelding**

Verzoek tot deelname aan de aanbesteding door een Gegadigde in de Selectiefase.

### **Bijlagen**

Aanhangsels behorende bij deze Aanbestedingsleidraad en/of de Overeenkomst.

### **Cloudoplossing**

Een 'off-premise' applicatie, die via het Internet te ontsluiten is. Die cloudoplossing mag multi-tenant zijn, maar dat hoeft niet. Indien relevant, is een tijdelijke, partiële 'local sync' ten behoeve van tijdelijk offline werken mogelijk.

### **Derde**

Ondernemer waarop Gegadigde een beroep doet om aan de geschiktheidseisen te voldoen en/of voor de uitvoering van een deel van de Opdracht.

### **Gegadigde**

Ondernemer die een Aanmelding heeft ingediend, zelfstandig, als hoofdaannemer of in een Samenwerkingsverband of zich in de Selectiefase gedraagt alsof deze mogelijk voornemens is dit te doen.

### **Gunningsbeslissing**

De keuze van de Aanbestedende dienst in de Gunningfase voor Inschrijver met wie hij de Overeenkomst waarop deze procedure betrekking heeft wil sluiten of de keuze om geen Overeenkomst te sluiten.

### **Gunningsfase**

Fase die volgt op de Selectiefase. In de Gunningsfase worden de geselecteerde Gegadigden uitgenodigd een Inschrijving in te dienen en wenst de Aanbestedende dienst een Gunningsbeslissing te nemen.

### **Inschrijver**

Een geselecteerde Gegadigde die een Inschrijving heeft ingediend, zelfstandig, als hoofdaannemer of in een Samenwerkingsverband of zich in de Gunningsfase gedraagt alsof deze mogelijk voornemens is dit te doen.

### **Inschrijving**

Offerte ingediend door Inschrijver in de Gunningsfase binnen de kaders van deze aanbesteding.

### **Maatwerkkoppeling**

Koppelingen die gerealiseerd worden in fase 1 als opgenomen in de tabel op pagina 18.

**Nota van inlichtingen**

Reactie van de Aanbestedende dienst op vragen van Gegadigden c.q. Inschrijvers. De Nota van inlichtingen kan ook mededelingen bevatten vanuit de Aanbestedende dienst. Indien sprake is van de beantwoording in een elektronisch systeem, dan dient elke afzonderlijke beantwoording begrepen te worden als Nota van inlichtingen.

**Opdracht**

Prestaties die door de Opdrachtnemer conform de Overeenkomst geleverd moeten gaan worden.

**Opdrachtnemer**

Inschrijver met wie Opdrachtgever de Overeenkomst heeft gesloten.

**Overeenkomst**

De dienstverleningsovereenkomst op basis waarvan de Opdracht wordt uitgevoerd.

**Samenwerkingsverband**

Een combinatie van ondernemers, elk afzonderlijk te noemen 'deelnemer aan het Samenwerkingsverband', in de hoedanigheid van één Gegadigde c.q. Inschrijver, waarbij elke deelnemer aan het Samenwerkingsverband volledig en hoofdelijk aansprakelijk is voor verplichtingen die voortvloeien uit de Aanmelding c.q. Inschrijving en de Overeenkomst.

**Selectiebeslissing**

De keuze van de Aanbestedende dienst voor Gegadigden die uitgenodigd worden om in de Gunningsfase een Inschrijving in te dienen of , de beslissing om de aanbesteding te staken.

**Selectiefase**

Eerste fase binnen een Europese aanbesteding volgens de niet-openbare procedure waarin ondernemers zich als Gegadigde kunnen kwalificeren om in de Gunningsfase een Inschrijving in te mogen dienen.

**Standaardkoppeling**

Koppelingen die gerealiseerd worden in fase 1 als opgenomen in de tabel op pagina 18.

**UEA**

Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

## Hoofdstuk 1 De aanbesteding in vogelvlucht

### 1.1 Inleiding

Voor u ligt de Aanbestedingsleidraad behorende bij de Europese niet-openbare aanbesteding voor het sluiten van een Overeenkomst met één Opdrachtnemer voor levering, implementatie, beheer en instandhouding van een Customer Relationship Management (CRM) systeem als Cloudoplossing ten behoeve van de Stichting Etherreclame.

Deze aanbesteding is opgedeeld in een Selectie- en Gunningsfase. In de Selectiefase worden maximaal 5 Gegadigden geselecteerd om in de Gunningsfase een Inschrijving in te dienen. In de Gunningsfase wordt één Inschrijver gecontracteerd.

De aankondiging van deze Opdracht is gepubliceerd op [www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl) en in het Supplement op het Publicatieblad van de Europese Unie. Alle ondernemers die aan de eisen voldoen worden uitgenodigd een Aanmelding in te dienen. Dat kan zelfstandig, als Samenwerkingsverband en/of door een beroep te doen op Derden.

### 1.2 Keuze aanbestedingsprocedure

Op deze aanbestedingsprocedure is Deel 2 van de Aanbestedingswet 2012 van toepassing, omdat het van toepassing zijnde Europese drempelbedrag naar verwachting wordt overschreden en er geen wettelijke uitzonderingen van toepassing zijn. De Aanbestedende dienst organiseert een Europese aanbesteding volgens de zogenaamde niet-openbare aanbestedingsprocedure, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen een Selectie- en een Gunningsfase. Er is gekozen voor de niet-openbare procedure, omdat:

- a. er relatief veel partijen in de markt zijn die een CRM systeem kunnen aanbieden en beheren. Er is een zekere "schoning" aan de voorkant wenselijk waarbij alleen de meest geschikte partijen in aanmerking komen om een Inschrijving in te dienen;
- b. het volgen van een openbare procedure zou voor de markt tot onevenredig hoge inspanningen leiden terwijl daar maar een kleine kans tegenover staat om de opdracht te winnen. Ook voor de Aanbestedende dienst zijn de inspanningen, gezien de kenmerken van de markt, beperkter door het volgen van een niet-openbare procedure;
- c. de kwaliteit van de organisatie van Inschrijver is van belang. Door het volgen van een niet-openbare procedure kan dit beter worden meegewogen.

### 1.3 Digitaal aanbesteden via TenderNed

De gehele aanbesteding verloopt digitaal via TenderNed. Dit betekent onder meer dat:

- a. Alle Aanbestedingsstukken ter beschikking worden gesteld via TenderNed.
- b. Het stellen van vragen plaatsvindt via de vraag- en antwoordfunctie van TenderNed.
- c. Aanmeldingen en Inschrijvingen digitaal - via de functionaliteit in TenderNed - dienen te worden ingediend.
- d. Ook alle verdere correspondentie in beginsel plaatsvindt via TenderNed.

Indien Gegadigden c.q. Inschrijvers technische problemen ervaren of vragen hebben over de werking van TenderNed, dan dient contact opgenomen te worden met de servicedesk van TenderNed zelf.

**Let op 1:** Nederlandse ondernemers hebben eHerkenning nodig om te kunnen deelnemen aan deze aanbesteding. Zie ook: <https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen/registreren-en-eherkenning>.

**Let op 2:** Het beantwoorden van vragen en het uploaden van documenten in TenderNed staat niet gelijk aan het indienen van een Aanmelding c.q. Inschrijving. Het indienen van de Aanmelding c.q. Inschrijving vereist een separate actie in het systeem die bevestigd moet worden met een SMS-code. Na het indienen van uw Aanmelding c.q. Inschrijving ontvangt u een TenderNed-bericht met de bevestiging.

#### 1.4 Contact tijdens de aanbesteding

Deze aanbesteding wordt begeleid door Pro 10 B.V. Totdat de definitieve gunning een feit is, zijn dhr. A.A.J. van Beurden en Maaïke Blaas of diens vervanger voor Gegadigden c.q. Inschrijvers het enige aanspreekpunt inzake deze aanbesteding. Alle correspondentie vindt in beginsel dus plaats via TenderNed. Mocht dit om technische redenen niet mogelijk of contact anderszins noodzakelijk zijn, dan kunnen Gegadigden c.q. Inschrijvers contact opnemen via [ea@pro10.nl](mailto:ea@pro10.nl).

#### 1.5 Planning

Binnen deze procedure dienen Gegadigden c.q. Inschrijvers op verschillende momenten tijdig actie te ondernemen. De Aanbestedende dienst streeft ernaar de volgende planning te realiseren. Zonder expliciet tegenbericht dienen Gegadigden c.q. Inschrijvers hiervan uit te gaan.

| Activiteit                                                                                 | Datum                    | Tijd (C.E.T)  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------|
| Publiceren aankondiging en Aanbestedingsstukken                                            | 26 mei 2020              |               |
| Uiterste datum voor het stellen van vragen, eerste ronde                                   | 15 juni 2020             | 10:00         |
| Publicatie Nota van inlichtingen 1                                                         | 22 juni 2020             |               |
| Uiterste datum voor het stellen van vragen, tweede ronde                                   | 29 juni 2020             | 10:00         |
| Publicatie Nota van inlichtingen 2                                                         | 6 juli 2020              |               |
| <b>Sluitingstermijn voor het indienen van een Aanmelding</b>                               | <b>17 juli 2020</b>      | <b>10:00</b>  |
| Mededeling Selectiebeslissing, start bezwaartermijn                                        | 31 juli 2020             |               |
| Uitnodigen tot doen van Inschrijving                                                       | 10 augustus 2020         |               |
| Uiterlijk aanmelden voorlichtingsbijeenkomst                                               | 31 augustus 2020         |               |
| Voorlichtingsbijeenkomst                                                                   | 1 september 2020         | 14:00 – 16:00 |
| Uiterste datum voor het stellen van vragen, derde ronde                                    | 8 september 2020         | 10:00         |
| Publicatie Nota van inlichtingen 3                                                         | 15 september 2020        |               |
| <b>Sluitingstermijn voor het indienen van een Inschrijving</b>                             | <b>29 september 2020</b> | <b>10:00</b>  |
| Interviews en Demo's – dag 1                                                               | 14 oktober 2020          |               |
| Interviews en Demo's – dag 2                                                               | 15 oktober 2020          |               |
| Verzenden Gunningsbeslissing, start bezwaartermijn, verificatiefase en concretiseringsfase | 29 oktober 2020          |               |
| Definitieve gunning                                                                        | 19 november 2020         |               |
| <b>Ingangsdatum Overeenkomst</b>                                                           | <b>1 januari 2021</b>    |               |

#### 1.6 Voorlichtingsbijeenkomst

De Aanbestedende dienst wil Inschrijvers optimaal informeren. Daarom maakt een voorlichtingsbijeenkomst in de Gunningsfase onderdeel uit van deze procedure. Tijdens deze bijeenkomst zal IT-technische informatie worden gedeeld die relevant is voor het opmaken van de Inschrijving en zal de (vervolg)procedure nader worden toegelicht. Er is voor gekozen om dit in de Gunningsfase te laten plaatsvinden, omdat er geen informatie wordt verstrekt die voor Gegadigden relevant is voor het opmaken van hun Aanmelding.

De bijeenkomst vindt plaats op het in de planning genoemde moment en zal ca. 2 uur duren. Gezien de huidige omstandigheden met betrekking tot het coronavirus zal naar verwachting de voorlichtingsbijeenkomst plaatsvinden via MS Teams. Inschrijver dient hiervoor zelf de nodige voorzieningen te treffen. Mocht op moment wanneer de voorlichtingsbijeenkomst plaatsvindt het mogelijk zijn om deze op locatie te verzorgen, dan wordt Inschrijver hierover tijdig geïnformeerd.

Om praktische redenen wordt Inschrijvers verzocht zich uiterlijk op het in de planning genoemde moment aan te melden voor deelname aan de voorlichtingsbijeenkomst door een TenderNed-bericht te sturen naar het contactpunt van deze aanbesteding onder vermelding van 'Aanmelding bijeenkomst', de naam van de onderneming en de namen en e-mailadressen van de aanwezige personen. De e-mailadressen zullen gebruikt worden om de uitnodiging via MS Teams te versturen. Er kunnen maximaal twee personen per Inschrijver worden aangemeld.

### **1.7 Leeswijzer**

Het vervolg van dit document bestaat uit navolgende hoofdstukken en Bijlagen:

- Hoofdstuk 2 gaat in op het doel van de aanbesteding en de aard en omvang van de Opdracht.
- Hoofdstuk 3 bevat de aanbestedingsvoorschriften en het procedureverloop.
- Hoofdstuk 4 beschrijft de uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen, selectiecriteria en de wijze waarop de geldig bevonden Aanmeldingen worden gerangschikt.
- Hoofdstuk 5 schetst gunningscriteria en wijze waarop de Inschrijvingen worden beoordeeld.

De volgende Bijlagen maken onlosmakelijk onderdeel uit van deze Aanbestedingsleidraad:

1. Het UEA
2. Concept-Overeenkomst
3. Verwerkersovereenkomst
4. Conformiteitenlijst
5. De ARBIT-2018
6. Format kerncompetenties
7. Format referenties
8. Format subcompetenties
9. Format sleutelfunctionaris
10. Prijzenblad
11. Systeemlandschap
12. Nielsen Screenprints
13. Accountplan
14. Voorbeeld Klantsegmentatiematrix

## Hoofdstuk 2 Over de Opdracht

### 2.1 Over de Opdrachtgever

Stichting Etherreclame (Ster) is in 1965 opgericht om de reclameruimte op de kanalen van de Nederlandse publieke omroep te verkopen. Ster draagt haar reclame-inkomsten af aan het Ministerie van Onderwijs, Cultuur & Wetenschap, die deze op haar beurt gebruikt voor de financiering van de publieke omroep. Hiermee levert Ster een substantiële bijdrage aan het mogelijk maken van de kwalitatieve programma's en content van de NPO.

#### Missie

De kwaliteit van de programmering van de publieke omroep en het daarmee bewerkstelligde bereik en impact, stelt Ster in staat een relatief hoge opbrengst te genereren en zich in de markt op te stellen als een betrouwbare, toegankelijke en toonaangevende partner. Daarmee helpen wij adverteerders hun doelstellingen te verwezenlijken én leveren we een bijdrage aan de missie van de publieke omroep om Nederland te informeren, inspireren en amuseren.

#### Visie

Zolang politiek en samenleving de inkomsten vanuit de markt van adverteerders als een belangrijke component van de financiering van de publieke omroep zien, zal Ster de reclamemogelijkheden binnen de publieke omroep zo goed mogelijk verkopen. Ster volgt de omroepen met exploitatiemodellen bij alle keuzes voor kanalen en devices. Daarbij streven we samen naar een juiste dosering van reclameminuten, zodat we een optimale opbrengst kunnen realiseren zonder de aandacht van het publiek te verliezen. Zie voor verdere informatie: [www.ster.nl](http://www.ster.nl)

### 2.2 Aanleiding voor de aanbesteding

Op dit moment is de systeemondersteuning van het verkoopproces gefragmenteerd. Er vinden wel CRM-activiteiten plaats, maar deze worden uitgevoerd in verschillende systemen (STARlight, WebPower, Excel). De Aanbestedende dienst richt zich proactief op de adverteerder en de (kleinere) inkoop- en adviesbureaus. Hierdoor is het aantal klanten en het aantal contactmomenten toegenomen. Dit maakt het verkoopproces, inclusief het afgeven van een advies (= offerte) intensief. Daardoor zijn bij de Aanbestedende dienst efficiencyverbeteringen aan de orde door middel van een geïntegreerde CRM aanpak.

### 2.3 Doelstellingen

Met deze aanbesteding en de daaruit voortvloeiende Overeenkomst beoogt de Aanbestedende dienst de volgende doelen te bereiken:

- a. Realiseren efficiencyverbeteringen door middel van een geïntegreerde CRM oplossing;
- b. Realiseren van een 360° klantbeeld, voor elke verkoopactiviteit, in een CRM systeem;
- c. Stroomlijnen van werkprocessen (marktwerking, leadgeneratie, verkoopactie);
- d. Succesvolle integratie met bestaand systeemlandschap.

Deze doelstellingen worden vertaald naar de afbakening van de opdracht, de eisen die aan de uitvoering ervan gesteld worden, de eisen die aan Gegadigden c.q. Inschrijvers worden gesteld om voor de Opdracht in aanmerking te komen en de wijze waarop de economisch meest voordelige Inschrijving wordt geselecteerd.

### 2.4 Samenvoegen van Opdrachten en verdeling in percelen

Naar het oordeel van de Aanbestedende dienst is bij deze Opdracht geen sprake van het samenvoegen van opdrachten en binnen de Opdracht is geen onderscheid gemaakt in percelen. Het betreft één Opdracht, namelijk het aanbieden, implementeren en in stand houden van een CRM systeem binnen de omgeving van de Aanbestedende dienst. Dit kan niet als afzonderlijke opdrachten in de markt worden gezet. De

Aanbestedende dienst wil hier één Opdrachtnemer integraal verantwoordelijk voor maken, zodat de goede werking nu en in de toekomst kan worden gegarandeerd.

## 2.5 Aard van de Opdracht en kernegebruikers

Het nieuwe CRM systeem wordt onderdeel van een bestaand systeemlandschap, zie **Bijlage systeemlandschap**. Het huidige landschap betreft de ad sales (orderafhandeling), traffic (planning en blokopmaak) en billing (facturering, met bijbehorende financiële procesgang en rapportages) en aansturing van de daadwerkelijke play-out bij de NPO. De nieuwe applicatie moet hierin passen (zie koppelingen in tabel, scope fase 1). Opdrachtnemer biedt het CRM systeem aan als Cloudoplossing.

### 2.5.1 Kernegebruikers

Het CRM systeem combineert met bestaande systemen. Waarbij door voldoende integratie, bij voorkeur op basis van standaard koppelingen, de onder paragraaf 2.3 beschreven doelstellingen gerealiseerd kunnen worden. De volgende vier groepen kernegebruikers (stakeholders) worden onderscheiden:

- Sales team 1 en 2: bedienen grote mediabureaus.  
Wie: salesmanager, accountmanager, medewerker sales binnendienst.  
Insteek: verkoopproces via intermediair, komt neer op relatiebeheer, sales funnel minder relevant.  
Voorbeeld: benaderen van partijen die (<1 jaar) een outdoor-campagne (snelweg, abri) hebben geboekt.  
Of een belactie, t.b.v. 3FM-aanbieding voor inactieve klanten (>3 jaar inactief, proberen te activeren).
- Sales team 3: bedient kleine mediabureaus en directe adverteerders.  
Wie: salesmanager, accountmanager, medewerker sales binnendienst.  
Insteek: verkoopproces is 'opportunity driven'. Bij directe verkoop is een sales funnel wel aan de orde.  
Fictief voorbeeld: er staat een concrete offertes uit bij de marketingafdeling van adverteerder A, en er zijn opportunity's gesignaleerd bij adverteerder B, waarvan afspraak en belnotitie zijn vastgelegd.
- Marketing: bedient de sales teams met leads (suspect, prospect).  
Wie: marketingmanager, marketing en communicatiespecialist.  
Insteek: leadgeneratie voor team 1 t/m 3. Marksegmentatie, bewerking per segment.  
Alle direct marketing acties en eventorganisatie (Gouden Loeki-verkiezing, emerge eDday) waarvoor bijvoorbeeld een e-mailcampagne loopt.
- Research & Development: bedient de sales teams met custom insights.  
Wie: team manager, account analyst, research consultant.  
Insteek: data-analyse, marksegmentatie, adverteerder specifieke campagne analyse.  
Verantwoordelijk voor realisatie en onderhoud van koppelingen met relevante databronnen.  
Aan het hoofd van elk salesteam (6 accountmanagers + 2 binnendienst) staat een salesmanager die rapporteert aan de sales director. Het marketingteam (6 personen) rapporteert aan de marketing director.

Aan het hoofd van elk salesteam (6 accountmanagers + 2 binnendienst) staat een sales manager die rapporteert aan de sales director. Het marketingteam (6 personen) rapporteert aan de marketing director.

### 2.5.2 Relatie met andere spelers rond de inzet CRM systeem

#### Sales funnel (bij de Aanbestedende dienst minder relevant)

Anders dan voor veel CRM systemen gebruikelijk, werkt de Aanbestedende dienst voor slechts een klein deel van haar klanten offertes en voorstellen uit. De Aanbestedende dienst werkt met een vast prijsmodel en de meerderheid van adverteerders (±95%) gebruikt een intermediair om campagnes in te kopen. De intermediair vraagt slechts af en toe om een uitgewerkt voorstel (doorgaans dus niet). Intermediairs zijn bekend met mogelijkheden en prijzen. De standaard inrichting van een 'sales funnel' gebaseerde oplossing is daarom slechts maar voor een beperkt deel van het klantenportfolio relevant.

De bestaande klantenportefeuille moet ingedeeld kunnen worden naar verschillende salestypes. Op dit moment hanteert de Aanbestedende dienst drie salestypes: Klant, Prospect, Suspect. Die bedient gaan worden via een Intermediair-model. Vanuit een eenvoudig perspectief: Suspect → Prospect → Klant.

Een ander perspectief welke de Aanbestedende dienst graag in beeld krijgt, is die van het succes van een salesactie. Jaarlijks worden verschillende salespromoties en proposities in de markt gezet. Om het succes van al die acties te bepalen wil de Aanbestedende dienst het volgende in beeld krijgen:

- Hoe vaak verstuurd/aangeboden;
- Hoe vaak interesse getoond;
- Hoe vaak tot een deal geleid.

NB: De analyse naar de effectiviteit van die salesacties geeft richting aan toekomstig lead-generatie proces.

#### **Direct of intermediairmodel: adverteerder, MIB, MAB**

Niet alle adverteerders kopen op dezelfde manier in. De ene adverteerder gebruikt een media-inkoopbureau (MIB)<sup>1</sup> en besteedt alles (strategie, advies, planning, boeking, campagne-analyse, facturatie, betaling) uit.

Een andere adverteerder doet dit, of delen daarvan, zelf. Een media-adviesbureau (MAB) bedient adverteerders, die behoefte hebben aan een tussenvorm: bijvoorbeeld wel de planning en inkoop (daadwerkelijke invoer en monitoring van boekingen), maar niet verantwoordelijk voor factuur en betaling.

|                               | Strategie<br>& advies | Planning<br>& boeking | Betaald<br>factuur |
|-------------------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------|
| Directe adverteerder (direct) | Ja                    | Ja                    | Ja                 |
| Media inkoopbureau            | Ja                    | Ja                    | Ja                 |
| Media adviesbureau            | Nee / Ja              | Ja                    | Nee                |

Het CRM systeem moet de flexibiliteit hebben alle mogelijke tussenvormen te ondersteunen. Zo moet het mogelijk zijn om meerdere inkoopbureaus aan één adverteerder te hangen, omdat een adverteerder kan besluiten de RTV (Radio en Televisie) inkopen bij bureau (A) te beleggen, terwijl bureau (B) de Digital inkoop doet. Daarbij kan het ook voorkomen dat de RTV inkoop via een intermediair (team 1 of 2) loopt en Digitale (online) direct via team 3 gaat.

Daarbij neemt de partij die verantwoordelijk is voor de factuurafhandeling een bijzonder rol in. Dit heeft te maken met debiteurenbeheer en kredietrisico. Bij de Aanbestedende dienst is deze partij gedefinieerd als 'de contractant', en dat kan zowel een adverteerder als MIB zijn. Het beheer van die contractant is belegd bij de financiële afdeling.

#### **2.5.3 Gewenste werkwijze Aanbestedende dienst**

Met het CRM systeem wil de Aanbestedende dienst voor de afhandeling van elke suspect, prospect en klant een consequente en eenduidige werkwijze ondersteunen.

De bron voor een prospect is veelal een externe database. Zo heeft bijvoorbeeld Nielsen de ±29.000 adverteerders die jaarlijks actief zijn in Nederland geregistreerd. Op basis van slimme segmentatiecriteria en gerangschikt naar slagingskans (op basis van een bestedingsanalyse), kan een accountmanager bepalen of de Aanbestedende dienst een relevante verkooppropositie heeft voor dit type adverteerder. Hot or not? → suspect transformeert naar prospect.

Vervolgens bestaat de aanpak en werkwijze voor elke prospect en klant uit vijf elementen:

<sup>1</sup> MIB = Media Inkoopbureau, MAB = Media Adviesbureau

1) Registratie kerninformatie:

De basisinformatie: NAW, branche codering, etc.

Alle relevante 'labels'<sup>2</sup> die de Aanbestedende dienst wil vastleggen.

Hiermee liggen alle basisgegevens eenduidig vast.

Van een klant weet de Aanbestedende dienst meer dan van een prospect.

2) Bepalen omzetspotentieel:

De prospect of klant in kaart. Op basis van beschikbare Nielsen-data<sup>3</sup> wordt, per media type, het bestedingsaandeel<sup>4</sup> uitgerekend. Totale mediabudget adverteerder, en de verdeling over de exploitanten. Eventueel cross-referentie met historische omzetgegevens uit STARlight / AFAS.

Op basis van het bestedingsaandeel kan een onder- of over-performance t.o.v. de RTL en Talpa bestedingen gesignaleerd worden. Beïnvloedt de slagingskans.

Omdat de Aanbestedende dienst een vast prijsmodel (geen kortingsafspraken, wel kortingsstaffel) hanteert en de meerderheid van de adverteerders inkopen via een intermediair (MIB of MAB), is het van belang om per adverteerder alle betrokken spelers in kaart te brengen.

3) Stakeholders, de DMU (decision making unit) in kaart

Alle beslissers bij de adverteerder. Alle beslissers bij de betrokken intermediair.

Registreer welk mediabureau betrokken is, welke rol (MIB of MAB) er gespeeld wordt, en hoe deze stakeholders zijn te beïnvloeden.

Wat zijn de drijfveren om voor de Aanbestedende dienst te kiezen? Hoe kan de Aanbestedende dienst zich optimaal positioneren?

Kernvragen:

- Wie bepaalt de mediastrategie en mediaplanning? Bureau of adverteerder?
- Wie is verantwoordelijk voor de campagneaanvragen en feitelijke boekingen (mandaat, volmacht)?
- Wie ontvangt en betaalt de factuur? Relevant voor aansprakelijkheid en kredietrisico.
- Welke partij mag de campagneresultaten (data) inzien en doorrekenen (campagne analyse).

Elke klant is anders. Welke media-mix past bij de doelstellingen van die adverteerder en welke aanpak is aantoonbaar effectief?

4) Analyse:

Analyse van bestedingsaandeel.

Analyse effectiviteit van historische salesacties. Welke actie werkt bij deze klant?

Analyse bezoekfrequentie en dekkingsgraad klantbezoek.

Interpretatie accountmanager, vrije ruimte voor 'customer summary' op basis waarvan acties en taken (workflow) kunnen worden uitgezet.

Na de analyse kan per relatie (klant, prospect) een passend actieplan worden opgesteld.

5) Strategie en actieplan

Hoe realiseer je de mediadoelstellingen? En hoe optimaliseer je de impact van de Aanbestedende dienst. Per suspect, prospect en klant wordt een actieplan opgesteld.

Wanneer te bezoeken, welke 'research insight' is relevant voor de adverteerder en waarom?

Hoe betrokken MIB en MAB te bewerken, Vb. met een speciale aanbieding (sportzomerpakket).

---

<sup>2</sup> Voor beschrijving labels zie **Bijlage Conformiteitenlijst**

<sup>3</sup> Koppeling met Ad Intel systeem van Nielsen: <https://adintel.nl.nielsen.com/wizzadplus/login.aspx> Betreft het ophalen bruto mediabestedingen. Zie **Bijlage Screenprints Nielsen**.

<sup>4</sup> Voor berekening bestedingsaandeel, zie **Bijlage Accountplan**

Op basis van de bij (1) gedefinieerde parameters en onder (4) uitgevoerde analyse, worden actieplannen (5) oproepbaar, reproduceerbaar en overdraagbaar. Dit leidt tot periodieke signalering van toekomstige salesacties: het is 1 september, dan deze potentiële klanten benaderen met Top-2000 (Radio) of Sinterklaas (TV) propositie en bijbehorende follow-up. Geen omissies meer.

#### **2.5.4 Gefaseerde implementatie**

Het CRM systeem zal bestaan uit verschillende modules en componenten, die in twee fases geïmplementeerd gaan worden. Aan die fasering wordt Opdrachtnemer gevraagd invulling geven. In de eerste fase ligt de focus op het operationeel krijgen van de standaard CRM toepassingsgebieden Relatiebeheer en Direct Marketing. Aangevuld met de gedefinieerde Klantsegmentatiematrix en inclusief alle bijbehorende koppelingen. In de tweede fase komen de toepassingsgebieden Verkoopondersteuning, Telemarketing en Business Intelligence aan de orde.

In elke fasen is de integratie met bestaande bedrijfsapplicaties (STARlight, Kantportal, AFAS, WebPower) van belang. Zie ook **Bijlage Systeemlandschap**. Een fase wordt bij voorkeur in een beperkt aantal scrum-cycli gerealiseerd (projectplanning).

##### **Fase 1: Company Rolodex**

##### **Scope: Relatiebeheer + Direct marketing + Klantsegmentatiematrix + Koppelingen**

In fase 1 wordt de basisimplementatie gerealiseerd en vindt de initiële roll-out naar de organisatie plaats. Die basis bestaat uit een MVP<sup>5</sup> met de standaard functionaliteit uit de hieronder genoemde CRM toepassingsgebieden, een (maatwerk)oplossing voor de Klantsegmentatiematrix en de noodzakelijke systeemkoppelingen.

##### *Relatiebeheer & contactmanagement*

Relatiebeheer heeft als doel de contacten met klanten, prospects en overige relaties zo te organiseren dat deze maximaal bijdragen aan het bedrijfsresultaat. Dit betekent dat bedrijfsgegevens, adresgegevens en contactpersonen in combinatie met informatie over aankoopgedrag, beslissingsprocedures, contracten, gespreksverslagen, concernrelaties, etc. kunnen worden opgeslagen. Zo ontstaat een eenduidig klantprofiel (360° klantbeeld). Op basis waarvan de juiste commerciële beslissingen kunnen worden genomen.

Contactmanagement is het vastleggen met wie de Aanbestedende dienst, wanneer en waarover contact heeft gehad en via welk medium. Door aan contacten statussen toe te kennen, kunnen vervolgacties worden gepland (workflow) en bewaakt (timemanagement).

Daarnaast is het van belang om per mediatype een klantverantwoordelijke accountmanager te kunnen toewijzen, zodat omzet ook eenduidig toegewezen kan worden aan de juiste personen/teams.

Het relatiebeheer (adverteerder, contractant) en contactmanagement (e-mail, telefoon, afspraken) vormt de actieve 'company Rolodex' van de Aanbestedende dienst en is daarmee scharnierpunt van de implementatie. Om geen stand-alone systeem te creëren en omdat alle klantrelaties thans in STARlight<sup>6</sup> geregistreerd staan, zal hiermee integreren (bi-directioneel) een randvoorwaarde zijn voor succes.

##### *Direct & e-mail marketing*

Met deze module worden prospects en klanten geselecteerd (doelgroepselectie) om daar vervolgens mailings aan te kunnen versturen. Eventueel aangevuld met externe bronnen (KvK, Nielsen of GfK).

---

<sup>5</sup> MVP = (Minimum Viable Product)

<sup>6</sup> Custom back-office system (legacy). Het geïntegreerde ordermanagementsysteem (inventory, ad sales orders, traffic, billing) van de Aanbestedende dienst. Zie ook **Bijlage Systeemlandschap**.

Respons en (op)vervolgacties worden vastgelegd. Aandachtspunt hierbij is dat de Aanbestedende dienst gebruikmaakt van WebPower (vergelijkbaar met MailChimp). Hiermee moet door Inschrijver c.q. Opdrachtnemer gekoppeld kunnen worden. In aanvulling hierop moet het in de toekomst mogelijk zijn om met andere veelgebruikte direct mail oplossingen te kunnen koppelen (standaard API). Het aanleggen van de koppeling met Webpower dient bij de inschrijfprijs te zijn inbegrepen (kosten voor implementatie).

#### Klantsegmentatiematrix – maatwerk

Bij 2.5.3, onderdeel 2) bepalen omzet potentieel, pagina 14, van de gewenste werkwijze worden de prospect en klant in kaart gebracht. Dit gebeurt aan de hand van de klantsegmentatiematrix, die matrix moet gaan werken als een mini-applicatie (visuele schil) in het CRM systeem, en maakt onderdeel uit van de Opdracht. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze de klantsegmentatiematrix ontwikkelt en integreert in de aanbidding van het standaard CRM-pakket.

Op basis van interne en externe data (STARlight, AFAS, Nielsen, KvK en in toekomst mogelijk ook andere bronnen) kunnen prospects en potentiële klanten geclassificeerd en gerangschikt worden, en op basis van criteria (omzet, inschatting kans van slagen) in een matrix geplott. Voor elk segment uit die klantensegmentatiematrix is vervolgens een specifieke salesstrategie en plan van aanpak te bedenken.

| Korting per mediatype (%)                                                                                 |                         |                                    |                     |                     |                     |                     |                      |                      |                        |               |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|----------------------|----------------------|------------------------|---------------|------------------------|
| 50%                                                                                                       | Televisie               |                                    |                     |                     |                     |                     |                      |                      |                        |               |                        |
| 50%                                                                                                       | Radio                   |                                    |                     |                     |                     |                     |                      |                      |                        |               |                        |
| 50%                                                                                                       | Internet                | 29.371 adverteerders               |                     |                     |                     |                     |                      |                      |                        |               |                        |
| 50%                                                                                                       | Bioscoop                | € 3.918.900.372 totale bestedingen |                     |                     |                     |                     |                      |                      |                        |               |                        |
| 50%                                                                                                       | Dagbladen               |                                    |                     |                     |                     |                     |                      |                      |                        |               |                        |
| 50%                                                                                                       | Out of Home             |                                    |                     |                     |                     |                     |                      |                      |                        |               |                        |
| 50%                                                                                                       | Publiektsjdschriften    |                                    |                     |                     |                     |                     |                      |                      |                        |               |                        |
| 50%                                                                                                       | Vakbladen               |                                    |                     |                     |                     |                     |                      |                      |                        |               |                        |
| Onderstaande matrix toont per vak het aantal adverteerders en de mediabestedingen (incl. % t.o.v. totaal) |                         |                                    |                     |                     |                     |                     |                      |                      |                        | adverteerders | bestedingen            |
| NIEUW<br>POTENTIEEL                                                                                       | hoge kans<br>van slagen | 7.426<br>€ 26.118.515              | 580<br>€ 20.400.440 | 607<br>€ 59.121.207 | 196<br>€ 63.232.252 | 74<br>€ 60.463.900  | 62<br>€ 109.249.644  | 11<br>€ 43.821.468   | 2<br>€ 17.822.878      | 8.958<br>30%  | € 390.230.305<br>10%   |
|                                                                                                           | lage kans<br>van slagen | 16.406<br>€ 58.346.211             | 707<br>€ 24.590.186 | 588<br>€ 53.834.089 | 102<br>€ 31.551.670 | 30<br>€ 20.696.778  | 12<br>€ 18.882.150   | 1<br>€ 3.750.018     | 1<br>€ 5.042.392       | 17.846<br>61% | € 216.703.392<br>6%    |
| TERUGKEER<br>NAAR STER                                                                                    | hoge kans<br>van slagen | 377<br>€ 2.673.634                 | 92<br>€ 3.303.077   | 177<br>€ 17.768.517 | 78<br>€ 24.401.381  | 45<br>€ 31.419.348  | 47<br>€ 80.670.670   | 9<br>€ 36.123.576    | 6<br>€ 61.296.897      | 831<br>3%     | € 257.657.100<br>7%    |
|                                                                                                           | lage kans<br>van slagen | 116<br>€ 748.340                   | 13<br>€ 455.092     | 26<br>€ 2.429.816   | 2<br>€ 542.815      | 3<br>€ 2.033.639    | 0<br>€ 0             | 0<br>€ 0             | 0<br>€ 0               | 150<br>1%     | € 5.299.792<br>0%      |
| BESTAANDE<br>KLANTEN                                                                                      | aandeel<br>vergroten    | 4<br>€ 64.155                      | 8<br>€ 330.129      | 48<br>€ 5.929.524   | 46<br>€ 15.495.129  | 63<br>€ 43.941.538  | 135<br>€ 247.214.116 | 66<br>€ 262.588.866  | 130<br>€ 1.848.168.472 | 608<br>2%     | € 2.423.791.928<br>62% |
|                                                                                                           | aandeel<br>behouden     | 336<br>€ 2.924.102                 | 99<br>€ 3.699.291   | 256<br>€ 27.784.390 | 149<br>€ 46.853.976 | 88<br>€ 62.183.052  | 97<br>€ 164.243.520  | 28<br>€ 104.197.628  | 23<br>€ 212.581.987    | 1.076<br>4%   | € 624.367.946<br>16%   |
|                                                                                                           |                         | 0-25K                              | 25-50K              | 50-200K             | 200-500K            | 500-1.000K          | 1.000-3.000K         | 3.000-5.000K         | 5.000K +               |               |                        |
| ← bestedingen →                                                                                           |                         |                                    |                     |                     |                     |                     |                      |                      |                        |               |                        |
| adverteerders                                                                                             |                         | 24.554<br>84%                      | 1.499<br>5%         | 1.702<br>6%         | 579<br>2%           | 303<br>1%           | 353<br>1%            | 115<br>0%            | 162<br>1%              |               |                        |
|                                                                                                           | bestedingen             | € 90.874.957<br>2%                 | € 52.678.216<br>1%  | € 166.867.542<br>4% | € 182.877.223<br>5% | € 210.738.254<br>5% | € 620.268.100<br>16% | € 450.491.456<br>11% | € 2.144.912.626<br>55% |               |                        |
| gemiddelde besteding<br>per adverteerder                                                                  |                         | € 3.685                            | € 35.142            | € 98.042            | € 317.761           | € 695.506           | € 1.757.111          | € 3.917.317          | € 13.240.201           |               |                        |

De matrix is 'clickable', wat betekent dat wanneer een gebruiker op een segment klikt, de onderliggende lijst met (potentiële) klanten beschikbaar komt. Daarmee is de gebruiker weer terug bij de standaardfunctionaliteit van het CRM pakket. Om vervolgens in te zoomen op de specifieke prospect of klant, zodat verkoopacties kunnen worden uitgezet en gemonitord.

Per segment heeft de Aanbestedende dienst daarvoor inmiddels een andere bewerkingsstrategie uitgewerkt. De benodigde data (bronnen) en bijbehorende analyses, om tot de matrixindeling te komen, zijn beschikbaar via de Research & Development afdeling van de Aanbestedende dienst. Deze afdeling beheert en onderhoudt deze data. Hiervan kan Opdrachtnemer tijdens de implementatie gebruik maken.

De Aanbestedende dienst realiseert zich dat genoemde matrixfunctionaliteit waarschijnlijk geen onderdeel uitmaakt van de standaard pakketfunctionaliteit. Daarom zijn maatwerkcomponenten voor de realisatie van de klantsegmentatiematrix acceptabel. Daarbij is het van belang dat het maatwerk (eenvoudig) onderhoudbaar is en mee-migreert met verwachte toekomstige (technologische) pakketupgrades.

Deze maatwerkapplicatie is onderdeel van de Opdracht en dient derhalve in de inschrijfsom te zijn inbegrepen waartoe een aparte regel is opgevoerd.

*Koppelingen – integratie & synchronisatie*

De nieuwe applicatie gaat onderdeel uitmaken van een bestaand ecosysteem (zie bijlage 11 Systeemlandschap). Dit betekent dat koppelen, integreren en synchroniseren met de volgende systemen in fase 1 gerealiseerd moet worden en onderdeel uitmaakt van de opdracht:

- De Aanbestedende dienst maakt gebruik van Microsoft Office 365 en Teams. De eis is dat de applicatie hiermee (standaard) synchroniseert (sync). Single Sign On is daarbij een vereiste (SSO vanuit Azure AD). Denk aan: contactpersonen, afspraken (agenda), het archiveren van relevante documenten (eSignature via DocuSign) en binnenkomende en uitgaande e-mails.
- Integratie KvK. De (adres)gegevens van bestaande en nieuwe klanten (conversie van prospect) moeten gevalideerd kunnen worden tegen beschikbare KvK gegevens. Hiervoor heeft de KvK een standaard abonnement met bijbehorende API beschikbaar.
- Koppeling Starlight. Starlight is het geïntegreerde Inventory, Ad Sales, Traffic en Billing systeem van de aanbestedende dienst. De centrale ordermanagement applicatie. Dit betekent dat alle contractafspraken en salesorders van de actieve klantengroep (adverteerder, contractant) daar inzichtelijk zijn. Omdat deze klantrelaties nu in STARlight geregistreerd zijn, zal hiermee een integratie tot stand gebracht moeten worden, om die informatie, al dan niet in samengevatte vorm in de CRM applicatie te kunnen tonen.
- Integratie AFAS. De financiële administratie werkt met het pakket AFAS. Verkoopfacturen worden via een bestaande koppeling (XCESS Cloud) van STARlight naar AFAS geboekt, waarna debiteurenbeheer, verwerking van betalingen en btw-aangifte plaatsvindt. AFAS heeft een retourkoppeling naar STARlight, ten behoeve van de betaalstatus van de in Starlight gegenereerde facturen. Relevant voor de bijbehorende mutaties van de kredietlimieten, zodat deze standen in STARlight actueel zijn. Wat van belang is bij het aangaan van nieuwe commerciële afspraken.
- Koppeling WebPower. De Aanbestedende dienst maakt gebruik van WebPower, als instrument voor haar marketing automation en e-mailmarketingactiviteiten. Betreft het genereren van mail-lists op basis van selectiecriteria, het versturen, monitoren en zoveel mogelijke geautomatiseerd verwerken van respons.
- Integratie Nielsen. Betreft een (maatwerk)koppelingen met het Ad Intel systeem van Nielsen ten behoeve van de klantsegmentatiematrix. Op basis van een beschikbare standaard API. Via die API kunnen de gegevens van alle Nederlandse adverteerders worden opgehaald met de bruto mediabestedingen per media type, etc. Zie bijlage 4 Nielsen screenprints Nielsen.

In de eerste implementatiefase worden 6 koppelingen gerealiseerd. Deze koppelingen zijn in scope en maken expliciet onderdeel uit van de prijsopgaaf.

**Samenvatting fase 1**

In scope zijn de inrichting van een test- en productieomgeving, datamigratie en beschreven onderdelen:

| Onderdeel                                                                                      | Omschrijving                             |                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Set-up                                                                                         | Systeeminrichting, conversie en migratie | Inrichten sandbox, testomgeving en productieomgeving.                                                                                                                                                                                                               |
|                                                                                                |                                          | Dataconversie van bestaande gegevens.                                                                                                                                                                                                                               |
|                                                                                                |                                          | Mapping tools en dataloaders.                                                                                                                                                                                                                                       |
| Toepassingsgebied o.b.v. standaard functionaliteit<br><br>(pakketinrichting en parametrisatie) | Relatiebeheer & contactmanagement        | Relaties en contactpersonen, NAW-gegevens, branche info, diverse custom labels, zoals: Adverteerder, Media-inkoopbureau, Media-adviesbureau                                                                                                                         |
|                                                                                                |                                          | Vastleggen afspraken en vervolgacties. Workflow.                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                                                                |                                          | Vastleggen gespreksnotitie.                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                                                                |                                          | Vastleggen bezoekverslagen                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                                                |                                          | In vast Ster-format. Al dan niet als ingesproken audio-file.                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                                                |                                          | Bestedingsanalyse (fair share), effectiviteit verkoopacties, dekkingsgraad en bezoekfrequentie                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                |                                          | DMU in kaart.                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                                                                |                                          | Registeren stakeholders, relevant bij betreffende relatie.                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                                                | Direct marketing                         | Plannen, opstellen en uitvoeren mailcampagnes.                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                |                                          | Rapportage, conversie, effectiviteitsmeting.                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                                                | Mobiele app                              | Account manager 'on the road'.<br>Standaard app, zowel iOS als Android platform.<br>Betreft beschikbaar stellen van alle informatie uit het toepassingsgebied Relatiebeheer & contactmanagement                                                                     |
| Koppelingen<br><br>(waar mogelijk gebruik maken van beschikbare standaard API's)               | Office365                                | Standaardkoppeling Microsoft.<br>SSO-koppeling, Azure AD met Office 365, met name relevant Outlook. Integratie met DocuSign                                                                                                                                         |
|                                                                                                | KvK                                      | Standaard API koppeling van KvK.<br>T.b.v. valideren KvK-gegevens bestaande en nieuwe klant.                                                                                                                                                                        |
|                                                                                                | STARlight                                | Maatwerkkoppeling.<br>Integratie met bestaande relaties in STARlight.<br>Betreft relaties: adverteerders, media-inkoopbureaus (contractant) en media-adviesbureaus.<br>Ophalen contractafspraken, staffels etc.                                                     |
|                                                                                                | AFAS                                     | Maatwerkkoppeling.<br>Let op: standaard Cloud Connect van XCESS beschikbaar.<br>Status debiteuren en terugvoeren mutaties in kredietlimieten.<br>Reeds in gebruik bij bestaande systemen STARlight en AFAS.                                                         |
|                                                                                                | WebPower                                 | Standaard API koppeling.<br>Koppeling met WebPower, pakket is in gebruik als marketing automation en e-mailmarketing oplossing.<br>Eventueel ondersteuning of integratie met andere standaard oplossingen benoemen.                                                 |
|                                                                                                | Nielsen                                  | Standaard API koppeling van Nielsen.<br>Koppelingen met het Ad Intel systeem van Nielsen, t.b.v. het ophalen Adverteerders, bruto mediabestedingen etc.<br>Basis (brondata) voor Klantenmatrix en dynamische rapporten (vb. misserlijst), zie ook Rapportage fase2. |
|                                                                                                |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Maatwerk                                                                                       | Klantensegmentatie-matrix                | Maatwerk applicatie (schermen) definiëren en bouw.<br>Koppelingen: KvK, STARlight, Nielsen, AFAS<br>Connectoren met analyse tools Alteryx en Power BI aanwezig.                                                                                                     |

De overstap van sandbox naar productieomgeving is de feitelijke roll-out naar de eindgebruikers. Dit met bijbehorende uitleg (train the trainer principe) aan selectie groep kerngebruikers. De gerealiseerde functionaliteit in fase 1 is de basis, inclusief alle gedefinieerde koppelingen. Na die realisatie kunnen de CRM-functies in de bestaande deelapplicaties (STARlight, Excel) ontmanteld.

## **Fase 2: Volwaardige CRM applicatie**

### **Scope: Verkoopondersteuning, Telemarketing, BI & Rapportage + Klantmatrix + Koppelingen**

In fase twee worden de aanvullende toepassingsgebieden uit het CRM domein gerealiseerd. De inrichting van onderstaande toepassingsgebieden maakt deel van die vervolgfase.

#### *Verkoopondersteuning*

Relatiebeheer en het vastleggen van alle contactmomenten zijn de basistaken van de verkoop binnen- en buitendienst. Verkoopondersteuning met offerte- en bestelmanagement is een geambieerde vervolgstap. Betreft de Sales Force Automation (SFA), waarbij vanuit een digitale productcatalogus (productconfigurator) elektronisch voorstellen en offertes worden gegenereerd. Het versturen, de voortgang monitoren en het digitaal onderteken (DocuSign) van contracten zijn gewenste functionaliteiten. Verkoopprognoses, per rayon of klantgroep, forecast berekening en pijplijnanalyse, horen daarbij.

Deze wens raakt de zg. CPQ-module (Configure, Price and Quote) van de applicatie. De module die het 'quote-to-cash' bedrijfsproces verder automatiseert. Voor de realisatie van dit toepassingsgebied ligt hier een relatie met het huidige 'customer portal' van de opdrachtgever. Vanuit het portaal kan een gestandaardiseerd voorstel voor de klant gegenereerd worden, op basis van een elektronische inkoopgids. Deze functionaliteit is echter in ontwikkeling en bij het schrijven van deze uitvraag nog niet beschikbaar.

#### *Telemarketing*

De applicatiemodule bestemd voor alle callcenteractiviteiten. Belscripts, inkomende en uitgaande telefoongesprekken uniform afhandelen. De Aanbestedende dienst doet aan verkoopacties of speciale evenementenproposities (WK, Songfestival). Mogelijk worden hierbij in de toekomst ook externe telemarketingbureaus aangeschakeld. Dit afhankelijk van de gekozen marktwerkingstrategie per geïdentificeerd klantsegment. Deze bureaus (teams) moeten, via de cloudapplicatie, op afstand ondersteund kunnen worden. Wel in scope van de Opdracht, maar met een lage prioriteit.

Geef duidelijk aan of de applicaties over een geïntegreerde telemarketing oplossing beschikt. Of dat gebruik moet worden gemaakt van een externe gespecialiseerde 3rd party applicatie waarmee potentieel gekoppeld moet worden. De Aanbestedende dienst gaat uit van standaardfunctionaliteit, waardoor hiervoor geen interface in de scope van fase 2 zit.

#### *Business Intelligence en Rapportage*

De meeste CRM systemen hebben uitgebreide mogelijkheden voor het maken van selecties, analyses, rapportages en dashboards. De Aanbestedende dienst gebruikt op dit moment MS Power BI als rapportage instrument. Daarbij is PBI gekoppeld aan genoemde interne en externe databronnen (Starlight, SKO<sup>7</sup>).

Zo wordt voorzien in bepaalde salesinformatie (oploepfactor, teamomzet, maandtarget) en real-time dashboards met rapporten en snapshots van essentiële bedrijfsgegevens. Informatie die onderdeel kan worden van de nieuwe applicatie. Waar mogelijk worden deze rapportages vervangen of aangevuld door beschikbare dashboards of standaard rapportages. Als onderdeel (integratie) van de pakketimplementatie, om te voorkomen moet worden dat het (rapportage)wiel opnieuw moet worden uitgevonden.

#### *Uitbreiding klantsegmentatiematrix - lead generatie*

Klanten en potentiële klanten zijn onderverdeeld in de klantenmatrix. Per segment wordt een bewerkingsstrategie geformuleerd en de bijbehorende inspanningen gemonitord. Binnen deze aanpak is er focus op de instroom van nieuwe klanten en is het rangschikken en 'sales ready' maken van leads een expliciet onderdeel van de functionaliteit van de matrix. In samenwerking met de afdeling Research & Development worden daar additionele externe bronnen en vernieuwende methoden voor gebruikt. Dit proces is in ontwikkeling.

---

<sup>7</sup> Stichting Kijkonderzoek

### Koppelingen – integratie & synchronisatie

Bij implementatie van de tweede fase worden drie koppelingen overwogen. Deze koppelingen zijn op moment van schrijven nog onvoldoende uitgekristalliseerd, en mogen daarom als PM-post worden opgenomen. Inschrijver dient de vragen als gesteld onder 5.2.9. ter informatie te beantwoorden en bij te voegen bij zijn Inschrijving.

Het betreft het koppelen, integreren en synchroniseren met de volgende systemen:

- Koppeling Klantportal. Integratie met het customer portal van de Aanbestedende dienst. Dit ter vervanging van of aanvulling op een mogelijke CPQ-module van Inschrijver. Vanuit het Klantportal (een bestaande webapplicatie) kunnen adverteerders en mediabureaus facturen inzien, maar ook campagnes inboeken, wijzigen en monitoren. Kortom, een selfservice customer portal. Geplande vervolgstap is dat een voorstel of offerte gegenereerd kan worden vanuit een elektronische productcatalogus.
- Rapportage synchronisatie met Power BI.
- Verrijken klantsegmentatiematrix. Op basis van additionele databronnen wordt het leadgeneratieproces in de klantsegmentatiematrix verder geoptimaliseerd. Voor nu is een potentiële koppeling met de standaard API van GfK in scope, maar niet nader gespecificeerd.

### Samenvatting fase 2

In deze fase worden de gerealiseerde toepassingsgebieden gecompleteerd. In scope fase 2 zijn:

| Onderdeel                                                                                                                                        |                                     | Omschrijving                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Toepassingsgebied o.b.v. standaard functionaliteit<br><br>(pakketinrichting en parametrisatie)<br><br>(standaard, inbegrepen bij inschrijfprijs) | Verkoop<br>Ondersteuning            | Definiëren verkooptrechter (funnel management). Deal size, conversie, aantal deals in funnel, close/win-rate. Alleen voor sales team 3 relevant.                                                                        |
|                                                                                                                                                  |                                     | Omzetprognose (target) per verkoopteam.                                                                                                                                                                                 |
|                                                                                                                                                  |                                     | Omzetprognose (target) per account manager.                                                                                                                                                                             |
|                                                                                                                                                  | Telemarketing                       | CPQ-integratie                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                                                                                                  |                                     | Offerte en campagnevoorstel genereren vanuit Klantportal.                                                                                                                                                               |
|                                                                                                                                                  |                                     | Ondersteunen van callcenteractiviteiten.                                                                                                                                                                                |
|                                                                                                                                                  |                                     | Definiëren belscripts en organiseren outbound belacties.                                                                                                                                                                |
|                                                                                                                                                  | BI & Rapportage                     | Rapportage en effectiviteitsmeting van belacties.                                                                                                                                                                       |
|                                                                                                                                                  |                                     | Signalering performance bestedingsaandeel                                                                                                                                                                               |
|                                                                                                                                                  |                                     | Misserslijsten                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                                                                                                  |                                     |                                                                                                                                                                                                                         |
| Koppelingen<br><br>(optioneel, <u>niet</u> inbegrepen bij inschrijfprijs)                                                                        | Klantportal                         | Integratie met een door AM aangemaakte offerte en/of voorstel in het Klantportal. Ook het signaleren van een 'self service' gecreëerd voorstel, als potentieel contactmoment, of gekoppeld aan ingelogd contactpersoon. |
|                                                                                                                                                  | Power BI                            | Standaard connector of maatwerk?<br>Integratie bestaande rapportages cq. Logica.                                                                                                                                        |
|                                                                                                                                                  | Uitbreiding Klantsegmentatie matrix | Ophalen gegevens t.b.v. verbeteren segmentatieanalyse Klantsegmentatiematrix. Segmentatieanalyse, potentiële klanten, uit externe database(s).<br>Standaard API van GfK gebruiken?                                      |

### Overige CRM toepassingsgebieden

Bij sommige pakketten maakt een 'service management'-oplossing onderdeel uit van de basislicentie en is daarmee een te implementeren toepassingsgebied. Die toepassing is bedoeld voor het registreren, monitoren en afhandelen van klachten of storingsmeldingen, op basis van een geregistreerd *ticket* of *service call*. Deze functionaliteit mag aanwezig zijn en onderdeel uitmaken van het aanbod. De module behoeft echter niet te worden ingericht. Als het weglaten (kan?) van deze module het licentieaanbod verbetert, wordt geadviseerd dat te doen.

De Opdrachtgever hecht op dit moment geen waarde aan functionaliteit uit de andere CRM toepassingsgebieden.

### 2.5.5 Levering en beheer

Er zal een Opdrachtnemer worden gecontracteerd, die enerzijds voor de levering en implementatie, en anderzijds voor de instandhouding en het beheer van het CRM systeem zorgt. Opdrachtnemer moet een Cloudoplossing aanbieden.

Onder levering en implementatie van de applicatie wordt verstaan:

1. Het technisch functioneren van het CRM systeem binnen de omgeving van de Aanbestedende dienst;
2. Het in overleg met de Aanbestedende dienst voor het eerste gebruik functioneel inrichten van het CRM systeem, opdat gebruikers hier direct mee aan de slag kunnen. Voorafgaand is sprake van overleg tussen de Aanbestedende dienst en de Opdrachtnemer, bijvoorbeeld voor wat betreft:
  - a. De wijze waarop het CRM systeem het beste gebruikt kan worden;
  - b. Een gebruiksvriendelijke inrichting van het CRM systeem.
3. Het opgeleid hebben van de door de Aanbestedende dienst aan te wijzen functioneel beheerders, opdat deze zonder verdere instructie kunnen starten met het functioneel beheren van het CRM systeem.
4. Het opgeleid hebben van vijf kerngebruikers (train the trainers) van de Aanbestedende dienst in het gebruik van het CRM systeem en eventueel bijbehorende werkwijze/methodieken, een gebruikershandleiding (incl. aandachtspunten in het gebruik) en achtergrondinformatie (in de Nederlandse taal), met het oogmerk dat de gebruikers binnen de Aanbestedende dienst zonder verdere instructies gebruik kunnen maken van het CRM systeem;
5. Het veilig en gecontroleerd beschikbaar stellen van data en informatie volgens de nieuwste veiligheidsrichtlijnen.

Onder instandhouding en beheer wordt verstaan:

1. Het in stand houden en beheren van het CRM systeem, zodat de Aanbestedende dienst hier ongestoord mee kan werken
2. Het voorzien in updates en upgrades. Onder updates wordt verstaan: alles wat nodig is om het systeem goed te laten werken, zoals het verwijderen van bugs. Onder upgrades wordt verstaan: het aanbieden van nieuwe functionaliteiten in/of nieuwe softwareversies. Alleen upgrades kunnen worden afgenomen tegen extra kosten indien deze upgrades op verzoek van de Aanbestedende dienst moeten plaatsvinden. Updates en upgrades (op eigen initiatief van Opdrachtnemer en na goedkeuring van de Aanbestedende dienst) dienen bij het CRM systeem te worden aangeboden en inbegrepen te zijn bij de (terugkerende) (licentie)kosten.
3. Het ter beschikking stellen van een helpdesk voor eerstelijns support en het beantwoorden van functionele vragen.

De minimumeisen waaraan Opdrachtnemer gehouden is bij de uitvoering van de Opdracht, zijn opgenomen in de Aanbestedingstukken, in het bijzonder in de **Bijlage Conformiteitenlijst**. Gegadigden c.q. Inschrijvers dienen zich hier, op straffe van uitsluiting, volledig en onvoorwaardelijk aan te conformeren. Het indienen van een Aanmelding c.q. Inschrijving staat gelijk aan het volledig en onvoorwaardelijk accepteren van de volledige inhoud van de Aanbestedingsstukken.

## **2.6 Omvang van de Opdracht**

De geraamde waarde van de Opdracht valt binnen een bandbreedte van € 550.000 en € 650.000 exclusief btw. Deze raming is slechts ter indicatie opgenomen. Hier kunnen door Opdrachtnemer op geen enkele wijze rechten aan worden ontleend.

## **2.7 Vorm en duur Overeenkomst**

Er is sprake van een dienstverleningsovereenkomst met een initiële looptijd van 24 maanden met de mogelijkheid de Overeenkomst jaarlijks tegen dezelfde voorwaarden te verlengen tot maximaal 1 januari 2027.

Gedurende de looptijd van de dienstverleningsovereenkomst heeft de Aanbestedende dienst de mogelijkheid om deze zonder opgaaf van reden op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van zes maanden.

De concept-dienstverleningsovereenkomst is bijgevoegd als Bijlage. De ARBIT-2018 zijn van toepassing op de Opdracht. De (algemene) voorwaarden van Opdrachtnemer of enige andere algemene voorwaarden zijn niet van toepassing en worden nadrukkelijk van de hand gewezen. Indien (per abuis) door Gegadigde c.q. Inschrijver in zijn Aanmelding c.q. Inschrijving naar andere algemene voorwaarden wordt verwezen, dan zal dit beschouwd worden als herstelbare omissie voor zover het algemene voorwaarden betreft. Betreffende Gegadigde c.q. Inschrijver zal vervolgens gevraagd worden te bevestigen dat de Aanmelding c.q. Inschrijving onvoorwaardelijk is, wat dus betekent dat de algemene voorwaarden van Opdrachtnemer of enige andere algemene voorwaarden niet van toepassing zullen zijn op de Overeenkomst. Als geen bevestiging volgt, zal de Aanmelding c.q. Inschrijving terzijde worden gelegd.

## **2.8 Persoonsgegevens en verwerkersovereenkomst**

Gezien de aard van de Opdracht is Opdrachtnemer bij uitoefening van de Opdracht (in potentie) verwerker in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Onderdeel van de Aanbestedingsstukken is daarom een **Verwerkersovereenkomst**, waaraan Inschrijver zich volledig en onvoorwaardelijk conformeert met het indienen van een Inschrijving.

## Hoofdstuk 3 Procedurele aspecten en voorschriften

De aanbestedingsvoorschriften zijn zowel van toepassing op de Selectiefase als op de Gunningsfase.

### 3.1 Algemene voorschriften voor de aanbesteding

1. De Aanbestedende dienst is niet verplicht de Opdracht te gunnen of na de Selectiefase de Gunningsfase te starten. De Aanbestedende dienst kan bijvoorbeeld besluiten de procedure te staken als na de Selectiefase onvoldoende Gegadigden resteren om tijdens de Gunningsfase een voldoende niveau van mededinging te waarborgen. De Aanbestedende dienst kan tot het moment dat de Overeenkomst tot stand gekomen is, besluiten om hiervan af te zien, zonder opgaaf van reden.
2. Door de Aanbestedende dienst worden op geen enkele wijze kosten vergoed die door Gegadigden c.q. Inschrijvers gemaakt zijn of worden in relatie tot deze procedure. De Aanbestedende dienst heeft zonder meer de intentie de procedure af te ronden. Indien zich echter situaties voordoen die ertoe leiden dat besloten wordt het aanbestedingsproces geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of volledig, stop te zetten en/of de Opdracht niet te gunnen dan hebben betrokkenen geen recht op een vergoeding van welke aard dan ook.
3. Op deze aanbesteding is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Een geschil tussen de bij de aanbesteding betrokkenen, daaronder begrepen een geschil dat slechts door een van hen als zodanig wordt beschouwd, wordt beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin de Aanbestedende dienst is gevestigd.

### 3.2 Communicatie, vertrouwelijkheid van gegevens en publiciteit

1. Gegadigde c.q. Inschrijver mag de gegevens die de Aanbestedende dienst in verband met deze aanbesteding ter beschikking stelt alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt: deelname aan of kennisneming van deze aanbesteding.
2. Gegadigde c.q. Inschrijver dient de door de Aanbestedende dienst verstrekte gegevens vertrouwelijk te behandelen en zal deze verplichting opleggen aan in te schakelen hulppersonen en Derden.
3. Publiciteit inzake deze aanbesteding door of namens Gegadigde c.q. Inschrijver is slechts toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Aanbestedende dienst.
4. Het is Gegadigde c.q. Inschrijver niet toegestaan personen uit de organisatie van de Aanbestedende dienst in verband met deze procedure te benaderen, anders dan het contactpunt als beschreven in hoofdstuk 1, tenzij het gaat om het verkrijgen van referentie-opdrachten die gebruikt kunnen worden om zijn geschiktheid aan te tonen voor de nu aanbestede Opdracht.
5. Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken zijn niet toegestaan in het kader van deze aanbesteding en hebben geen rechtskracht. Dit geldt ook voor tijdens de voorlichtingsbijeenkomst mondeling gestelde vragen, deze dienen alsnog schriftelijk te worden gesteld en door de Aanbestedende dienst in een Nota van inlichtingen te zijn beantwoord alvorens sprake is van rechtskracht.
6. Gegevensuitwisseling, werkzaamheden en correspondentie zullen tijdens de procedure en bij de uitvoering van de Opdracht in het Nederlands plaatsvinden, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.

### 3.3 Voorschriften voor het stellen van vragen

1. De Aanbestedende dienst nodigt Gegadigden c.q. Inschrijvers uit vragen te stellen, waaronder ook wordt begrepen het doen van tekstvoorstellen, het plaatsen van opmerkingen, et cetera.

2. De Aanbestedende dienst verwacht van Gegadigde c.q. Inschrijvers een proactieve houding die bijdraagt aan het slagen van deze aanbesteding. Het is uitdrukkelijk niet toegestaan eventuele bezwaren te uiten na het moment waarop de Aanbestedende dienst beslissingen neemt in het kader van deze aanbesteding. Bezwaren dienen in overeenstemming met de Aanbestedingsstukken te worden geuit op een moment dat eventuele tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden zo nodig nog kunnen worden weggenomen.
3. De Aanbestedingsstukken zijn met zorg samengesteld. Mocht een Gegadigde c.q. Inschrijver desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden in de meest brede zin van het woord tegenkomen, dan dient Gegadigde c.q. Inschrijver deze zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk voor het laatste in de planning opgenomen moment voor het stellen van vragen aan de Aanbestedende dienst kenbaar te maken op straffe van rechtsverwerking en verval van recht. Op vragen die na het geplande moment zijn ontvangen is de Aanbestedende dienst niet verplicht te antwoorden.
4. Indien een Gegadigde c.q. Inschrijver na kennisneming van een Nota van inlichtingen nog steeds meent dat er tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden zijn, dan dient Gegadigde c.q. Inschrijver op straffe van rechtsverwerking en verval van recht zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk vóór het indienen van zijn Aanmelding c.q. Inschrijving de Aanbestedende dienst ter zake in kort geding te betrekken door het betekenen van een kortgedingdagvaarding en het verzenden van een kopie naar het contactpunt van deze aanbesteding.
5. Door het doen van een Aanmelding c.q. Inschrijving stemt de betreffende Gegadigde c.q. Inschrijver uitdrukkelijk in met alle aspecten van deze aanbesteding voor de betreffende fase. Aan het uitblijven van vragen, opmerkingen of een kort geding als hiervoor bedoeld, ontleent de Aanbestedende dienst het vertrouwen dat de aanbesteding kan worden voortgezet en kan worden overgegaan tot ontvangst en opening van de Aanmeldingen c.q. Inschrijvingen. Gegadigden c.q. Inschrijvers die niet tijdig protesteren tegen de inhoud van de Aanbestedingsstukken respectievelijk die niet tijdig een kort geding aanhangig maken, verwerken het recht om later nog in rechte te ageren tegen vermeende tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden in het kader van deze procedure.
6. Vragen kunnen worden ingediend door de aanbesteding in TenderNed toe te voegen aan 'Mijn aanbestedingen' en vervolgens op het dashboard te klikken op 'Vragen en antwoorden' en vervolgens 'Stel een vraag'.
7. Teneinde een goede verwerking mogelijk te maken dient elke vraag separaat gesteld te worden, onder een duidelijke verwijzing naar het onderdeel van de Aanbestedingsstukken waar de vraag betrekking op heeft en zonder bedrijfsgegevens te noemen.
8. De Aanbestedende dienst zal de schriftelijk gestelde vragen beantwoorden in één of meerdere Nota's van inlichtingen.
9. Op grond van art. 2:53 lid 3 Aanbestedingswet 2012 hebben Gegadigden c.q. Inschrijvers de mogelijkheid om vragen individueel te stellen indien openbaarmaking van deze informatie schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van hun onderneming. Uitgangspunt is dat inlichtingen niet individueel verstrekt worden, tenzij Gegadigde c.q. Inschrijver naar het oordeel van de Aanbestedende dienst daadwerkelijk heeft aangetoond dat sprake is van voornoemd belang. Indien een Gegadigde c.q. Inschrijver van deze mogelijkheid gebruik wenst te maken, dan dient hij dit te motiveren in zijn vraag. Als een motivering ontbreekt of deze naar het oordeel van de Aanbestedende dienst niet toereikend is, dan zal de vraag worden afgewezen en desgewenst opnieuw moeten worden gesteld, als zijnde niet-individuele vraag.
10. De Aanbestedende dienst zal gestelde individuele vragen, die naar haar oordeel individueel beantwoord moeten worden, beantwoorden in een individuele Nota van inlichtingen.

### **3.4 Klachtenregeling**

1. Klachten over deze aanbesteding dienen door Gegadigden c.q. Inschrijvers in eerste instantie te worden geuit door het tijdig stellen van vragen. Indien de klacht in de Nota('s) van inlichtingen niet afdoende wordt behandeld, kan een klacht worden ingediend bij [ea@pro10.nl](mailto:ea@pro10.nl).
2. Het indienen van een klacht schort de aanbesteding niet per definitie op, dit ter beoordeling van de Aanbestedende dienst. Het indienen van een klacht laat het bepaalde in 3.3 onder 4 en 5 onverlet.

### **3.5 Voorschriften voor het indienen van een Aanmelding c.q. Inschrijving**

1. De Inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van ten minste vier maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving. Gedurende deze periode is de Inschrijving voor Inschrijver onherroepelijk en bindend. Indien een kort geding aanhangig is gemaakt in het kader van deze aanbesteding, eindigt de termijn van gestanddoening één maand na uitspraak in kort geding.
2. Varianten worden niet geaccepteerd.
3. Een Gegadigde c.q. Inschrijver mag slechts éénmaal aanmelden c.q. inschrijven, zelfstandig dan wel als deelnemer aan een Samenwerkingsverband. Indien een Gegadigde c.q. Inschrijver een Aanmelding c.q. Inschrijving indient, mag hij niet tevens als Derde fungeren waarop door een andere Gegadigde c.q. Inschrijver een beroep wordt gedaan. Een maatschap wordt hierbij beschouwd als één Gegadigde c.q. Inschrijver.
4. Een Derde mag niet als onderaannemer voor meerdere Inschrijvers c.q. Inschrijvers tegelijk optreden.
5. Een Derde mag niet voor meerdere Gegadigden c.q. Inschrijvers garant staan indien het de geschiktheidseisen betreft rondom financiële en economische draagkracht in overeenstemming met art. 2:403 sub f BW.
6. Een Gegadigde dient in dezelfde hoedanigheid in te schrijven als waarin de Aanmelding is ingediend: het is in beginsel niet mogelijk de samenstelling van het Samenwerkingsverband te wijzigen dan wel een beroep te doen op andere Derden ten opzichte van de wijze waarop de Aanmelding is ingediend.
7. In de volgende situaties geldt een uitzondering op het onder 6. bepaalde:
  - a) indien sprake is van rechtsopvolging onder algemene of bijzondere titel in de positie van de Gegadigde, waaronder begrepen één van de deelnemers van het samenwerkingsverband, ten gevolge van herstructurering van de onderneming, waaronder door overname, fusie, acquisitie of insolventie, dan kan deze door de opvolgende ondernemer worden vervangen, mits deze voldoet aan de in de Selectiefase gestelde uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen en inschakeling van betreffende ondernemer niet tot een lagere rangschikking van de Aanmelding zou hebben geleid.
  - b) indien sprake is van rechtsopvolging onder algemene of bijzondere titel in de positie van een Derde waarop Inschrijver zich bij zijn Aanmelding beroepen heeft in het kader van de geschiktheidseisen ten gevolge van herstructurering van de onderneming, waaronder door overname, fusie, acquisitie of insolventie, dan kan deze Derde door de opvolgende ondernemer worden vervangen, mits deze voldoet aan de in de Selectiefase gestelde uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen en inschakeling van betreffende ondernemer niet tot een lagere rangschikking van de Aanmelding zou hebben geleid op basis van de selectiecriteria.
  - c) Het is mogelijk voor Inschrijvers ten tijde van de Inschrijving een beroep te doen op een andere of een aanvullende Derde ten opzichte van de Aanmelding voor zover het uitsluitend de uitvoering van een deel van de Opdracht en geen beroep in het kader van de geschiktheidseisen of selectiecriteria betreft.

8. Indien sprake is van één van de situaties zoals benoemd onder 7., dient Inschrijver in een aanbestedingsbrief te beschrijven op welke wijze en waarom de hoedanigheid waarmee ingeschreven wordt gewijzigd wordt ten opzichte van de Aanmelding. De eisen die in de Selectiefase zijn gesteld zijn onverkort van toepassing op deze ondernemers, evenals de vereiste bewijsmiddelen. Deze dienen bij de Inschrijving te worden overlegd.
9. Een Aanmelding c.q. Inschrijving anders ingediend dan via TenderNed wordt niet geaccepteerd.
10. De complete Aanmelding c.q. Inschrijving dient vóór de in de op dat moment geldende planning genoemde sluitingsdatum en tijd te zijn ingediend. Na afloop van de sluitingstermijn kunnen geen Aanmeldingen c.q. Inschrijvingen worden ingediend. Te late ontvangst, ongeacht de oorzaak, is voor rekening en risico van Gegadigde c.q. Inschrijvers.
11. In het geval van een algemene storing van TenderNed op het moment van of nabij de sluitingstermijn, behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor de sluitingstermijn op te schuiven zolang de kluis met Aanmeldingen c.q. Inschrijvingen nog niet is geopend, ook als de sluitingstermijn gepasseerd is. Dit een recht en geen plicht van de Aanbestedende dienst en doet dus niets af aan het feit dat te late ontvangst, ongeacht de oorzaak, voor rekening en risico van Gegadigde c.q. Inschrijver is.
12. Aanmeldingen c.q. Inschrijvingen dienen compleet te zijn. Alle stukken, informatie, toelichtingen en dergelijke dienen te worden overlegd zoals gevraagd in de Aanbestedingsstukken. Indien van toepassing dient daarbij gebruik te worden gemaakt van de formats die ter beschikking zijn gesteld.
13. Met het indienen van een Aanmelding c.q. Inschrijving stemt Gegadigde c.q. Inschrijver volledig en onvoorwaardelijk in met de in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen, voorschriften en voorwaarden. Een Aanmelding c.q. Inschrijving onder andere voorwaarden is niet toegestaan en leidt tot uitsluiting. Voor zover de Aanbestedingsstukken met elkaar in tegenspraak zijn, geldt ten tijde van het indienen van een Inschrijving de navolgende rangorde:
  - a. de Nota's van inlichtingen Gunningsfase, waarbij het recentst gestelde prevaleert;
  - b. de Nota's van inlichtingen Selectiefase, waarbij het recentst gestelde prevaleert;
  - c. de concept-Overeenkomst – uiteindelijk prevaleert de Overeenkomst, waarbij de noodzakelijke wijzigingen die voortvloeien uit de Nota's van inlichtingen in de definitieve Overeenkomst worden verwerkt;
  - d. deze Aanbestedingsleidraad, inclusief overige Bijlagen, waaronder de Conformiteitenlijst;
  - e. de ARBIT-2018;
  - f. de Inschrijving van Inschrijver;
  - g. de Aanmelding van Gegadigde.

Let op: Gegadigden c.q. Inschrijvers moeten terdege kennisnemen van deze bescheiden aangezien deze belangrijke verplichtingen bevatten waaraan niet voorbij mag worden gegaan voordat Gegadigde c.q. Inschrijver een Aanmelding c.q. Inschrijving indient. Het indienen van een Aanmeldingen c.q. Inschrijving betekent de volledige acceptatie zonder enig voorbehoud van de Aanbestedingsstukken door de Gegadigde c.q. Inschrijver. Algemene voorwaarden van Gegadigde c.q. Inschrijver of andere algemene of specifieke voorwaarden, zoals branchevoorwaarden, worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. Suggesties ten aanzien van de voorwaarden kunnen uitsluitend worden gedaan door het stellen van vragen. In de Nota('s) van inlichtingen wordt aangeven of en op welke wijze met deze suggesties rekening wordt gehouden. Daarna zijn de voorwaarden definitief.

14. De Aanmelding wordt ingeleid door een aanbestedingsbrief. Hierin dient Gegadigde de volgende informatie te verstrekken:
  - korte introductie van de onderneming(en);
  - naam en (contact)gegevens van de persoon die gedurende deze procedure fungeert als contactpersoon;

- indien van toepassing de rolverdeling binnen een Samenwerkingsverband/vermelding van het gedeelte van de Opdracht dat de Gegadigde voornemens is in onderaanneming te geven dan wel op welke Derden anderszins een beroep wordt gedaan.
- 15. Gegadigden dienen de **Bijlage UEA** in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij de Aanmelding te voegen. De rechtsgeldige ondertekening van het **UEA** staat voor de rechtsgeldige ondertekening van de gehele Aanmelding c.q. Inschrijving. Indien Gegadigden elders rechtsgeldig ondertekend is, is ondertekening van het UEA niet noodzakelijk. De Aanbestedende dienst heeft in Deel I en Deel III alles al ingevuld c.q. aangekruist wat van toepassing is, Gegadigden moet het overige invullen. Deel V van het UEA is voor deze aanbesteding niet relevant.
- 16. Onder rechtsgeldige ondertekening wordt verstaan een rechtsgeldige elektronische handtekening of een rechtsgeldige 'natte' handtekening, waarna de stukken zijn gescand. De rechtsgeldigheid van de ondertekening door één of meerdere natuurlijke personen dient te blijken uit het uittreksel van inschrijving van de onderneming in het handelsregister. Daartoe dient op eerste verzoek een uittreksel uit het handelsregister, niet ouder dan zes maanden, te worden overlegd. Indien Gegadigde c.q. Inschrijver deel uitmaakt van een houdstermaatschappij, kan het nodig zijn om ook uittreksels daarvan te overleggen om aan te tonen dat de Aanmelding c.q. Inschrijving rechtsgeldig is ondertekend. Indien bestuurders beperkt en/of gezamenlijk bevoegd zijn, dient aangetoond te worden dat de bevoegdheid voldoende was om de Aanmelding c.q. Inschrijving rechtsgeldig te kunnen ondertekenen.
- 17. Indien de Aanmelding c.q. Inschrijving onduidelijkheden bevat of herstelbare gebreken kent, kan de Aanbestedende dienst aan de Gegadigde c.q. Inschrijver om verduidelijking respectievelijk herstel verzoeken. In het geval van een herstelbaar gebrek in het UEA of in geval van een herstelbaar gebrek met betrekking tot de bewijsmiddelen stelt de Aanbestedende dienst de betreffende Gegadigde c.q. Inschrijver in beginsel in de gelegenheid om het gebrek te herstellen binnen een termijn van drie werkdagen, te rekenen vanaf de dag van verzending van een verzoek daartoe. Indien de Aanbestedende dienst het gevraagde niet binnen de daartoe gestelde termijn heeft ontvangen of indien het gebrek niet door het antwoord is hersteld, komt de Gegadigde c.q. Inschrijver niet in aanmerking voor verdere deelname aan de procedure.
- 18. Een toelichting respectievelijk herstel dient schriftelijk te worden verstrekt en zal onlosmakelijk deel uitmaken van de Aanmelding c.q. Inschrijving. De toelichting of aanvulling mag niet leiden tot een werkelijk nieuwe Aanmelding c.q. Inschrijving; het kan slechts een eenvoudige precisering of het herstel van een kennelijke materiële fout betreffen, waarbij het in het geval van het aanvullen van gegevens dient te gaan om gegevens die objectief dateren van voor het einde van de termijn voor het indienen van een Aanmelding c.q. Inschrijving.
- 19. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht om zonder toestemming alle door Gegadigde c.q. Inschrijver verstrekte gegevens op juistheid te controleren en de opgegeven referenten te benaderen.
- 20. Aanmeldingen c.q. Inschrijvingen zullen na afloop van deze procedure niet worden geretourneerd.

### 3.6 Inschrijven als Samenwerkingsverband

1. Een Samenwerkingsverband neemt deel aan de aanbesteding als één Gegadigde c.q. Inschrijver. Voor de Aanmelding c.q. Inschrijving als Samenwerkingsverband gelden onderstaande aanvullende bepalingen.
2. **Let op:** Van alle deelnemers van het Samenwerkingsverband dient een eigen, rechtsgeldig ondertekend UEA te worden overlegd bij de Aanmelding. Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dienen nadere bewijsmiddelen te worden overlegd om het verklaarde te kunnen verifiëren, zoals elders bepaald in deze Aanbestedingsleidraad.

3. Alle deelnemers van het Samenwerkingsverband dienen in Deel IIA onder 'Wijze van deelneming' in het UEA op te geven: a. de namen van de overige deelnemers van het Samenwerkingsverband, b. de eigen rol en c. welke deelnemer de leiding van het Samenwerkingsverband heeft en als verantwoordelijk gemachtigde ('penvoerder') namens het Samenwerkingsverband jegens de Aanbestedende dienst, althans Opdrachtgever, zal optreden. De penvoerder is dus de deelnemer aan het Samenwerkingsverband die door elke andere deelnemer adequaat is gemachtigd om namens het Samenwerkingsverband verplichtingen aan te gaan in het kader van deze aanbesteding. Daarnaast dient de verdeling van de werkzaamheden te worden beschreven.
4. Door het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het UEA verklaart elke deelnemer aan het Samenwerkingsverband dat hij gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk is voor de nakoming van de verplichtingen uit hoofde van de Aanmelding en voor zover opportuun de Inschrijving en de Overeenkomst.
5. Een Samenwerkingsverband in oprichting of een Samenwerkingsverband dat zich niet organiseert als één rechtspersoon, hoeft als Samenwerkingsverband geen bewijs van inschrijving in een nationaal beroeps- of handelsregister in te dienen, althans niet als Samenwerkingsverband. De afzonderlijke deelnemers van het Samenwerkingsverband dienen dit in dat geval wel te doen.
6. De uitsluitingsgronden die van toepassing zijn op deze aanbesteding gelden voor het Samenwerkingsverband als geheel én voor de individuele deelnemers van het Samenwerkingsverband afzonderlijk. Indien een uitsluitingsgrond op één van de deelnemers van het Samenwerkingsverband van toepassing is wordt het Samenwerkingsverband uitgesloten.
7. Bij de toetsing van de Aanmelding c.q. Inschrijving zal het Samenwerkingsverband met betrekking tot de geschiktheidseisen die van toepassing zijn op deze aanbesteding als één geheel worden beschouwd, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.
8. Tijdens de looptijd van de Overeenkomst mag het Samenwerkingsverband alleen zijn samenstelling wijzigen na schriftelijke toestemming van de Aanbestedende dienst. Aan deze toestemming kunnen door de Aanbestedende dienst nadere voorwaarden worden verbonden.

### **3.7 Het doen van een beroep op een Derde**

1. Gegadigden c.q. Inschrijvers kunnen zich om twee redenen beroepen op een Derde: 1. om aan de geschiktheidseisen te kunnen voldoen, en/of 2. ten behoeve van de uitvoering van een deel van de Opdracht, waarbij de Derde fungeert als onderaannemer. Indien een beroep op een Derde plaatsvindt gelden de volgende aanvullende bepalingen.
2. **Let op:** Van alle Derden waarop door Gegadigde c.q. Inschrijver ten tijde van de Aanmelding c.q. Inschrijving een beroep wordt gedaan om aan de geschiktheidseisen te kunnen voldoen, dient een eigen, rechtsgeldig ondertekend UEA te worden overlegd voor wat betreft de informatie die wordt gevraagd in Deel IIA, IIB en III van het UEA. Met het UEA verklaren deze Derden tevens dat Gegadigde c.q. Inschrijver daadwerkelijk over alle noodzakelijke middelen van de Derde kan beschikken. Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst moeten ook Derden nadere bewijsmiddelen kunnen overleggen om het verklaarde te kunnen verifiëren, zoals elders bepaald in deze Aanbestedingsleidraad.
3. Gegadigde c.q. Inschrijver die een beroep op een Derde doet om aan de geschiktheidseisen te voldoen dient onder Deel IIC van het UEA 'ja' aan te vinken. In het bijbehorende toelichtingsveld dient te worden beschreven op welke Derde voor welke eisen een beroep wordt gedaan.
4. Gegadigde c.q. Inschrijver die ten tijde van de Aanmelding c.q. Inschrijving heeft bepaald voor de uitvoering van een deel van de Opdracht onderaannemers, eveneens Derden, in te zetten, dient in

Deel IID 'ja' aan te vinken en de betreffende onderaannemers te noemen, inclusief de beoogde verdeling van de werkzaamheden.

5. Indien een Gegadigde c.q. Inschrijver een beroep doet op een Derde om aan de geschiktheidseisen te kunnen voldoen én rondom de uitvoering van de Opdracht vinkt de Gegadigde c.q. Inschrijver zowel onder 'Beroep' als onder 'Onderaanneming' 'ja' aan en worden gevraagde gegevens herhaaldelijk opgegeven.
6. De uitsluitingsgronden die van toepassing zijn op deze aanbesteding gelden ook voor alle Derden waarop op elk moment door de Gegadigde c.q. Inschrijver een beroep wordt gedaan. Indien een uitsluitingsgrond op één van de Derden van toepassing is, waarop Gegadigden c.q. Inschrijver een beroep doet om aan de geschiktheidseisen te voldoen, leidt dit tot uitsluiting van de Gegadigde c.q. Inschrijver.
7. Bij de beoordeling van de Aanmelding c.q. Inschrijving zullen Gegadigde c.q. Inschrijver en de aldus benoemde Derde met betrekking tot de geschiktheidseisen waarop op benoemde Derde een beroep wordt gedaan, als één geheel worden beschouwd, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.
8. Voor wat betreft geschiktheidseisen rondom financieel-economische draagkracht hoeft de Derde niet te worden ingezet voor de uitvoering van de Opdracht, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.
9. Wanneer een beroep op een Derde strekt tot het doen van een beroep op de financiële draagkracht van de moedermaatschappij waartoe Gegadigde c.q. Inschrijver behoort, teneinde aan de geschiktheidseisen te voldoen, dan moet na de Gunningsbeslissing een concernverklaring, in de zin van artikel 2:403 sub f van het Burgerlijk Wetboek, worden overlegd. Uit die verklaring moet blijken dat de moedermaatschappij onvoorwaardelijk garant staat voor de dochtermaatschappij op zich te nemen verplichtingen. Deze verklaring dient door het concern/moedermaatschappij rechtsgeldig ondertekend te zijn. Let op: De moedermaatschappij kwalificeert in dit geval dus ook als Derde, waardoor aan de aanvullende bepalingen in deze paragraaf moet worden voldaan.
10. Indien Gegadigde c.q. Inschrijver voor de eisen met betrekking tot de technische en beroepsbekwaamheid een beroep doet op een Derde dient deze Derde daadwerkelijk bij de uitvoering van de Opdracht te worden ingezet voor het gedeelte waarop betreffende eis ziet, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.
11. Bij gunning van de Opdracht aan Inschrijver is deze als hoofdaannemer in beginsel gehouden om het in de Aanmelding en Inschrijving omschreven gedeelte van de Opdracht aan de genoemde Derde(n) te gunnen.
12. Gegadigde c.q. Inschrijver is volledig en hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle verplichtingen uit hoofde van de Aanmelding, de Inschrijving en de Overeenkomst, inclusief de verplichtingen die in onderaanneming worden gegeven. Een valse verklaring van een Derde ontslaat de Gegadigde c.q. Inschrijver niet van zijn volledige en hoofdelijke aansprakelijkheid.
13. In het geval van beroep op een Derde wordt alle communicatie uitsluitend gericht aan Gegadigde c.q. Inschrijver, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.
14. Het is wel mogelijk een beroep te doen op een extra Derde ten tijde van de Inschrijving, maar uitsluitend ten behoeve van de uitvoering van een deel van de Opdracht, waarbij dus sprake is van onderaanneming
15. Tijdens de looptijd van de Overeenkomst kan alleen een beroep op andere Derde(n) dan tijdens de Aanmelding c.q. Inschrijving worden gedaan na schriftelijke toestemming van de Aanbestedende dienst. Aan deze toestemming kunnen door de Aanbestedende dienst voorwaarden worden verbonden. Indien Opdrachtgever vaststelt dat er uitsluitingsgronden van toepassing zijn op een

Derde zoals die golden ten tijde van de aanbesteding of wanneer inschakeling van een Derde tijdens de looptijd van de Overeenkomst leidt tot een wezenlijke wijziging van de Opdracht, zal Opdrachtgever in beginsel geen toestemming geven.

### 3.8 Meerdere Inschrijvers binnen één holding

1. Let op: Vanuit een holding mogen meerdere werkmaatschappijen een Aanmelding c.q. Inschrijving doen, zelfstandig of als deelnemer aan een Samenwerkingsverband of als Derde fungeren waarop door een andere Gegadigde c.q. Inschrijver een beroep wordt gedaan, mits alle betrokken Gegadigden c.q. Inschrijvers op verzoek van de Aanbestedende dienst kunnen aantonen dat Aanmeldingen c.q. Inschrijvingen onafhankelijk tot stand zijn gekomen en de mededinging niet is geschaad. Indien dit naar het oordeel van de Aanbestedende dienst niet kan worden aangetoond, leidt dit tot uitsluiting van alle betrokken Gegadigden c.q. Inschrijvers.

### 3.9 Openingsprocedure

1. De digitale kluis met Aanmeldingen c.q. Inschrijvingen wordt na de sluitingsdatum geopend.
2. Van de opening van de Inschrijvingen wordt een proces-verbaal opgemaakt en verzonden naar Inschrijvers.
3. Gegadigden c.q. Inschrijvers worden niet uitgenodigd om de openingsprocedure bij te wonen. De opening van de Aanmeldingen c.q. Inschrijvingen is een formaliteit. Tijdens de opening worden de Aanmeldingen c.q. Inschrijvingen niet behandeld.

### 3.10 Selectiebeslissing c.q. Gunningsbeslissing, Overeenkomst en rechtsbescherming

1. Na opening zal de Aanbestedende dienst de Aanmeldingen c.q. Inschrijvingen toetsen en beoordelen. Dit wordt uiteengezet in de volgende hoofdstukken. Uiteindelijk mondt dit uit in een Selectiebeslissing c.q. Gunningsbeslissing, waartegen afgewezen en gepasseerde Gegadigden c.q. Inschrijvers bezwaar kunnen maken.
2. De Aanbestedende dienst zal Inschrijvers de Selectiebeslissing c.q. Gunningsbeslissing zo spoedig mogelijk, gelijktijdig en schriftelijk mededelen, inclusief de relevante redenen voor die beslissing.
3. De Aanbestedende dienst deelt bepaalde gegevens betreffende de gunning niet mee indien openbaarmaking van die gegevens de toepassing van de wet in de weg zou staan, met het openbaar belang in strijd zou zijn, de rechtmatige commerciële belangen van Gegadigden c.q. Inschrijvers zou kunnen schaden of afbreuk aan de eerlijke mededinging zou kunnen doen.
4. Getracht wordt de Selectiebeslissing c.q. Gunningsbeslissing conform de in de planning genoemde termijn te verstrekken aan Gegadigden c.q. Inschrijvers. Indien deze termijn door omstandigheden niet kan worden gehaald zal de Aanbestedende dienst Gegadigden c.q. Inschrijvers hierover informeren.
5. Gegadigden c.q. Inschrijvers die een voorziening in rechte willen vragen tegen de Selectiebeslissing c.q. Gunningsbeslissing dienen dit tijdig, voor de afloop van de gestelde bezwaartermijn, schriftelijk mede te delen aan de Aanbestedende dienst onder gelijktijdige toezending van een kopie van de dagvaarding en met vermelding van de datum waarop de voorzieningenrechter de zaak zal behandelen. Indien binnen de bezwaartermijn geen kort geding aanhangig is gemaakt kan Gegadigde c.q. Inschrijver geen bezwaar meer maken tegen de Selectiebeslissing c.q. Gunningsbeslissing en heeft hij zijn rechten verwerkt, ook voor wat betreft het instellen van een bodemprocedure die bijvoorbeeld strekt tot het vorderen van schadevergoeding. De Aanbestedende dienst is in dat geval vrij om gevolg te geven aan de geuite beslissing, mits hiertegen geen (overige) belemmeringen bestaan, zoals het niet succesvol geverifieerd zijn van de geselecteerde Aanmelding c.q. de winnende Inschrijving.

6. De Selectiebeslissing c.q. Gunningbeslissing is pas definitief zodra de Aanbestedende dienst de geselecteerde Gegadigden c.q. winnende Inschrijver hier schriftelijk over heeft geïnformeerd.
7. Met de definitieve gunning komt nog geen overeenkomst tot stand. De overeenkomst komt tot stand ten tijde van de ondertekening van de Overeenkomst of de schriftelijke aanvaarding door de Aanbestedende dienst van het voor Inschrijver bindende en onherroepelijke aanbod van Inschrijver in de vorm van zijn Inschrijving met inachtneming van het bepaalde in de Aanbestedingsstukken.

## Hoofdstuk 4 Selectieprocedure

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe wordt getoetst of aan de voorwaarden voor deelname aan de aanbesteding is voldaan en hoe uit Gegadigden die een geldige Aanmelding hebben ingediend worden geselecteerd en uitgenodigd worden een Inschrijving in te dienen. De toetsing van de Aanmelding bestaat uit vier stappen, waarbij geldt dat in beginsel slechts aan de volgende stap wordt toegekomen als in de vorige stap niet geconcludeerd is dat de Aanmelding terzijde moet worden gelegd en Gegadigde moet worden uitgesloten van deelname. Pas als de toetsing succesvol is afgerond, worden de geldige Aanmeldingen beoordeeld en gerangschikt op basis van de selectiecriteria.

### 4.1 Stap 1: Toetsen of is voldaan aan de procedurele aspecten en voorschriften

De Aanmelding wordt na opening eerst getoetst aan procedurele aspecten en voorschriften die uiteen zijn gezet in de Aanbestedingstukken, in het bijzonder Hoofdstuk 3 van deze Aanbestedingsleidraad. Indien een Gegadigde of Aanmelding hier niet aan voldoet zal Gegadigde worden uitgesloten van deelname, mits dit naar het oordeel van de Aanbestedende dienst proportioneel is, wat mede beoordeeld wordt in het licht van het gelijkheids- en transparantiebeginsel.

### 4.2 Stap 2: Toetsen of geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn

Tijdens de tweede stap wordt getoetst of op Gegadigde geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn. Uitsluitingsgronden zien op omstandigheden die de Gegadigde betreffen en diens uitsluiting van deze procedure rechtvaardigen.

Alle wettelijk verplichte uitsluitingsgronden zijn en een aantal facultatieve uitsluitingsgronden voor aanbestedingen boven de Europese drempel is van toepassing op deze aanbesteding. De wettelijke verplichte uitsluitingsgronden zijn weergegeven onder Deel IIIA en B van het UEA, de van toepassing zijnde facultatieve uitsluitingsgronden zijn aangevinkt onder IIIC. De Aanbestedende dienst kiest hiervoor omdat zij in beginsel geen zaken wil doen met een Gegadigde c.q. Inschrijver op wie één van deze omstandigheden van toepassing is. Voor wat betreft de bewijsvoering is het uitgangspunt dat Gegadigden bij hun Aanmelding kunnen volstaan met het UEA. Indien een Gegadigde bij een van de uitsluitingsgronden aangeeft dat deze van toepassing is, wordt Gegadigde uitgesloten van deelname, tenzij de Aanbestedingswet 2012 in een uitzondering voorziet en de Aanbestedende dienst besluit zich op deze uitzondering, al dan niet na het hebben ontvangen van een nadere zienswijze van Gegadigde, te beroepen.

Na de Selectiebeslissing vraagt de Aanbestedende dienst de bewijsmiddelen op bij de geselecteerde Gegadigden, conform onderstaand schema. Dit neemt niet weg dat eerder in de procedure om deze bewijsstukken gevraagd kan worden indien dit noodzakelijk is voor een goede procedure. Aan het opvragen van bewijsmiddelen kunnen geen rechten worden ontleend. De gevraagde informatie dient op verzoek van de Aanbestedende dienst binnen vijf werkdagen te kunnen worden verstrekt, waarbij de Aanbestedende dienst ook een langere termijn kan toestaan voor zover dit een goede procedure niet in de weg zit.

Indien Gegadigde c.q. Inschrijver op een later moment op de hoogte raakt van feiten en/of omstandigheden die eventueel alsnog tot het toepassen van een uitsluitingsgrond zouden leiden dient hij dit onverwijld aan de Aanbestedende dienst te melden. Indien op enig moment blijkt dat Gegadigde c.q. Inschrijver niet voldoet aan de gestelde eisen of de bewijsmiddelen niet kan overleggen wordt hij uitgesloten. Indien dit feit zich na de Selectiebeslissing maar voor de start van de Gunningsfase voordoet, komt een nieuwe Selectiebeslissing tot stand. Indien dit feit zich na de Gunningsbeslissing, maar voor de definitieve gunning voordoet, komt een nieuwe Gunningsbeslissing tot stand.

| Uitsluitingsgrond                                                             | UEA  | Bewijsmiddel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gronden die verband houden met strafrechtelijke veroordelingen                | IIIA | Gegadigde kan door middel van een gedragsverklaring aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de Aanmelding, niet ouder is dan 24 maanden, aantonen dat deze uitsluitingsgronden, voor zover het een onherroepelijke veroordeling of een onherroepelijke beschikking wegens overtreding van mededingingsregels betreft, op hem niet van toepassing is.                                 |
| Gronden die verband houden met de betaling van belastingen of sociale premies | IIIB | Gegadigde kan door middel van een verklaring van de belastingdienst, die op het tijdstip van het indienen van de Aanmelding, niet ouder is dan zes maanden, aantonen dat de uitsluitingsgrond niet op hem van toepassing is.                                                                                                                                                                       |
| Faillissement, insolventie of gelijksoortig                                   | IIIC | Gegadigde kan door middel van een uittreksel uit het handelsregister, dat op het tijdstip van het indienen van de Aanmelding, niet ouder is dan zes maanden, aantonen dat de uitsluitingsgrond op hem niet van toepassing is.                                                                                                                                                                      |
| Schending verplichtingen op basis van milieu-, sociaal of arbeidsrecht        | IIIC | Situationeel, naar redelijk oordeel van de Aanbestedende dienst. Indien de Aanbestedende dienst aanwijzingen heeft dat van deze uitsluitingsgrond sprake is zal dit aan de Gegadigde kenbaar worden gemaakt, waarna deze in de gelegenheid wordt gesteld zijn zienswijze hierop te geven. De Aanbestedende dienst neemt deze zienswijze mee in haar beslissing indachtig de Aanbestedingswet 2012. |
| Belangenconflict                                                              | IIIC |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Betrokken bij de voorbereiding                                                | IIIC |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Valse verklaring                                                              | IIIC |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Onrechtmatige beïnvloeding                                                    | IIIC |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Vervalsing van de mededinging                                                 | IIIC |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

#### 4.3 Stap 3: Toetsen of aan de geschiktheidseisen is voldaan

Indien op Gegadigde geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn, wordt zijn geschiktheid beoordeeld aan de hand van onderstaande eisen inzake financiële en economische draagkracht, technische en beroepsbekwaamheid en beroepsbevoegdheid. De Aanbestedende dienst stelt deze eisen met het doel een Opdrachtnemer te contracteren die over juridische, financiële en technische capaciteiten beschikt om de Opdracht uit te kunnen voeren.

Als Gegadigde niet aan de gestelde geschiktheidseisen voldoet, dan zal de Aanmelding terzijde worden gelegd. Ook hier is het uitgangspunt dat Gegadigden bij hun Aanmelding kunnen volstaan met het UEA, waarin zij onder Deel IV verklaren aan alle hieronder gestelde geschiktheidseisen (in het UEA tevens 'Selectiecriteria') te voldoen ('ja'), tenzij uitdrukkelijk anders bepaald is dat bij de Aanmelding aanvullende informatie moet worden overlegd. Ten aanzien van het opvragen van nadere bewijsmiddelen geldt hetzelfde als is bepaald rondom de uitsluitingsgronden.

##### 4.3.1 Financiële en economische draagkracht

De Aanbestedende dienst hecht waarde aan de financiële en economische draagkracht van ondernemingen, omdat zij alleen zaken wil doen met financieel gezonde ondernemingen.

De Aanbestedende dienst stelt daarom de volgende minimeisen aan Gegadigden.

- (Beroepsaansprakelijkheid)verzekering: Gegadigde moet over een passende verzekering beschikken met een minimale dekking van € 1.000.000 per aanspraak en per contractjaar.
- Continuïteit: Er is geen signaal dat de continuïteit van de onderneming in het geding is. Dit laatste betekent dat er in ieder geval geen continuïteitsparagraaf mag zijn opgenomen in de meest recente jaarrekening.

Indien Gegadigde hier niet aan voldoet wordt hij uitgesloten van deelname. Bij de Aanmelding volstaat het UEA (Deel IV). Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient Gegadigde bewijsmiddelen te overleggen, waaruit blijkt dat aan deze eisen is voldaan, in lijn met art. 2.91 Aanbestedingswet 2012.

#### 4.3.2 Technische en beroepsbekwaamheid

Het is voor de Aanbestedende dienst van belang dat de gecontracteerde Opdrachtnemer qua technische en beroepsbekwaamheid geschikt is om de Opdracht uit te voeren. Daarom worden de onderstaande geschiktheidseisen gesteld:

##### 4.3.2.1 Kerncompetenties

De Aanbestedende dienst heeft vier kerncompetenties geïdentificeerd waarover Gegadigde moet beschikken om de Opdracht succesvol uit te kunnen voeren. Het betreft de volgende kerncompetenties:

- Kerncompetentie 1: Gegadigde toont met maximaal één referentie dat voor een opdrachtgever een CRM systeem is aangeboden, geïmplementeerd en/of beheerd gedurende een aaneengesloten periode van minimaal 1 jaar.
- Kerncompetentie 2: Gegadigde toont met maximaal twee referenties aan dat voor een opdrachtgever een verkoopmethodiek met een vast prijsmodel, en verkopen via een intermediair in de handelsketen is ondersteund.
- Kerncompetentie 3: Gegadigde toont met maximaal drie referenties aan dat hij bij een opdrachtgever een koppeling heeft gerealiseerd met a) Office365, b) de Kamer van Koophandel en c) een financieel systeem (bijvoorbeeld AFAS of Exact). Deze koppelingen hoeven dus niet bij dezelfde referentieorganisatie tot stand gebracht te zijn.
- Kerncompetentie 4: Gegadigde toont met minimaal één referentie aan dat hij bij een opdrachtgever een maatwerktoeepassing (niet zijnde een maatwerkkoppeling) binnen het geoffreerde standaard pakket heeft gerealiseerd. Het gaat hierbij dus om het gerealiseerd hebben van specifieke functionaliteiten, in aanvulling op de standaardoplossing van de Gegadigde.

Behalve het UEA (Deel IV) dient Gegadigde voor kerncompetentie 1 en 4 één referentie, voor kerncompetentie 2 maximaal twee referenties en voor kerncompetentie 3 maximaal drie referenties te overleggen waaruit ondubbelzinnig blijkt dat de gevraagde werkzaamheden eerder zijn uitgevoerd. Het gaat dus om maximaal zeven referenties.

Voor het overleggen van de referentie-opdrachten dient Gegadigde gebruik te maken van de **Bijlage Format Kerncompetenties**. Het format dient altijd volledig te worden ingevuld; indien één referentie wordt gebruikt om aan de kerncompetenties te voldoen dienen de gegevens herhaaldelijk te worden opgegeven.

Ten aanzien van de te overleggen referenties gelden in het **Format Kerncompetenties**, naast de omschrijving van de kerncompetentie die er volledig en ondubbelzinnig in terug moet keren, de volgende eisen. Als hier niet aan is voldaan, wordt de referentie als ongeldig beschouwd:

1. De gevraagde kerncompetentie is ten behoeve van een klant, de referentie-organisatie, aangewend in de periode van 36 maanden voorafgaand aan de sluitingsdatum voor het indienen van een Aanmelding. De referentie-opdracht hoeft nog niet volledig te zijn afgerond, maar de onderdelen waar de kerncompetentie betrekking op heeft moeten wel zijn uitgevoerd en geëvalueerd.
2. Ter controle dienen bij de referentie-opdracht de actuele contactgegevens van de contactpersoon te worden opgegeven. Verificatie van de referentie kan zonder verdere toestemming en raadpleging van Gegadigde worden uitgevoerd. Gegadigde dient de contactpersoon van de referentie-organisatie te verwittigen van het feit dat hij of zij in dit kader kan worden benaderd.
3. Indien de verklaring van de referentie-organisatie niet overeenstemt met de verklaring van de Gegadigde of de referentie-organisatie geen medewerking aan de controle wenst te verlenen en dus

niet kan worden geverifieerd of aan het vereiste is voldaan, wordt de referentie als ongeldig beschouwd met uitsluiting van deelname aan de aanbesteding tot gevolg, maar niet voordat Gegadigde om een nadere zienswijze is gevraagd.

4. Een referentie wordt alleen als geldig beschouwd indien de betreffende referentie-opdracht is uitgevoerd door Gegadigde. In het geval van een Samenwerkingsverband is dit een van de deelnemers aan het Samenwerkingsverband waarmee wordt ingeschreven op deze aanbesteding. In het geval de Gegadigde een beroep doet op een Derde, is dit de Gegadigde of de betreffende Derde.
5. De referentie-opdracht mag niet uitgevoerd zijn voor de eigen organisatie van Gegadigde of een Derde waarop deze zich beroept, een andere organisatie binnen de holding of een onderneming met een belang groter dan een derde in de onderneming die de referentie-opdracht heeft uitgevoerd.

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor door Gegadigde nadere bewijsmiddelen te laten overleggen waaruit blijkt dat de verklaringen naar waarheid zijn ingevuld.

#### 4.3.2.2 *Certificering*

Voorts dient Gegadigde op het moment van het indienen van een Aanmelding c.q. Inschrijving en gedurende de looptijd van de Overeenkomst te beschikken over de volgende certificering:

- Een ISO 27001 certificering of vergelijkbaar.

Bij de Aanmelding volstaat het UEA (Deel IV). Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient Gegadigde een kopie van het betreffende certificaat te overleggen of andere bescheiden waaruit onomstotelijk blijkt dat aan het vereiste is voldaan.

#### 4.3.3 **Beroepsbevoegdheid**

Gegadigden, waaronder begrepen alle eventuele deelnemers van het Samenwerkingsverband en tevens de Derde(n) waarop een beroep wordt gedaan, dienen te zijn ingeschreven in het nationale handelsregister.

Indien Gegadigde hier niet aan voldoet wordt hij uitgesloten van deelname. Dat Gegadigde voldoet aan de eisen rondom beroepsbevoegdheid dient bij de Aanmelding verklaard te worden via het UEA. Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient Gegadigde nadere bewijsstukken te kunnen overleggen waaruit blijkt dat deze verklaring naar waarheid is afgegeven, waaronder in ieder geval een uittreksel van de inschrijving in het handelsregister, niet ouder dan zes maanden.

#### 4.4 **Stap 4: Rangschikking van de aanmeldingen op basis van de selectiecriteria**

Indien meer dan vijf Aanmeldingen aan alle minimale voorwaarden voor deelname voldoen, worden de Aanmeldingen gerangschikt op basis van de selectiecriteria. Dit zijn geen minimumeisen, maar aspecten waaraan punten worden toegekend. Hieronder wordt de wijze waarop beoordeling plaatsvindt en de informatie die Gegadigden daartoe in hun Aanmelding dienen te verstrekken toegelicht.

Als er na de beoordeling op grond van het selectie criterium meerdere Aanmeldingen gelijk gerangschikt worden, waardoor het voor de Aanbestedende dienst onmogelijk is een Selectiebeslissing te nemen die strekt tot het selecteren van maximaal vijf Gegadigden, wordt geloot tussen Gegadigden die gelijk geëindigd zijn. De Gegadigden waar de loting op betrekking heeft mogen hierbij aanwezig zijn. Indien er vijf of minder Gegadigden zijn dan worden alle overgebleven Gegadigden doorgelaten tot de gunningsfase, ongeacht het aantal.

#### Referenties

Gegadigden dienen verschillende referenties te overleggen waarmee op verschillende subcompetenties (onderdelen) punten gescoord kunnen worden. Naarmate Gegadigde op basis van maximaal 3 verschillende referenties van verschillende referentieorganisaties meer subcompetenties laat terugkomen, scoort hij hoger. Per subcompetentie die terugkomt bij een referentie, ontvangt Gegadigde een aantal punten.

De werkzaamheden waarmee de subcompetentie en het desbetreffende onderdeel wordt aangetoond mogen niet verder dan 36 maanden teruggaan gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de Aanmelding. Gegadigde mag maximaal 3 verschillende referenties overleggen. Gegadigde mag eventueel referenties (her)gebruiken die overlegd zijn bij de kerncompetenties die zien op de geschiktheidseisen. Aan de referenties worden verder dezelfde eisen gesteld als aan de referenties bij de geschiktheidseisen.

In onderstaande tabel zijn de verschillende subcompetenties beschreven, de wijze van beoordeling en het maximum aantal te behalen punten per subcompetentie. Gegadigde dient de gegevens van de referentie-organisaties op te geven in het **Format referenties**. In het **Format subcompetenties** dient Gegadigde per referentie-opdracht middels het drop-down menu aan te geven van welke subcompetenties bij de betreffende referentie-opdracht sprake is. Per opgegeven subcompetentie dient Gegadigde vervolgens eenduidig en kristalhelder te onderbouwen waarom er aan de subcompetentie wordt voldaan. Op basis van deze onderbouwing zal de Aanbestedende dienst bepalen of er aan Gegadigde terecht punten worden toegekend.

| Nr.  | Subcompetentie                                                                                                                                                                                                                                                                           | Te behalen punten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SC-1 | De Opdracht is eerder uitgevoerd voor een externe opdrachtgever, die actief is in het medialand (bij voorkeur een andere reclame-exploitant).                                                                                                                                            | Ja = 100 punten<br>Nee = 0 punten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| SC-2 | Binnen die Opdracht was sprake van:<br><br>a) Koppeling met een (intern) legacy systeem <sup>8</sup> ;<br>b) Koppeling extern systeem, gericht op tv-onderzoek;<br>c) Koppeling extern systeem, gericht op radio-onderzoek;<br>d) Koppeling extern systeem, gericht op online-onderzoek. | 100 punten per koppeling, dus maximaal 400 punten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| SC-3 | Binnen die Opdracht was sprake van een koppeling met een applicatietoepassing in het Microsoft.NET Framework, met de programmeertaal VB.NET, op basis van de Janus WinForms Controls Suite.                                                                                              | In het geheel = 300 punten<br>Enigszins vergelijkbaar (in het geheel, maar niet op basis van Janus WinForms Controls Suite) = 150 punten. Geen sprake van = 0 punten                                                                                                                                                                                                       |
| SC-4 | Binnen die Opdracht was sprake van de realisatie van de in fase 1 en fase 2, of in fase 1 of fase 2, gedefinieerde toepassingsgebieden. (zie omschrijving paragraaf 2.5.4)                                                                                                               | Uitsluitend fase 1 = 150 punten<br>Uitsluitend fase 2 = 150 punten<br>Fase 1 en 2 = 300 punten                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| SC-5 | Binnen die Opdracht was sprake van één van de twee manieren van klanten bedienen binnen een b2b of een b2c omgeving:<br>1. Rechtstreeks<br>2. Via een intermediair                                                                                                                       | 1) a. Beide manieren ( rechtstreeks en via een intermediair) binnen een B2B omgeving = 400 punten, b. binnen de media branche + 100 pnt.<br><br>2) a. Eén manier binnen B2B + één manier binnen B2C = 250 punten, b. binnen de media branche + 50 pnt.<br><br>3) Beide manieren binnen een B2C omgeving = 200 pnt.<br><br>4) Eén manier binnen een B2C omgeving = 100 pnt. |

<sup>8</sup> Computer- of **informatiesysteem** van een, technisch gezien, vorige generatie, maar nog wel in gebruik bij de referentieorganisatie

| Nr.  | Subcompetentie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Te behalen punten                         |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| SC-6 | <p>De organisatie beschikt* over minimaal 1 persoon met aantoonbare pakket implementatie ervaring en/of iemand met kennis en ervaring van de media-industrie, en moet daarvan een CV overleggen.</p> <p>* Met beschikken wordt bedoeld dat deze persoon in dienst is, of gegadigde deze als derde inzet, als onderaannemer of combinant, waarmee de Aanmelding wordt ingediend.</p> | <p>Ja = 300 punten<br/>Nee = 0 punten</p> |

## Hoofdstuk 5 Beoordeling van de Inschrijvingen

**!!Let op!!** Bij het indienen van een Aanmelding hoeft met dit hoofdstuk nog niets gedaan te worden. Pas als u wordt geselecteerd om een Inschrijving te doen is dit hoofdstuk aan de orde. **!!Let op!!**

De Inschrijvingen worden na opening eerst getoetst aan procedurele aspecten en voorschriften die uiteen zijn gezet in de Aanbestedingsstukken, in het bijzonder Hoofdstuk 3 van deze Aanbestedingsleidraad. Indien een Inschrijving geldig wordt bevonden, wordt de Inschrijving beoordeeld en gerangschikt op basis van het gunningscriterium.

De economisch meest voordelige Inschrijving wordt door de Aanbestedende dienst bepaald op basis van het gunningscriterium 'beste prijs-kwaliteitverhouding'. De Inschrijvers achter de Inschrijvingen met de beste prijs-kwaliteitverhouding krijgt de Opdracht dus gegund.

### 5.1 Beoordelingsmethodiek- en procedure

In totaal zijn er **100.000 punten** te behalen, verdeeld over de subgunningscriteria kwaliteit en prijs. Deze subgunningscriteria bestaan op hun beurt weer uit één of meerdere onderdelen. Het subgunningscriterium kwaliteit bestaat uit een schriftelijk en een mondeling deel. Het mondelinge deel bestaat uit een demo en een interview met één sleutelfunctionaris. Dit wordt hieronder nader toegelicht. In onderstaand overzicht is per onderdeel weergegeven hoeveel punten maximaal kunnen worden toegekend aan een Inschrijving.

| Subgunningscriterium | Onderdeel                        | Maximumaantal punten |
|----------------------|----------------------------------|----------------------|
| <b>Kwaliteit</b>     | 1. Plan van aanpak implementatie | 15.000               |
|                      | 2. Plan van aanpak koppelingen   | 10.000               |
|                      | 3. Plan van aanpak maatwerk      | 10.000               |
|                      | 4. Plan van aanpak beheerfase    | 15.000               |
|                      | 5. Kansendossier                 | 5.000                |
|                      | 6. Risicodossier                 | 5.000                |
|                      | 7. Demo                          | 20.000               |
|                      | 8. Interview                     | 10.000               |
| <b>Prijs</b>         | Totaal gewogen inschrijfsom      | 10.000               |
| <b>Totaal</b>        |                                  | <b>100.000</b>       |

Voor de kwalitatieve beoordeling van de Inschrijvingen wordt een beoordelingscommissie samengesteld. In eerste instantie zullen de leden van de beoordelingscommissie de Inschrijvingen individueel beoordelen op het schriftelijke deel van het subgunningscriterium kwaliteit. Vervolgens worden de definitieve scores door alle leden van de beoordelingscommissie op basis van consensus vastgesteld. Er wordt dus geen gemiddelde score berekend. De leden van de beoordelingscommissie beoordelen het schriftelijke deel het subgunningscriterium kwaliteit zonder kennis te hebben van de aangeboden prijzen.

Daarna worden Inschrijvers die op basis van het schriftelijke deel (kwaliteit + prijs) nog een (theoretische) kans hebben de Opdracht gegund te krijgen, uitgenodigd voor het mondelinge deel. Inschrijvers die op

basis van de beoordeling van het schriftelijke deel geen kans meer hebben om de Opdracht gegund te krijgen, worden niet uitgenodigd voor het vervolg. Deze kans is aanwezig wanneer het verschil tussen het aantal punten dat is toegekend aan het schriftelijke deel van de Inschrijving en dat is toegekend aan de Inschrijving die op basis van de tussenstand voor gunning van de Opdracht in aanmerking komt, groter is dan het maximumaantal punten dat aan het mondelinge deel kan worden toegekend. Hiervoor is gekozen om de administratieve lasten voor alle partijen te beperken.

Ook de definitieve scores voor het mondelinge deel worden door alle leden van de beoordelingscommissie op basis van consensus vastgesteld. Nadat de scores zijn vastgesteld ontstaat een rangschikking van Inschrijvers. De Inschrijver die als hoogste gerangschikt is krijgt de Opdracht in beginsel gegund.

Indien meerdere Inschrijvingen met een gelijk puntenaantal gerangschikt worden en het op basis hiervan voor de Aanbestedende dienst onmogelijk is een Gunningsbeslissing te nemen, geeft het aantal punten op onderdeel 2 van het subgunningscriterium kwaliteit de doorslag. Indien ook dit geen doorslag geeft, dan geeft het aantal punten op onderdeel 1 van het subgunningscriterium kwaliteit de doorslag. Indien ook dit geen doorslag geeft, dan zal het in de tabel in paragraaf 5.1 op de hogere rij genoemde onderdeel de doorslag geven en zo verder. Indien ook dat geen uitsluitsel geeft, zal er worden geloot.

## **5.2 Subgunningscriterium kwaliteit**

Hieronder worden de verschillende onderdelen binnen het subgunningscriterium kwaliteit beschreven: hetgeen gewenst wordt door de Aanbestedende dienst, op welke wijze de Inschrijver hier invulling aan moet geven en hoe dit door de beoordelingscommissie beoordeeld zal worden.

### **5.2.1 Opmaak en aantal pagina's**

Inschrijvers dienen zich te houden aan het maximumaantal A4 dat per onderdeel is aangegeven. Indien meer ruimte wordt gebruikt dan toegestaan, wordt het meerdere niet meegenomen in de beoordeling. De omvang van deze documenten wordt bewust beperkt gehouden, vanuit de gedachte dat een "expert" weinig tekst nodig heeft om de essentie vast te leggen.

### **5.2.2 Schriftelijke deel**

Het schriftelijke deel van het subgunningscriterium kwaliteit behelst open vragen gericht op kwalitatieve aspecten die door Inschrijvers moeten worden beantwoord. De onderdelen zien toe op de toegevoegde waarde die Inschrijvers kunnen leveren op de per onderdeel genoemde aspecten. Inschrijvers krijgen zo de gelegenheid zich te profileren en te onderscheiden als de beste partij voor de Aanbestedende dienst.

De schriftelijke onderdelen binnen het subgunningscriterium kwaliteit worden beoordeeld conform onderstaand beoordelingskader. Tussenliggende scores worden niet toegekend.

Indien een Inschrijving als slecht beoordeeld wordt op één onderdeel of als onvoldoende op twee onderdelen binnen het schriftelijke deel van het subgunningscriterium kwaliteit, dan wordt deze uitgesloten van deelname; de Aanbestedende dienst acht de Inschrijving dan hoe dan ook ongeschikt althans onaanvaardbaar.

De beoordelingskaders voor het mondelinge deel zijn weergegeven bij de uiteenzetting van de demo en het interview (zie paragraaf 5.2.7 en 5.2.8).

| Beoordelingskader schriftelijke deel subgunningscriterium kwaliteit |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Waardering                                                          | % max. punten | Toekenningscriterium                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>5</b><br><i>Uitmuntend</i>                                       | 100%          | Inschrijver wekt zeer veel vertrouwen met zijn aanpak. De aanpak is helder en begrijpelijk en sluit uitmuntend aan op de wensen binnen deze opdracht en de Aanbestedende dienst. Alle onderdelen zijn meer dan gevraagd uitgewerkt waarbij in de ogen van de beoordelingscommissie zaken zijn aangehaald die de verwachtingen overstijgen. In de ogen van de beoordelingscommissie zal de aanpak die Inschrijver in zijn uitwerking schetst leiden tot een uitmuntend resultaat. Inschrijver weet zich positief te onderscheiden van de andere Inschrijvers. |
| <b>4</b><br><i>Goed</i>                                             | 80%           | Inschrijver wekt vertrouwen met zijn aanpak. De aanpak is helder en begrijpelijk en sluit goed aan op de wensen binnen deze opdracht en de Aanbestedende dienst. Alle onderdelen zijn goed uitgewerkt, maar er worden geen zaken aangehaald die de verwachtingen overstijgen. De uitwerking voldoet aan het gevraagde. In de ogen van de beoordelingscommissie zal de aanpak die Inschrijver in zijn uitwerking schetst leiden tot een goed resultaat. De aanpak is niet positief onderscheidend ten opzichte van de andere Inschrijvers.                    |
| <b>3</b><br><i>Voldoende</i>                                        | 60%           | Inschrijver wekt voldoende vertrouwen met zijn aanpak. De aanpak is op onderdelen minder helder of begrijpelijk of de aanpak sluit in voldoende mate aan op de wensen binnen deze opdracht en de Aanbestedende dienst. Niet alle onderdelen worden in zijn geheel uitgewerkt, wat vragen oproept bij de beoordelingscommissie. De uitwerking is minder overtuigend. In de ogen van de beoordelingscommissie zal de aanpak die Inschrijver in zijn uitwerking schetst wel leiden tot een voldoende resultaat. Er zijn punten voor verbetering vatbaar.        |
| <b>2</b><br><i>Onvoldoende</i>                                      | 0%            | Inschrijver wekt onvoldoende vertrouwen met zijn aanpak. De aanpak is onvoldoende concreet en sluit onvoldoende aan op de wensen binnen deze opdracht en de Aanbestedende dienst. Er is aan onderdelen geen invulling gegeven of deze invulling voldoet naar het oordeel van de beoordelingscommissie niet aan het gevraagde. In de ogen van de beoordelingscommissie zal de aanpak die Inschrijver in zijn uitwerking schetst leiden tot een onvoldoende resultaat.                                                                                         |
| <b>1</b><br><i>Slecht</i>                                           | K.O.          | De wijze waarop Inschrijver invulling geeft aan dit onderdeel wekt bij de beoordelingscommissie geen enkel vertrouwen. De aanpak als geschetst in de uitwerking sluit op geen enkele wijze aan op de wensen binnen deze opdracht en de Aanbestedende dienst. Inschrijver heeft bij de uitwerking van de onderdelen geen of slechte oplossingen aangedragen of geeft antwoorden die strijdig zijn met de gestelde eisen. Inschrijver slaat duidelijk "de plank mis".                                                                                          |

### 5.2.3 Onderdeel 1: Plan van aanpak implementatie

Omdat het CRM systeem voor de Aanbestedende dienst nieuw is, wil de Aanbestedende dienst van te voren geïnformeerd te worden over de wijze waarop de Inschrijver het implementatietraject gaat vormgeven en binnen welk tijdsbestek. Daarbij dient Inschrijver rekening te houden met de fasering als gesteld in 2.5.4 van de Aanbestedingsleidraad.

Binnen het plan van aanpak implementatie moet in ieder geval aandacht worden besteed aan het volgende:

- Een beschrijving van de wijze waarop het implementatieproces wordt vormgegeven, wanneer er iets van de Aanbestedende dienst wordt verwacht, op welke wijze de stakeholders betrokken worden en welke mijlpalen worden gesteld en wanneer gerealiseerd.
- Een beschrijving van de acceptatieprocedure. Wanneer kan de Aanbestedende dienst overgaan tot acceptatie en op basis van welke criteria moet acceptatie geschieden? Wanneer is klaar ook echt klaar in uw ogen?
- Een planning waarin het implementatieproces schematisch staat weergegeven. De Inschrijver waar de Opdracht uiteindelijk aan wordt gegund, zal hier ook daadwerkelijk aan worden gehouden.

Voor dit onderdeel kan Inschrijver maximaal 4 A4 (enkelzijdig, en incl. afbeeldingen, tabellen, figuren et cetera.), gebruiken. Dit onderdeel wordt als geheel beoordeeld.

#### 5.2.4 Onderdeel 2: Plan van aanpak koppelingen

De Aanbestedende dienst verwacht van Inschrijver dat deze in fase 1 een aantal interfaces kan realiseren, zie de tekst op pagina 17 en de tabel op pagina 18 (koppeling met: Office 365, KvK, Starlight, AFAS, Webpower en Nielsen). De Aanbestedende dienst wil graag weten hoe de Inschrijver dit zal realiseren en of hij dit al eens eerder (succesvol) heeft gedaan. De realisatie van de koppelingen dient inbegrepen te zijn in de inschrijfsom van Inschrijver. Inschrijver dient ten aanzien van dit plan van aanpak invulling te geven aan het volgende:

- Geef duidelijk aan hoe u in fase 1 de interfaces gaat realiseren en beschrijf dit voor iedere van de 6 afzonderlijke koppelingen (Office 365, KvK, Starlight, AFAS, Webpower, Nielsen). Daarbij dient Inschrijver aanvullend op het volgende in te gaan:
  - a) Geef aan m.b.t. Starlight hoe die applicatiekoppeling wordt geïmplementeerd en onderbouw, a.d.h.v. een vergelijkbare situatie met een ordermanagementsysteem waarom deze aanpak succesvol is geweest. Hoe gaat uw applicatie in samenhang om met een ander (3rd party) ordermanagementsysteem. Deel uw ervaring.
  - b) Geef aan hoe uw applicatie in samenhang met een financieel systeem (bijvoorbeeld AFAS) en dan met name de debiteurenmodule, elders eerder geïmplementeerd is geweest hoe dit succesvol is gerealiseerd.
  - c) Geef aan of de applicatie over een eigen direct- en e-mailmarketing oplossing beschikt. En hoe, als de Aanbestedende dienst besluit daar geen gebruik van wenst te maken, de koppeling met een functioneel vergelijkbare, externe toepassing (voorkeur WebPower) gerealiseerd kan worden.

Voor dit onderdeel kan Inschrijver maximaal 4 A4 (enkelzijdig, en incl. afbeeldingen, tabellen, figuren et cetera.), gebruiken. Dit onderdeel wordt als geheel beoordeeld.

#### 5.2.5 Onderdeel 3: Plan van aanpak maatwerk

De Aanbestedende dienst voorziet op twee onderdelen maatwerk, zie de tabel hieronder.

| Soort maatwerk |                                                                                                                                                                                                                                                                 | Koppelingen                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Fase 1</i>  | Ontwikkelen Klantsegmentatiematrix.<br>Ophalen interne en externe gegevens t.b.v. matrix.<br><br>Logica segmentatieanalyse, bronnen voor potentiële klanten, toegang externe databases, etc. zijn beschikbaar bij ander projectteam.                            | Maatwerk applicatie (schermen) definiëren + bouw.<br><br>Koppelingen extern: Nielsen, KvK<br>Koppelingen intern: STARlight, AFAS<br><br>Connector met analyse tools Alteryx en Power BI aanwezig.<br><br>Let op: inbegrepen in inschrijfsom. |
| Ter informatie |                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                              |
| <i>Fase 2</i>  | Aansluiten Klantportal<br>Toekomstige integratie met door Account manager aangemaakte offerte en/of voorstel in het Klantportal. Betreft ook de 'self service' gecreëerde voorstellen, gekoppeld aan contactpersoon uit CRM applicatie (signaleren activiteit). | Klantportal<br><br>Let op: optioneel, PM-post.                                                                                                                                                                                               |
|                | Uitbreiding Klantsegmentatiematrix.                                                                                                                                                                                                                             | Aansluiten GfK, e.a.<br><br>Let op: optioneel, PM-post.                                                                                                                                                                                      |

Binnen het plan van aanpak voor maatwerk fase 1 moet in ieder geval aandacht worden besteed aan het volgende:

- a. Hoe wordt de klantsegmentatiematrix in uw standaard CRM applicatie gerealiseerd en geïntegreerd, welke toolset gebruikt u daarbij en wat is uw werkwijze? Licht toe hoe de maatwerkapplicatie toekomstbestendig blijft en onderhoudbaar is door Inschrijver, de Aanbestedende dienst of derden.

- b. Hoe ziet de implementatie van de klantsegmentatiematrix eruit? Hoe zorgt u ervoor dat de implementatie hiervan gereed is in fase 1?
- c. Wat is uw stappenplan voor het maatwerk element Klantsegmentatiematrix, wat verwacht u van de Aanbestedende dienst?

Voor dit onderdeel kan Inschrijver maximaal 4 A4 (enkelzijdig, en incl. afbeeldingen, tabellen, figuren en cetera.), gebruiken. Dit onderdeel wordt als geheel beoordeeld.

#### **5.2.6 Onderdeel 4: Plan van aanpak beheerfase**

Het is voor de Aanbestedende dienst belangrijk dat er naast een goed CRM systeem ook een goede beheerorganisatie wordt aangeboden, waarmee het CRM systeem tijdens de ingebruikname beschikbaar blijft. Hiertoe dient Inschrijver te beschrijven op welke wijze hij het beheer vormgeeft.

Binnen het plan van aanpak beheerfase moet in ieder geval aandacht worden besteed aan het volgende:

- a. Wat is uw visie op de beheerfase van het CRM systeem rekening houdend met de context van de Aanbestedende dienst?
- b. Hoe richt u de beheerfase in en waarom kiest u voor deze werkwijze? Hoe vaak en wanneer voert u bijvoorbeeld het onderhoud uit?
- c. Hoe zorgt u voor de beschikbaarheid van het CRM systeem voor de Aanbestedende dienst? Welke kritische prestatie indicatoren (KPI's) hanteert u hiervoor? Wat garandeert u? Waaruit blijkt dat u dit weet waar te maken?

Voor dit onderdeel kan Inschrijver maximaal 3 A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren en cetera.), gebruiken.

#### **5.2.7 Onderdeel 5: Kansendossier**

De Aanbestedende dienst wil inzicht krijgen in de kansen welke Inschrijver kan bieden aan de Aanbestedende dienst betreffende de Opdracht. Hiertoe dient Inschrijver aan te geven welke beste kansen (maximaal 2) hij aanbiedt. Met kansen worden bedoeld diensten van Inschrijver, die van extra toegevoegde waarde zijn voor de Aanbestedende dienst (bijvoorbeeld extra groeifase in CRM volwassenheid en bijbehorende diensten) welke liggen buiten de directe scope van de Opdracht, maar welke wel gerelateerd zijn aan de Opdracht. Hiertoe dient Inschrijver in te gaan op:

- a. Wat de kans inhoudt (maximaal 2 kansen).
- b. Waarom de kansen van toegevoegde waarde zijn voor de Aanbestedende dienst. Wat leveren ze op?
- c. Hoe Inschrijver deze kansen realiseert. Welke aanpak wordt gevolgd?
- d. Specificatie van de kosten voor de realisatie per kans, zowel rond implementatie als beheer. Hierbij moet Inschrijver een open kostencalculatie bijvoegen.

De beoordelingscommissie zal kijken naar de toegevoegde waarde van het geheel aan kansen in relatie tot de daarmee samenhangende kosten. Het antwoord wordt als geheel beoordeeld.

De benutting van deze kansen geldt als optie waarvan de Aanbestedende dienst gebruik kan maken. De realisatie van de volledige Opdracht en de onderdelen als bedoeld onder 5.2.3 t/m 5.2.5 dienen ook zonder benutting van de kans volledig te zijn gegarandeerd. De kansen zijn geen voorwaarde vanuit Opdrachtnemer voor de levering implementatie en beheer van het CRM systeem.

Voor dit onderdeel kan Inschrijver maximaal 3 A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren en cetera.), gebruiken.

#### **5.2.8 Onderdeel 6: Risicodossier**

De Aanbestedende dienst wenst een Opdrachtnemer te contracteren welke zich bewust is van de risico's in zijn omgeving en hierop weet te anticiperen. Hiertoe dient Inschrijver aan te geven welke grootste risico's

hij ziet buiten zijn eigen invloedssfeer betreffende de Opdracht. Hierbij dient Inschrijver invulling te geven aan de volgende punten:

- a. Een beschrijving van de risico's;
- b. De kans dat de risico's optreden;
- c. De impact van de risico's als deze optreden, wat zijn de gevolgen in termen van product, tijd en geld;
- d. De maatregelen die Inschrijver voorstelt ter voorkoming van de risico's respectievelijk de beperking van de impact met een onderbouwing waarom de maatregelen doeltreffend zijn.

Het is dus van belang dat Inschrijver maatregelen treft om risico's te voorkomen en in voorkomend geval de negatieve impact ervan, onder andere in termen van het minimaliseren van de nadelige gevolgen voor de Aanbestedende dienst. De kosten voor de beheersing van de risico's dienen inbegrepen te zijn bij de inschrijfprijs voor realisatie van de Opdracht.

Voor dit onderdeel kan Inschrijver maximaal 3 A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren et cetera.), gebruiken.

#### **5.2.9 Te overleggen informatie**

Bij implementatie van de tweede fase worden drie koppelingen overwogen (zie pagina 20). Die koppelingen zijn op moment van schrijven nog onvoldoende uitgekristalliseerd. Daarom wordt Inschrijver gevraagd functionele informatie bij te sluiten betreffende onderstaande punten, die niet zijn opgenomen in het prijzenblad.

- a. Koppeling Kantportal. Integratie met het customer portal van de Aanbestedende dienst. Dit ter vervanging, of aanvulling van een mogelijke te implementeren CPQ-module. Vanuit de centrale webapplicatie (Klantportal) kunnen adverteerders en mediabureaus op dit moment facturen inzien, campagnes inboeken, wijzigen en monitoren. Onderdeel van de toekomstige roadmap van dit selfservice customer portal is, een voorstel of offerte te genereren vanuit een elektronische productcatalogus. Omdat deze functie van het Klantportal nog in ontwikkeling is, wordt hiervoor geen concrete prijsopgave, maar wel een functioneel toekomstperspectief gevraagd.

##### **Vragen a :**

- a1. Geef duidelijk aan of de applicatie over een vergelijkbare CPQ-module of oplossing beschikt.
  - a2. Geef aan hoe de applicatie in samenhang met een customer portal geïmplementeerd zou kunnen worden.
- b. Koppeling Power BI. Bij voorkeur standaard synchronisatie mogelijkheden met Microsoft Power BI. Doel is dat bestaande rapportages zoveel mogelijk gerecycled kunnen worden.

##### **Vragen b:**

- b1. Geef aan of de applicaties beschikt over een 'standaard connector' voor gangbare rapportage tools.
  - b2. Geef aan of en zo ja hoe, bijvoorbeeld op basis van Widgets, een specifieke koppeling tussen Power BI en de applicatie gerealiseerd kan worden.
- c. Aanvullende koppelingen klantsegmentatiematrix. Het verrijken van de klantsegmentatiematrix. Op basis van additionele databronnen zal het leadgeneratieproces in de klantsegmentatiematrix verder geoptimaliseerd worden. Een koppeling met de standaard API van GfK is in scope, maar niet gespecificeerd.

##### **Vraag c :**

- c1. Geef aan hoe de applicatie met (standaard) 'lead generation tools' en in samenhang de klantsegmentatiematrix uitgebouwd zou kunnen worden. Zie ook paragraaf 5.2.7 Kansendossier.

### 5.2.10 Mondelinge deel

Het mondelinge deel van het subgunningscriterium kwaliteit bestaat uit een demo en een interview. Hierbij moet Inschrijver één sleutelfunctionaris afvaardigen, namelijk de implementatiemanager. Deze implementatiemanager dient ook daadwerkelijk tijdens de implementatie voor de Aanbestedende dienst te worden ingezet.

Inschrijvers dienen de **Bijlage Format sleutelfunctionaris** volledig in te vullen en bij te voegen bij de Inschrijving. Het format is ter informatie en zal niet worden meegenomen in de beoordeling.

Gezien de huidige omstandigheden met betrekking tot het coronavirus is er een mogelijkheid dat de demo en het interview op afstand via MS Teams plaats moet vinden. Inschrijvers worden hierover te zijner tijd nader worden geïnformeerd. Inschrijver dient hiervoor zelf de nodige voorzieningen te treffen.

### 5.2.11 Onderdeel 6: Demo

Dit onderdeel ziet op de demo. Inschrijvers die op basis van het schriftelijk deel van het subgunningscriterium kwaliteit niet zijn uitgesloten van deelname dienen een demo te verzorgen waarbinnen met name de gebruiksvriendelijkheid rond het gebruik van diverse functionaliteiten en de flexibiliteit van de inrichting centraal staan. Tijdens de demo moet de sleutelfunctionaris presenteren hoe het CRM systeem werkt, waarom deze gebruiksvriendelijk is, in hoeverre de medewerkers van de Aanbestedende dienst het CRM systeem snel kunnen doorgronden en hoe flexibel de inrichting van het CRM systeem is. Zolang de Aanbestedende dienst maar een beeld krijgt van de werking. De demo mag maximaal 1,5 uur duren en zal worden opgenomen. De opname maakt onderdeel uit van de Inschrijving.

De demo wordt beoordeeld conform onderstaand beoordelingskader:

| Beoordelingskader demo |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Waardering             | % max. punten | Toelichting                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 4<br>Uitmuntend        | 100%          | De demo heeft bij de beoordelingscommissie zeer veel vertrouwen gewekt. Bij de demo is getoond dat de applicatie zeer gebruiksvriendelijk is rond het gebruik van diverse functionaliteiten en dat de inrichting van de applicatie zeer flexibel is. De sleutelfunctionaris heeft aangetoond dat de applicatie zeer goed is te doorgronden en gemakkelijk is in de werking. De medewerkers zullen amper hulp nodig hebben. Door de demo is de beoordelingscommissie positief verrast. Er zijn tijdens de demo extra's getoond die van toegevoegde waarde zijn voor de Aanbestedende dienst.                                                  |
| 3<br>Goed              | 80%           | De demo heeft bij de beoordelingscommissie het vertrouwen gewekt dat de applicatie goed is. Bij de demo is getoond dat de applicatie gebruiksvriendelijk is rond het gebruik van diverse functionaliteiten en dat de inrichting flexibel is. De sleutelfunctionaris heeft aangetoond dat de applicatie is te doorgronden en de medewerkers van de Aanbestedende dienst hier wel enige hulp bij nodig zullen hebben. De applicatie doet wat ervan wordt verwacht. Er zijn tijdens de demo geen extra's getoond die van aanmerkelijke toegevoegde waarde zijn voor de Aanbestedende dienst, waardoor de beoordelingscommissie niet is verrast. |
| 2<br>Voldoende         | 60%           | De demo heeft bij de beoordelingscommissie voldoende het vertrouwen gewekt. De beoordelingscommissie heeft beperkt beeld gekregen dat de applicatie gebruiksvriendelijk is rond het gebruik van diverse functionaliteiten en dat de inrichting ervan flexibel is, dan wel is dit vertrouwen niet gewekt. De beoordelingscommissie heeft niet het vertrouwen gekregen dat de applicatie goed is te doorgronden door de medewerkers. Er zijn dan ook punten voor verbetering vatbaar.                                                                                                                                                          |
| 1<br>Onvoldoende       | 0%            | De demo heeft bij de beoordelingscommissie geen enkel vertrouwen gewekt. De applicatie is naar het oordeel van de beoordelingscommissie niet gebruiksvriendelijk en/of de inrichting is op geen enkele wijze flexibel. De sleutelfunctionaris heeft de beoordelingscommissie er niet van kunnen overtuigen dat de applicatie is te doorgronden en gemakkelijk is in de werking. Een onvoldoende wordt ook toegekend als uit de demo blijkt dat bepaalde geëiste functionaliteiten niet/ nog niet operationeel zijn in de applicatie.                                                                                                         |

### 5.2.12 Onderdeel 7: Interview

In aansluiting op de demo zal er een interview plaatsvinden met de sleutelfunctionaris. Het interview zal maximaal 30 minuten duren. Tijdens het interview wordt gekeken in hoeverre de sleutelfunctionaris de Inschrijving goed doorgrondt en een vertaalslag weet te maken naar de Aanbestedende dienst. Hij zal de beoordelingscommissie ervan moeten overtuigen dat de aanpak als gegeven in de Inschrijving (waaronder de demo) succesvol zal zijn. Daartoe krijgt hij een aantal vragen voorgelegd, waarbij de sleutelfunctionaris zich moet profileren. Het interview wordt opgenomen en maakt onderdeel uit van de Inschrijving.

Het interview wordt beoordeeld conform onderstaand beoordelingskader:

| Beoordelingskader interview |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Waardering                  | % max. punten | Toelichting                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 4<br>Uitmuntend             | 100%          | De sleutelfunctionaris wekt zeer veel vertrouwen. De sleutelfunctionaris doorgrondt de inschrijving en opdracht uitstekend en heeft getoond alle finesses te kennen. De sleutelfunctionaris is in staat gebleken de inschrijving overtuigend te vertalen naar een concrete aanpak in de praktijk en aan te geven waarom deze werkt. Naar het oordeel van de beoordelingscommissie heeft de sleutelfunctionaris aan de hand van de gegeven antwoorden aangetoond over meer dan de benodigde kennis en expertise te beschikken om vanuit zijn rol een uitmuntende bijdrage te leveren aan het resultaat.                                                                                                |
| 3<br>Goed                   | 80%           | De sleutelfunctionaris wekt bij de beoordelingscommissie het vertrouwen goed te zijn. De sleutelfunctionaris doorgrondt de inschrijving en de opdracht goed. Naar het oordeel van de beoordelingscommissie heeft de sleutelfunctionaris aan de hand van de gegeven antwoorden aangetoond over de benodigde kennis en expertise te beschikken om in de praktijk een goed resultaat neer te zetten. De sleutelfunctionaris heeft de aanpak op belangrijke onderdelen goed toegelicht en redelijk tot goed weten te overtuigen waarom die werkt. De sleutelfunctionaris brengt in de ogen van de beoordelingscommissie niets mee wat van extra toegevoegde waarde kan zijn in het kader van de opdracht. |
| 2<br>Voldoende              | 60%           | De sleutelfunctionaris wekt voldoende vertrouwen. De sleutelfunctionaris doorgrondt de inschrijving en/of de opdracht voldoende maar niet meer dan dat omdat onderdelen minder uit te verf kwamen respectievelijk konden worden vertaald in een concrete aanpak. De sleutelfunctionaris heeft op basis van de gegeven antwoorden de beoordelingscommissie minder weten te overtuigen dat de aanpak werkt dan wel hij over de benodigde kennis en expertise beschikt om in de praktijk een meer dan voldoende resultaat neer te zetten.                                                                                                                                                                |
| 1<br>Onvoldoende            | 0%            | De sleutelfunctionaris wekt geen enkel vertrouwen. De sleutelfunctionaris doorgrondt de inschrijving en/of de opdracht onvoldoende en/of heeft de beoordelingscommissie niet kunnen overtuigen van het feit dat hij de persoon is die over de kennis en expertise beschikt om tot een voldoende resultaat te kunnen komen dan wel heeft weten te overtuigen dat de aanpak werkt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

### 5.3 Subgunningscriterium prijs

Inschrijvers dienen het bijgevoegde **Prijzenblad** volledig in te vullen en in TenderNed te uploaden. Het niet volledig invullen of wijzigen van het **Prijzenblad** leidt tot uitsluiting van de Inschrijving. De prijsopgave dient in hele Euro's (€) en exclusief btw te geschieden. Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald in de Aanbestedingsstukken zijn prijzen all-in. Indexering van de licentiekosten is mogelijk conform het bepaalde in de concept-Overeenkomst.

Wij verwijzen naar de scope als beschreven in paragraaf 2.5.4. In aansluiting daarop is in het **Prijzenblad** onderscheid gemaakt tussen:

- Een prijs scope fase 1 ;
- Een prijs scope fase 2 (excl. opties);
- Beheerkosten per jaar (waarin o.a. inbegrepen beheer Standaardkoppelingen);

- d. Prijs per jaar instandhouding goede werking Maatwerkkoppelingen (zie scope fase 1);
- e. Licentiekosten per jaar 50-100 gebruikers\*;
- f. Licentiekosten per extra gebruiker (ter informatie)\*\*.

(\*) Inschrijver dient zijn licentiekosten per jaar voor 50 - 100 gebruikers op te geven. De licentiekosten zijn all-in en gelden telkens per contractjaar. Dit betekent dat in ieder geval de volgende kosten (niet uitputtend) zijn inbegrepen: hosting, helpdesk met serviceticketsysteem, technisch beheer en onderhoud, doorontwikkeling van pakket, gerelateerde updates & upgrades, te verlenen adviesrol (support) aan nog aan te stellen functioneel beheerder, etc. Verder dienen alle kosten die Inschrijver c.q. Opdrachtnemer als professionele onderneming kan voorzien en die ook betrekking hebben op onderdeel 4 (Risicodossier) te zijn inbegrepen. Naast de licentiekosten kunnen er aan de Aanbestedende dienst geen andersoortige kosten in rekening worden gebracht. Ten behoeve van de beoordeling worden de licentiekosten per jaar gewogen naar een periode van vier jaar. Daarbij dient er 1 totaalprijs te worden gegeven voor 50-100 gebruikers.

(\*\*) Ter informatie dient Inschrijver een prijs voor de licentiekosten te geven per extra gebruiker waarbij die prijs (op straffe van uitsluiting) niet hoger mag zijn dan 1/100 van de totale licentiekosten (onderdeel 2).

Bij de opgegeven prijzen dienen alle kosten te zijn inbegrepen, waaronder edoch niet uitsluitend de werkzaamheden als beschreven bij de beantwoording van de vragen, die betrekking hebben op het subgunningscriterium kwaliteit.

**Let op:** Naast de prijsopgave in het Prijzenblad moet Inschrijver een open kostencalculatie bijvoegen, zodat de Aanbestedende dienst kan inzien uit welke componenten de implementatiekosten bestaan en hoe andere kosten zijn toegewezen.

#### **Puntentoekenning**

De totaalsom van de onderdelen a) t/m e) worden, waar van toepassing na weging, bij elkaar opgeteld. Dit leidt tot de totaal gewogen inschrijfsom. Ten aanzien van de totaal gewogen inschrijfsom is een range gesteld met een onderkant van € 400.000 en plafond van € 800.000 exclusief btw. De punten op het subgunningscriterium prijs worden aan de hand van onderstaande formule berekend op 3 decimalen:

$$Score = (800.000 - \text{totaal gewogen inschrijfsom Inschrijver}) / 400.000 * 10.000$$

Inschrijver die inschrijft met een totaal gewogen inschrijfsom welke gelijk is aan de onderkant van de range krijgt het maximaantal punten (10.000 punten). Inschrijver die inschrijft met een totaal gewogen inschrijfsom welke gelijk is aan de bovenkant van de range krijgt 0 punten. Daartussen geldt een recht-evenredig verdeling. Indien Inschrijver inschrijft met een totaal gewogen inschrijfsom die lager is dan de onderkant van de range (€ 400.000), dan zal dit niet meer dan het maximaantal punten opleveren. Indien Inschrijver inschrijft met een totaal gewogen inschrijfsom die hoger is dan de bovenkant van de range (€ 800.000), dan zal deze Inschrijver worden uitgesloten van verdere deelname. Lager is wel toegestaan maar levert geen extra punten op.

#### **5.4 Concretiseringsfase**

Nadat op basis van de uitkomst van de gunningscriteria de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding is bepaald en de gunningsbeslissing is verstuurd, vangt de verificatie- en concretiseringsfase aan. Tijdens de concretiseringsfase kan de Aanbestedende dienst ervoor kiezen om met de winnende Inschrijver detailafspraken te maken binnen de kaders van de Inschrijving en de Aanbestedingsstukken. De Aanbestedende dienst zal in de gunningsbeslissing kenbaar maken of hiervan gebruik wordt gemaakt. Als dit het geval is, dan kent deze fase een doorlooptijd van twee weken.