

AANKONDIGING VAN EEN OPDRACHT

Diensten

Richtlijn 2014/24/EU

AFDELING I: AANBESTEDENDE DIENST

I.1) NAAM EN ADRESSEN

Officiële benaming:

BNNVARA

Nationale identificatie:

592489346

Postadres:

Wim T. Schippersplein 3

Plaats:

Hilversum

NUTS-code:

NL327

Postcode:

1217 WD

Land:

NL

Contactpersoon:

-

Telefoon:

-

E-mail:

projectbureau@procurement.nl

Fax:

-

Internetadres(sen)

Hoofdadres:

<https://home.bnnvara.nl/>

Adres van het kopersprofiel:

-

I.2) GEZAMENLIJKE AANBESTEDING

- De opdracht wordt gegund door een aankoopcentrale

I.3) COMMUNICATIE

De aanbestedingsstukken zijn rechtstreeks, volledig, onbeperkt en gratis beschikbaar op:

[https://portal.negometrix.com/index.cfm?
action=sourcing:_requestform.subscribe&document=175919AD-A344-87F2-
D62787E3A171B72C](https://portal.negometrix.com/index.cfm?action=sourcing:_requestform.subscribe&document=175919AD-A344-87F2-D62787E3A171B72C)

Nadere inlichtingen zijn te verkrijgen op

het hierboven vermelde adres

Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming moeten worden ingediend

via elektronische weg op:

[https://portal.negometrix.com/index.cfm?
action=sourcing:_requestform.subscribe&document=175919AD-A344-87F2-
D62787E3A171B72C](https://portal.negometrix.com/index.cfm?action=sourcing:_requestform.subscribe&document=175919AD-A344-87F2-D62787E3A171B72C)

het hierboven vermelde adres

I.4) SOORT AANBESTEDENDE DIENST

Publiekrechtelijke instelling

I.5) HOOFDACTIVITEIT

- Recreatie, cultuur en godsdienst

AFDELING II: VOORWERP

II.1) OMVANG VAN DE AANBESTEDING

II.1.1) Benaming

BNNVARA - Europees openbare aanbesteding - CRM Systeem

Referentienummer: -

II.1.2) CPV-code(s)

Hoofdcategorie:

79342320 - Diensten voor klantenservice

Subcategorie:

-

II.1.3) Type opdracht

Diensten

II.1.4) Korte beschrijving

****Aanleiding en doel van aanbesteding****

Deze aanbesteding moet leiden tot een nieuwe overeenkomst met één Inschrijver voor de gebruikersrechten voor een CRM-systeem. De Inschrijver hoeft niet de eigenaar te zijn van het CRM-systeem maar mag deze leveren via onderaannemers. CRM staat voor Customer Relationship Management, BNNVARA gebruikt dit systeem om haar klantenbestand te beheren. Denk daarbij aan ondersteuning aan de klantenservice van BNNVARA en beheer van abonnementen, donaties en lidmaatschappen.

II.1.5) Geraamde totale waarde

Waarde zonder btw: - Munt: -

II.1.6) Inlichtingen over percelen

Verdeling in percelen: neen

II.2) BESCHRIJVING

II.2.1) Benaming

-

Perceel nr.: -

II.2.2) Aanvullende CPV-code(s)

Hoofdcategorie:

48000000 - Software en informatiesystemen

Subcategorie:

-

Hoofdcategorie:

48614000 - Gegevensregistratiesysteem

Subcategorie:

-

II.2.3) Plaats van uitvoering

NUTS-code:

NL327 Het Gooi en Vechtstreek

Voornaamste plaats van uitvoering:

Hilversum

II.2.4) Beschrijving van de aanbesteding:

(aard en omvang van de werken, leveringen of diensten, of vermelding van de behoeften en vereisten)

****Aanleiding en doel van de aanbesteding****

Op 8 mei 2022 loopt de overeenkomst met de huidige leverancier voor de levering van het CRM-systeem af. Deze overeenkomst kan verlengd worden tot en met 31 augustus 2022, ten einde een implementatieperiode voor een eventuele nieuwe Opdrachtnemer mogelijk te maken.

Deze aanbesteding moet leiden tot een nieuwe overeenkomst met één Inschrijver voor de gebruikersrechten voor een CRM-systeem. De Inschrijver hoeft niet de eigenaar te zijn van het CRM-systeem maar mag deze leveren via onderaannemers. CRM staat voor Customer Relationship Management, BNNVARA gebruikt dit systeem om haar klantenbestand te beheren. Denk daarbij aan ondersteuning aan de klantenservice van BNNVARA en beheer van abonnementen, donaties en lidmaatschappen.

****Beschrijving en omvang van de overeenkomst****

De beoogde ingangsdatum voor de overeenkomst is 26 november 2021. De geplande go-live datum van het middels deze aanbesteding te contracteren CRM-systeem is 1 september 2022. De overeenkomst heeft een initiële looptijd tot en met 31 augustus 2026 met de mogelijkheid tot verlengen van viermaal twaalf maanden. Hierdoor komt de maximale looptijd van de overeenkomst uit op acht jaar plus de tijd die de implementatie heeft geduurd. De overeenkomst zal, na eventuele verlengingen, van rechtswege eindigen op 31 augustus 2030.

Klantenservice

De klantenservice van BNNVARA gebruikt het CRM-systeem bij het afhandelen van in- en uitgaande communicatie met abonnees, donateurs en leden.

Beheer abonnementen

In het CRM-systeem worden prijs- en product bundels beheerd, zodat op gedegen wijze flexibel bestaande abonnementen kunnen worden gewijzigd en nieuwe aangeaan. Het totale proces waarmee wordt gefactureerd en vervolgens betalingen worden afgehandeld en het aanmaancproces wordt ingericht wordt geheel in CRM uitgevoerd. Bij het periodieke afsluiten wordt de output van CRM op grootboekniveau samengebracht om als input voor het administratieve systeem te dienen.

Printmedium

BNNVARA is tevens uitgever van de VARAgids. De typische bij dit printmedium behorende functionaliteiten worden binnen het CRM-systeem uitgevoerd, zoals het genereren van exemplaren voor de verzending.

II.2.5) Gunningscriteria

De prijs is niet het enige gunningscriterium en alle criteria worden enkel vermeld in de aanbestedingsdocumenten

II.2.6) Geraamde waarde

Waarde zonder btw: - Munt: -

II.2.7) Looptijd van de opdracht, de raamovereenkomst of het dynamische aankoopstelsel

Looptijd in maanden: 56

Deze opdracht kan worden verlengd: ja

Beschrijving van verlengingen:

De overeenkomst heeft een initiële looptijd tot en met 31 augustus 2026 met de mogelijkheid tot verlengen van viermaal twaalf maanden. Hierdoor komt de maximale looptijd van de overeenkomst uit op acht jaar plus de tijd die de implementatie heeft geduurd. De overeenkomst zal, na eventuele verlengingen, van rechtswege eindigen op 31 augustus 2030.

II.2.10) Inlichtingen over varianten

Varianten worden geaccepteerd: neen

II.2.11) Inlichtingen over opties

Opties: neen

II.2.12) Inlichtingen over elektronische catalogi

-

II.2.13) Inlichtingen over middelen van de Europese Unie

De aanbesteding houdt verband met een project en/of een programma dat met middelen van de EU wordt gefinancierd: neen

II.2.14) Nadere inlichtingen:

-

AFDELING III: JURIDISCHE, ECONOMISCHE, FINANCIËLE EN TECHNISCHE INLICHTINGEN

III.1) VOORWAARDEN VOOR DEELNEMING

III.1.1) Geschiktheid om de beroepsactiviteit uit te oefenen, waaronder de vereisten in verband met de inschrijving in het beroeps- of handelsregister

Lijst en beknopte beschrijving van de voorwaarden:

Op de Inschrijver zijn niet van toepassing, de omstandigheden zoals verwoord in de verplichte en facultatieve Uitsluitingsgronden.

Door het invullen en uploaden van de bijlage 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' gaat Inschrijver akkoord met:

- de verplichte Uitsluitingsgronden in Deel III A en B van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' zijn opgenomen;
- de facultatieve Uitsluitingsgronden die in Deel III C van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' zijn aangevinkt. Facultatieve Uitsluitingsgronden die gelden ten behoeve van deze aanbesteding zijn:

a. Schending verplichting o.b.v. milieu-, sociaal- of arbeidsrecht;

b. Faillissement, insolventie of gelijksoortig;

Om de rechtsgeldigheid van de ondertekende verklaringen en bewijsmiddelen te kunnen vaststellen is het noodzakelijk dat Inschrijver een (kopie van) bewijs van inschrijving in het handels- en/of beroepenregister van de Kamer van Koophandel toevoegt aan de Inschrijving van maximaal 6 maanden oud, te rekenen vanaf sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving.

Uit deze inschrijving in het handels- en/of beroepenregister dient de tekeningsbevoegdheid te blijken voor tenminste de Inschrijvingssom voor deze Opdracht van degene die de Inschrijving heeft getekend. Mocht degene die het UEA en bewijsstukken heeft ondertekend, niet voorkomen op het uittreksel, dan dient uit een door de degene die wel op het uittreksel voorkomt bij wijze van volmacht opgestelde verklaring te blijken dat de ondertekenaar bevoegd is de Inschrijver rechtsgeldig te binden op het moment van ondertekening.

InIn geval van een samenwerkingsverband of hoofdaannemer/onderaannemer(s) dienen alle deelnemers te voldoen aan de Uitsluitingsgronden (en dit aan te tonen door middel van een ingevuld UEA, zie paragraaf 2.15).

Bewijsmiddelen die op verzoek van Aanbesteder overlegd dienen te worden moeten binnen 10 werkdagen na dit verzoek door Inschrijver worden overgelegd.

Indienen bij Inschrijving:

- Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
- Een uittreksel uit het handelsregister, dat op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden.

Niet indienen bij Inschrijving. (pas na verzoek hiertoe verstrekken)

- Een gedragsverklaring aanbesteden (<https://www.justis.nl/producten/gva/>), die op het tijdstip van indienen van de Inschrijving niet ouder is dan twee jaar.

- Een verklaring van de belastingdienst (Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen), die op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden.

Via het stellen van Geschiktheidseisen moet blijken of de Inschrijver naar het oordeel van BNNVARA geschikt is om de Overeenkomst uit te voeren. Door het beantwoorden van de vraag in Deel IV met “ja “ en het ondertekenen van de bijlage ‘Uniform Europees Aanbestedingsdocument’ gaat Inschrijver akkoord met de Geschiktheidseisen beschreven in deze paragraaf.

III.1.2) Economische en financiële draagkracht

Lijst en beknopte beschrijving van de selectiecriteria:

Bewijsmiddelen (niet indienen bij Inschrijving. Pas na verzoek hiertoe verstrekken):

- Kopie polis of verklaring van verzekeraar

Indien met betrekking tot de financieel-economische draagkracht gebruik wordt gemaakt van de gegevens van de ‘moedermaatschappij/holding’, dient de Inschrijver een verklaring van de ‘moedermaatschappij/holding’ te verstrekken waarin wordt verklaard dat de moedermaatschappij/holding zich onvoorwaardelijk garant stelt voor de door de dochtermaatschappij op zich te nemen verplichtingen en de eventuele schulden die uit de Overeenkomst voortvloeien. De verklaring van de moedermaatschappij/holding dient te zijn ondertekend door een daartoe gemachtigde.

Eventuele minimumeisen:

Door het ondertekenen van het ‘Uniform Europees Aanbestedingsdocument’ verklaart Inschrijver:

a. Dat hij conform de GIBIT adequaat (tenminste verder aanvullen door aanbestedende dienst) verzekerd is (wettelijke aansprakelijkheidsverzekering) voor de uitvoering van de Opdracht en dat hij zich, indien de Overeenkomst met hem wordt gesloten, gedurende de duur van de uitvoering van de Opdracht(en) adequaat verzekerd houdt.

III.1.3) Technische en beroepsbekwaamheid

Lijst en beknopte beschrijving van de selectiecriteria:

Niet indienen bij Inschrijving (pas na verzoek hiertoe verstrekken):

- Een gedragsverklaring aanbesteden (<https://www.justis.nl/producten/gva/>), die op het tijdstip van indienen van de Inschrijving niet ouder is dan twee jaar.
- Een verklaring van de belastingdienst (Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen), die op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden.

Eventuele minimumeisen:

Referentie

BNNVARA heeft de volgende kerncompetentie vastgesteld die overeenkomen met ervaring op essentiële punten van de Overeenkomst:

- Kerncompetentie 1: Ervaring hebben met het implementeren en leveren van een CRM-systeem van waaruit minimaal maandelijks edities naar 60.000 in dat CRM-systeem beheerde abonnees verzonden worden.

Door het ondertekenen van het ‘Uniform Europees Aanbestedingsdocument’ verklaart Inschrijver per hierboven vermelde kerncompetentie maximaal één referentie te hebben die voldoet aan de volgende eisen:

- De referentieopdracht dient in de drie (3) jaren voorafgaand aan de sluitingsdatum voor de Inschrijving (30 november 2021) te zijn uitgevoerd of nog in uitvoering te zijn;
- De voor deze referentie uitgevoerde Opdracht valt onder de reikwijdte van de hierboven benoemde kerncompetenties; én
- De voor deze referentie uitgevoerde Opdracht is/wordt succesvol en naar tevredenheid van deze referent uitgevoerd.

III.1.5) Informatie over voorbehouden opdrachten

-

III.2) VOORWAARDEN MET BETREKKING TOT DE OPDRACHT

III.2.1) Inlichtingen over een bepaalde beroepsgroep

-

III.2.2) Voorwaarden inzake de uitvoering van de opdracht:

-

III.2.3) Inlichtingen over het personeel dat verantwoordelijk zal zijn voor de uitvoering van de opdracht

-

AFDELING IV: PROCEDURE

IV.1) BESCHRIJVING

IV.1.1) Type procedure

Openbare procedure

IV.1.3) Inlichtingen over een raamovereenkomst of dynamisch aankoopstelsel

-

IV.1.4) Inlichtingen over een beperking van het aantal oplossingen of inschrijvingen tijdens de onderhandeling of de dialoog

-

IV.1.6) Inlichtingen over elektronische veiling

-

IV.1.8) Inlichtingen over de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA)

De opdracht valt onder de GPA: ja

IV.2) ADMINISTRATIEVE INLICHTINGEN

IV.2.1) Eerdere bekendmaking betreffende deze procedure

Nummer van de aankondiging in het PB S: -

IV.2.2) Termijn voor ontvangst van inschrijvingen of deelnemingsaanvragen

Datum: 30/11/2021 Plaatselijke tijd: 12:00

IV.2.3) Geraamde datum van verzending van uitnodigingen tot inschrijving of deelneming aan geselecteerde gegadigden:

Datum: -

IV.2.4) Talen die mogen worden gebruikt bij het indienen van inschrijvingen of aanvragen tot deelneming:

- NL

IV.2.6) Minimumtermijn gedurende welke de inschrijver zijn inschrijving gestand moet doen

Looptijd in maanden: 2 (vanaf de datum van ontvangst van de inschrijving)

IV.2.7) Omstandigheden waarin de inschrijvingen worden geopend

Datum: 30/11/2021 Plaatselijke tijd: 12:00

Plaats:

-

Inlichtingen over gemachtigde personen en de openingsprocedure:

-

AFDELING VI: AANVULLENDE INLICHTINGEN

VI.1) INLICHTINGEN OVER PERIODICITEIT

Periodieke opdracht: neen

VI.2) INLICHTINGEN OVER ELEKTRONISCHE WORKFLOWS

-

VI.3) NADERE INLICHTINGEN

BNNVARA heeft tijdens de inschrijvingstermijn één vragenronde voorzien. Alle tijdig en op de juiste wijze ingediende verzoeken tot nadere informatie (via de berichtenfunctionaliteit van Mercell Source-to-Contract) zullen door BNNVARA geanonimiseerd worden beantwoord en uiterlijk op genoemde data aan alle Inschrijvers beschikbaar worden gesteld door publicatie van een Nota van Inlichtingen via Mercell Source-to-Contract. Na dinsdag 31 augustus, 12:00 uur heeft de Inschrijver zijn recht ten aanzien van het inwinnen van informatie of het doen van voorstellen verwerkt.

De tijdens de aanbestedingsprocedure aan Inschrijver verstrekte informatie in de vorm van brieven, documenten, verslagen en Nota('s) van inlichtingen maakt integraal deel uit van deze Offerteaanvraag. In geval van strijdigheid van de Nota van Inlichtingen met de Offerteaanvraag heeft de Nota van Inlichtingen voorrang. Een later uitgevaardigde Nota van Inlichtingen heeft voorrang op een eerder uitgevaardigde Nota van Inlichtingen.

VI.4) BEROEPSPROCEDURES

VI.4.1) Beroepsinstantie

Officiële benaming:

Rechtbank Utrecht

Postadres:

-

Plaats:

Utrecht

Postcode:

-

Land:

NL

E-mail:

-

Telefoon:

-

Internetadres:

-

Fax:

-

VI.4.2) Voor bemiddelingsprocedures bevoegde instantie

-

VI.4.3) Beroepsprocedure

Precieze aanduiding van de termijn(en) voor beroepsprocedures:

De mededeling van de gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in van een aanbod van de Inschrijver. Gedurende een periode van 20 kalenderdagen na elektronische verzending van de mededeling van de gunningsbeslissing, is het Aanbestendende dienst niet toegestaan de Raamovereenkomst te gunnen en een Raamovereenkomst aan te gaan met de winnende Inschrijver.

Als binnen bovengenoemde termijn een voorlopige voorziening is gevraagd, zal de uitspraak in kort geding in eerste aanleg worden afgewacht en (vooralsnog) niet tot definitieve gunning worden overgegaan. De uitspraak in kort geding vormt vervolgens de basis voor verdere besluitvorming van Aanbestendende dienst omtrent de gunning.

Iedere belanghebbende die het, ondanks een eventuele nadere (mondelinge) toelichting door Aanbestendende dienst niet met de mededeling van de gunningsbeslissing eens is, kan hierover een voorlopige voorziening vragen bij de bevoegde civiele rechter te Utrecht.

Belanghebbende dient hiertoe over te gaan binnen 20 kalenderdagen na elektronische verzending van de mededeling van de gunningsbeslissing. Deze termijn is een vervaltijd. Ingeval belanghebbende een voorlopige voorziening vraagt dient hij, in het belang van een snelle en goede voortgang, de contactpersoon, vermeld in paragraaf 2.3, hiervan tijdig op de hoogte te stellen door het opsturen van de kopie dagvaarding.

VI.4.4) Dienst waar inlichtingen over de beroepsprocedures kunnen worden verkregen

-

VI.5) DATUM VAN VERZENDING VAN DEZE AANKONDIGING

05/10/2021