

Beschrijvend document ten behoeve van de
Europese openbare aanbesteding:

MARKETING AUTOMATION

Ten behoeve van BNNVARA

13 oktober 2023



Status: definitief
Versie: 1.0

Inhoudsopgave

Begripsbepalingen	3
Inleiding	5
1. Organisatie en aan te besteden Overeenkomst	6
1.1. Beschrijving organisatie aanbestedende dienst	6
1.2. Aanleiding en doel van de aanbesteding	6
1.3. Beschrijving en omvang van de Overeenkomst	6
2. Aanbestedingsprocedure	7
2.1. Aanbestedingsprocedure	7
2.2. Aanbestedingsplatform	7
2.3. Aandachtspunten	7
2.4. Globale planning	8
2.5. Nota van inlichtingen	8
2.6. Klachten	9
2.7. Informatie over verplichtingen Inschrijvers	9
2.8. Inschrijfvoorwaarden	9
2.9. Indienen van de Inschrijving	10
2.10. Vorm en inhoud van de Inschrijving	11
2.11. Storingen	12
2.12. Beoordelingsprocedure	12
2.13. Gunningsbeslissing	12
3. Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen	14
3.1. Inleiding	14
3.2. Uitsluitingsgronden	14
3.3. Geschiktheidseisen	14
4. Eisen en contractvoorwaarden	17
4.1. Programma van Eisen en Wensen	17
4.2. Eisen aan de contractvoorwaarden	17
5. Gunningscriterium en beoordeling	18
5.1. Gunningscriterium	18
5.2. Sub-gunningscriterium G1 Prijs	18
5.3. Sub-gunningscriterium G2 Kwaliteit	19
5.4. Toekenningsmethodiek	26
Bijlagen	27

Begripsbepalingen

Begrip	Definitie
Aanbestedende dienst	BNNVARA, Wim T. Schippersplein 3, 1217 WD, Hilversum.
Aanbestedingsdocumenten	Alle documenten die door BNNVARA zijn opgesteld of vermeld ter omschrijving of bepaling van onderdelen van de aanbesteding, met inbegrip van de aankondiging van de Opdracht, de Offerteaanvraag, de technische specificaties, de Nota('s) van Inlichtingen, de voorgestelde contractvoorwaarden, formats voor het aanbieden van documenten, informatie over algemeen toepasselijke verplichtingen en aanvullende documenten.
Aanbestedingswet 2012	Wet van 1 november 2012, houdende regels omtrent aanbestedingen zoals in werking getreden op 1 april 2013 en herzien per 1 juli 2016, hierna aan te duiden als Aw.
Geschiktheidseisen	Eisen waaraan de Inschrijver minimaal moet voldoen om voor gunning van de Overeenkomst in aanmerking te komen. Het gaat hierbij om eisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht, technische en beroepsbekwaamheid en beroepsbevoegdheid.
Inschrijver	De Ondernemer of het samenwerkingsverband van ondernemers die een Inschrijving indient om in aanmerking te komen voor het uitvoeren van de Overeenkomst zoals beschreven in deze Offerteaanvraag. Voor Inschrijver kan waar van toepassing ook Inschrijvers of een samenwerkingsverband van ondernemers worden gelezen.
Inschrijving	Offerte ingediend door een Inschrijver in het kader van de onderhavige aanbestedingsprocedure.
Nota van Inlichtingen	Een schriftelijke reactie van BNNVARA op geanonimiseerde vragen en opmerkingen van geïnteresseerde ondernemers. De Nota van Inlichtingen maakt integraal onderdeel uit van de Offerteaanvraag.
Offerteaanvraag	Dit document, zijnde het Beschrijvend document van BNNVARA ten behoeve van onderhavige aanbestedingsprocedure, met inbegrip van de bijlagen en van de Nota('s) van Inlichtingen.
Opdracht	De dienst die onderwerp zijn van de aanbestedingsprocedure zoals beschreven in deze Offerteaanvraag.
Opdrachtnemer	De Inschrijver met wie Opdrachtgever de Overeenkomst zal aangaan.
Opdrachtgever	BNNVARA
Overeenkomst	De schriftelijke Overeenkomst met inbegrip van de bijlagen die als resultaat van deze aanbesteding met de Opdrachtnemer zal worden afgesloten voor de levering.

Programma van Eisen (PvE)	Het document waarin de levering staat beschreven en alle eisen en voorwaarden die daaraan gesteld worden, waaraan de Inschrijver gedurende de looptijd van de Overeenkomst moet voldoen, tenzij uit de eis volgt dat bij Inschrijving aan de eis moet worden voldaan.
TenderNed	Het elektronisch hulpmiddel dat gebruikt wordt in deze aanbesteding.
Uitsluitingsgronden	De verplichte gronden voor uitsluiting van een Inschrijver, zoals bedoeld in artikel 2.86 Aw, en de door de Aanbestedende dienst gehanteerde facultatieve Uitsluitingsgronden zoals bedoeld in artikel 2.87 Aw.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, die ondernemers en Aanbestedende diensten op grond van de AW 2012 verplicht moeten gebruiken voor (Europese) aanbestedingsprocedures en zoals bedoeld in artikel 2.84, eerste lid, Aanbestedingswet 2012. In de UEA geeft een Inschrijver o.a. aan of Uitsluitingsgronden op hem van toepassing zijn en of hij voldoet aan de in de aankondiging of in de Aanbestedingsdocumenten gestelde Geschiktheidseisen.

Verder zijn de definities zoals zijn omschreven in artikel 1.1 Aw van toepassing.

Inleiding

Voor u ligt het beschrijvend document voor de Europese openbare aanbesteding Marketing Automation ten behoeve van BNNVARA.

Onderstaande CPV-codes zijn van toepassing op onderhavige aanbesteding:

- 72212481-4 - Diensten voor ontwikkeling van software voor verkoop of marketing
- 48481000-3 - Verkoop- of marketingsoftware

Voor deze aanbestedingsprocedure wordt gebruik gemaakt van een elektronisch hulpmiddel, namelijk TenderNed. Communicatie met betrekking tot inhoudelijke aspecten en aspecten rond de aanbestedingsprocedure dienen te allen tijde elektronisch te geschieden via dit platform. Voor de instructie van het gebruik van dit platform wordt verwezen naar <https://www.tenderned.nl/cms/nl/voor-ondernemingen/starten-met-tenderned-als-onderneming>.

De opbouw van deze Offerteaanvraag is als volgt:

In hoofdstuk 1 **Organisatie en aan te besteden Overeenkomst** wordt ingegaan op het onderwerp en doel van de aanbesteding en een korte beschrijving gegeven van BNNVARA.

In hoofdstuk 2 **Aanbestedingsprocedure** wordt ingegaan op de procedure en de voorschriften voor Inschrijving. In dit hoofdstuk is ook een globale planning van het aanbestedingstraject opgenomen. Tevens is uiteengezet op welke wijze de (getrapte) beoordeling van de Inschrijvingen zal plaatsvinden.

In hoofdstuk 3 **Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen** komen de vormvereisten, Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen voor de kwalificatie van de Inschrijvers aan de orde.

In hoofdstuk 4 **Programma van Eisen** komen de uitvoeringseisen en contractvoorwaarden aan de orde.

In hoofdstuk 5 **Gunningscriterium** wordt ingegaan op het voor deze aanbesteding geldende gunningscriterium en wordt deze verder uitgewerkt.

Verder zijn in deze Offerteaanvraag verwijzingen naar bijlagen opgenomen. Deze bijlagen zijn opgenomen in TenderNed.

1. Organisatie en aan te besteden Overeenkomst

1.1. Beschrijving organisatie aanbestedende dienst

BNNVARA is een publieke landelijke omroep en bestaat sinds 2014 door een juridische fusie van BNN en de VARA. BNNVARA is een non-profit organisatie van ongeveer 500 medewerkers. BNNVARA staat voor een vrije, nieuwsgierige en sociale samenleving, en betrekken als mediaorganisatie iedereen bij de wereld, de welvaart en het welzijn. BNNVARA speelt een activerende rol in onze maatschappij.

BNNVARA voert een eigen ledenadministratie (400.000 leden) en de VARAgids-abonneeadministratie (135.000).

Voor meer details verwijzen we naar onze website: <https://www.bnnvara.nl/>.

1.2. Aanleiding en doel van de aanbesteding

Mei 2023 loopt de overeenkomst met de leverancier voor de levering van het huidige Marketing Automation-systeem af.

De analisten, marketeers en redacteurs van BNNVARA gebruiken het MA-systeem bij het maken en beheren van campagnes en het versturen van (bulk)mail.

In het programma van eisen (bijlage 2) is een uitgebreidere beschrijving van de vereiste functionaliteiten opgenomen.

1.2.1. DOEL

Deze aanbesteding moet leiden tot een nieuwe overeenkomst met één Opdrachtnemer voor het leveren van de Gebruiksrechten, het onderhouden en leveren van support van software ten behoeve van een Marketing Automation-systeem (hierna ook wel: de applicatie). De Inschrijver behoeft niet de ontwikkelaar en/of eigenaar te zijn van de applicatie, maar dient in dat geval door de ontwikkelaar/eigenaar aangewezen te zijn als verkoper van de bij inschrijving aangeboden applicatie.

1.3. Beschrijving en omvang van de Overeenkomst

De beoogde ingangsdatum voor de overeenkomst is 12 januari 2024. De geplande go-live datum van het middels deze aanbesteding te contracteren Marketing Automation-systeem is 17 mei 2024.

De overeenkomst heeft een initiële looptijd tot en met 16 mei 2028 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 16 mei 2031.

1.3.1. BUITEN DE SCOPE

Geen onderdeel van deze aanbesteding is de levering van het datalake. BNNVARA heeft (het begin van) een flexibele en schaalbare architectuur opgetuigd binnen Azure met als doel een Single Source of Truth te hebben. De kern van deze architectuur is een data lake waar alle bronnen aan gekoppeld worden en waaruit de bruikbare data stroomt richting datamarkten.

Een van die datamarkten is de bron voor het te leveren Marketing Automation systeem.

1.3.2. OPDELING IN PERCELEN

BNNVARA heeft ervoor gekozen deze Overeenkomst niet op te delen in percelen omdat dit niet passend wordt geacht voor deze aanbesteding. De Opdracht is niet logischerwijs op te delen in meerdere delen. BNNVARA is van mening dat de Overeenkomst uitgevoerd moet worden door een één Opdrachtnemer. Er is geen sprake van samenvoeging.

2. Aanbestedingsprocedure

2.1. Aanbestedingsprocedure

De aanbesteding wordt uitgevoerd onder werking van de Aanbestedingswet 2012. De Opdracht wordt aanbesteed door middel van de Europese openbare procedure overeenkomstig de Delen 1, 2 en 4 van de Aanbestedingswet 2012.

De Europese openbare procedure houdt in dat de kwalificatie en gunning in één fase plaatsvindt, zij het dat er binnen deze procedure wel sprake is van verschillende verrichtingen (toetsen op het niet van toepassing zijn van Uitsluitingsgronden, het voldoen aan de minimum Geschiktheidseisen en het beoordelen van de Inschrijvingen).

2.2. Aanbestedingsplatform

De aanbestedingsprocedure verloopt via TenderNed. In het geval van verschillen tussen de informatie uit het systeem van TenderNed en deze Offerteaanvraag, gaat de tekst in deze Offerteaanvraag voor.

Voor vragen die uitsluitend betrekking hebben op de functionaliteit of techniek van TenderNed, kunt u contact opnemen met de servicedesk van TenderNed via 0800 836 33 76. BNNVARA zal deze vragen en antwoorden niet opnemen en beantwoorden in de Nota van Inlichtingen.

Communicatie met betrekking tot inhoudelijke aspecten en aspecten rond de aanbestedingsprocedure dienen te allen tijde elektronisch te geschieden via de vraag- en antwoordmodule van TenderNed.

Onderstaand treft u de contactgegevens aan voor de onderhavige aanbestedingsprocedure:

Contactpersoon

Naam: Boudewijn van Immerseel
Functie: Inkoopadviseur (via Procurance)

Het is niet toegestaan om andere dan bovengenoemde functionaris over deze aanbestedingsprocedure direct dan wel indirect te benaderen zonder toestemming van bovengenoemde contactpersoon, op straffe van uitsluiting.

2.3. Aandachtspunten

Van de Inschrijver wordt een proactieve houding verwacht. Dit betekent dat:

- a. Indien enig door BNNVARA verstrekt document volgens Inschrijver tegenstrijdigheden, onjuistheden of onduidelijkheden bevat, de Inschrijver dit bij de vragenronde kenbaar dient te maken. Indien de Inschrijver dit nalaat, heeft de consequentie dat Inschrijver zijn rechten ter zake de tegenstrijdigheid, onjuistheid of onduidelijkheid heeft verwerkt.
- b. Indien de Inschrijver van mening is dat er voor onderdelen in deze Offerteaanvraag verbeteringen en/of alternatieven mogelijk zijn, dan is het van belang dat de

Inschrijver dit bij de vragenronde aan de orde stelt. BNNVARA zal vervolgens bepalen of deze verbeteringen/alternatieven acceptabel zijn.

- c. BNNVARA behoudt zich het recht voor alle verstrekte gegevens op juistheid te controleren. Uitdrukkelijk wordt gemeld dat het bewust verstrekken van onjuiste gegevens en het bewust niet of niet volledig verstrekken van gevraagde gegevens leidt tot uitsluiting van de aanbesteding.

2.4. Globale planning

De beoogde planning van deze aanbesteding is als volgt:

Activiteiten	Datum
Publicatie Offerteaanvraag	Vrijdag 13 oktober 2023
Uiterste gelegenheid tot het indienen van vragen voor de 1^e vragenronde	Maandag 30 oktober 2023, uiterlijk voor 12:00 uur
Verzenden 1 ^e Nota van Inlichtingen	Maandag 6 november 2023
Uiterste gelegenheid tot het indienen van vragen voor de 2^e vragenronde	Woensdag 15 november 2023, uiterlijk voor 12:00 uur
Verzenden 2 ^e Nota van Inlichtingen	Maandag 20 november 2023
Uiterste inleverdatum Inschrijvingen	Woensdag 6 december 2023, uiterlijk voor 12:00 uur
Demonstraties	Week van 11 december 2023
Mededeling voornemen tot gunning	Vrijdag 22 december 2023
Einde bezwaartermijn	T/m donderdag 11 januari 2024
Definitieve gunning	Vrijdag 12 januari 2024
Ingangsdatum Overeenkomst	Maandag 15 januari 2024
Implementatieperiode	T/m vrijdag 17 mei 2024
Go-live	Maandag 20 mei 2024

BNNVARA behoudt zich het recht voor de beoogde tijdsplanning te wijzigen. In geval BNNVARA overgaat tot wijziging van de beoogde planning wordt dit naar alle betrokkenen gecommuniceerd. Inschrijvers kunnen geen rechten ontlenen aan deze beoogde planning. De in dit (of het gewijzigde) tijdschema genoemde data aangaande het indienen van vragen en het indienen van Inschrijvingen gelden als **fatale termijnen**.

2.5. Nota van inlichtingen

Aanbestedende dienst heeft tijdens de inschrijvingstermijn twee vragenrondes voorzien. Alle tijdig en op de juiste wijze ingediende verzoeken tot nadere informatie (via de vraag & antwoordmodule van TenderNed) zullen door de Aanbestedende dienst geanonimiseerd worden beantwoord en uiterlijk op genoemde data aan alle Inschrijvers beschikbaar worden gesteld door publicatie van een Nota van Inlichtingen via TenderNed. Na woensdag 15 november 2023, 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.

Een Inschrijver kan BNNVARA verzoeken om bepaalde informatie niet in de Nota van Inlichtingen op te nemen, indien openbaarmaking van deze informatieschade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van de Inschrijver. In dat geval kan BNNVARA aan Inschrijver individuele inlichtingen verstrekken. BNNVARA zal in

de Nota van Inlichtingen vermelden dat er individuele inlichtingen zijn verstrekt. Inschrijver kan geen rechten ontleen aan mondeling gedane uitspraken van BNNVARA.

2.6. Klachten

Iedere Inschrijver heeft de gelegenheid om vragen te stellen over deze aanbestedingsprocedure. BNNVARA zal deze vragen op basis van haar ervaring en deskundigheid beantwoorden. Indien de vragensteller het niet eens is met het antwoord en dit kenbaar wil maken in de vorm van een klacht of indien een belanghebbende anderszins een klacht heeft over de aanbestedingsprocedure, zijn de volgende acties mogelijk:

1. Klager kan zijn klacht kenbaar maken bij de klachtencommissie van de BNNVARA via projectbureau@procurement.nl (t.a.v. Klachtencommissie BNNVARA). BNNVARA neemt de klacht in behandeling en stelt de klager per omgaande in kennis van de behandelaar en de verwachte afhandeltermijn;
2. Indien klager het niet eens is met de uitspraak van de klachtencommissie van BNNVARA, kan deze zich wenden tot de Commissie van Aanbestedingsexperts. Als bij deze Commissie van Aanbestedingsexperts een klacht m.b.t. deze aanbestedingsprocedure wordt ingediend, wordt klager verzocht hiervan een afschrift te zenden aan de onder paragraaf 2.2 genoemde contactpersoon van BNNVARA.

Een onder punt 1 en 2 ingediende klacht heeft geen opschortende werking voor deze aanbestedingsprocedure. Een uitspraak van de Commissie van Aanbestedingsexperts is niet bindend voor BNNVARA. Uitsluitend een rechterlijke uitspraak is bindend voor BNNVARA.

2.7. Informatie over verplichtingen Inschrijvers

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

- Voor bepalingen inzake belastingen: de Belastingdienst; www.belastingdienst.nl;
- Voor bepalingen inzake milieubescherming: het ministerie van Infrastructuur en Milieu: www.rijksoverheid.nl;
- Voor bepalingen inzake arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden: het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid: www.rijksoverheid.nl.

2.8. Inschrijfvoorwaarden

De Inschrijving dient, naast de overige in dit document opgenomen voorwaarden, te voldoen aan:

- a. Inschrijver dient zijn Inschrijving minimaal 60 dagen vanaf de opening van de Inschrijving gestand te doen.
- b. De Inschrijving dient volledig te zijn. Dit houdt in dat in de Inschrijving alle stukken op de in deze Offerteaanvraag voorgeschreven wijze zijn opgenomen. Een onvolledige Inschrijving wordt uitgesloten van de verdere beoordelingsprocedure, tenzij BNNVARA het ontbreken van bepaalde informatie aanmerkt als een kennelijk materiele fout of de inschrijving een eenvoudige precisering behoeft. Het ontbreken van documenten in het kader van de gunningscriteria wordt niet aangemerkt als een kennelijke materiele fout of een fout die eenvoudige precisering behoeft.
- c. De Inschrijving dient geldig te zijn. Dit houdt in dat Inschrijver een onvoorwaardelijke Inschrijving heeft ingediend en dat alle documenten, daar waar gevraagd, rechtsgeldig zijn ondertekend. Het is niet toegestaan vaste tekst van

standaardformulieren te wijzigen. Een ongeldige Inschrijving zal terzijde worden gelegd en uitgesloten worden van verdere beoordeling.

- d. De Inschrijving dient aan alle eisen, zoals opgenomen in het programma van eisen te voldoen dan wel dienen alle eisen onvoorwaardelijk geaccepteerd te zijn en te zijn inbegrepen bij de geoffreerde prijs. Een Inschrijving die hier niet aan voldoet zal terzijde worden gelegd en uitgesloten worden van verdere beoordeling.
- e. Varianten zijn niet toegestaan.
- f. Een natuurlijk persoon, rechtspersoon en/of vennootschap kan slechts éénmaal (hetzij individueel, hetzij in combinatie met andere natuurlijke personen, rechtspersonen en/of vennootschappen) een Inschrijving indienen.
- g. Van een concern mogen slechts meerdere ondernemingen zich inschrijven, indien zij ieder de Inschrijving zelfstandig en onafhankelijk van de andere Inschrijvers (waaronder de Inschrijvers die deel uitmaken van hetzelfde concern) hebben opgesteld, daarbij de eerlijke mededinging volledig hebben geëerbiedigd en de vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen.
- h. BNNVARA behoudt zich het recht voor om in geval van vroegtijdige beëindiging van de Overeenkomst met een of meerdere van de gecontracteerde Raamcontractanten, de Overeenkomst alsnog te gunnen aan de opvolgende Inschrijver indien deze Inschrijver bereid is zijn Inschrijving gestand te doen. Deze bepaling kan slechts binnen een redelijke termijn na het sluiten van de Overeenkomst ingeroepen worden. BNNVARA acht in dit geval een termijn van zes maanden redelijk.
- i. Inschrijver dient tijdens de aanbestedingsprocedure in de mondelinge en schriftelijk communicatie met BNNVARA uitsluitend de Nederlandse taal te gebruiken.
- j. Een tenderkostenvergoeding bij het intrekken van de aanbestedingsprocedure zal alleen worden uitgekeerd als BNNVARA daartoe op grond van het proportionaliteitsbeginsel is verplicht.
- k. BNNVARA behoudt zich het recht voor om tot het moment van ondertekening van de beoogde Overeenkomst de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen.
- l. Eventuele kosten en/of schade welke (kunnen) ontstaan door het niet gunnen van deze aanbesteding (aan Inschrijver) zijn voor risico van de Inschrijver, tenzij de aard van de aanbesteding, de kosten die Inschrijver reeds gemaakt heeft én de omstandigheden waaronder de intrekking heeft plaatsgevonden voor BNNVARA aanleiding zijn anders te doen besluiten.

Door het indienen van een Inschrijving verklaart de Inschrijver zich akkoord met deze bepalingen en voorschriften en alle overige in deze Offerteaanvraag genoemde voorwaarden.

2.9. Indienen van de Inschrijving

De sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving is gesteld op woensdag 6 december 2023 om 12:00 uur Nederlandse tijd. Na de sluitingstermijn is het technisch gezien niet meer mogelijk om een Inschrijving in te dienen. Er wordt dringend geadviseerd om niet tot het laatste moment te wachten met het indienen van een Inschrijving.

Uitsluitend digitale Inschrijvingen die voor of op de uiterste Inschrijvingstermijn zijn ingediend in TenderNed, worden door BNNVARA verder in behandeling genomen, behoudens de situatie als omschreven in artikel 2.109a Aw. Overige Inschrijvingen worden terzijde gelegd en van de beoordeling van de Inschrijvingen uitgesloten. Inschrijvingen mogen dus ook niet per fax, e-mail of in hardcopy worden ingediend.

Het risico van te late indiening van uw Inschrijving en/of indiening van een onvolledige Inschrijving ligt bij Inschrijver. De sluitingstijd voor indienen van Inschrijvingen, die wordt getoond in TenderNed, is leidend en gaat boven alle andere tijdsaanduidingen.

BNNVARA is verantwoordelijk noch aansprakelijk voor de gevolgen die Inschrijver ondervindt van een te laat, incorrect of onvolledig ingediende Inschrijving.

2.10. Vorm en inhoud van de Inschrijving

De Inschrijving dient onderstaande te bevatten:

Omschrijving	Betreft gevraagd in	Toelichting
Een uittreksel uit het handelsregister, dat op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden	Paragraaf 3.3.1	Uit het uittreksel dient de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de ondertekenaar te blijken.
Ingevuld 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument* (UEA)'	Bijlage 1	In geval van een samenwerkingsverband of beroep op een derde, een exemplaar van elke deelnemer/onderaannemer. Zie paragraaf 3.1. Dit document moet worden ondertekend.
Verklaring van de 'moedermaatschappij/ holding'	Paragraaf 3.3.2	Alleen indienen indien er met betrekking tot de financieel-economische draagkracht gebruik wordt gemaakt van de gegevens van de 'moedermaatschappij/holding'
Ingeevulde referentieverklaring	Paragraaf 3.3.3	
Reactie op sub-subgunningscriterium G2.1	Paragraaf 5.3.1	
Reactie op sub-subgunningscriterium G2.2	Paragraaf 5.3.2	
Reactie op sub-subgunningscriterium G2.3	Paragraaf 5.3.3	
Reactie op sub-subgunningscriterium G2.4 (uitwerking)	Paragraaf 5.3.4	
Reactie op sub-subgunningscriterium G2.4 (Invulformulier)	Paragraaf 5.3.4	Ingevuld en rechtsgeldig ondertekend
Ingevuld en rechtsgeldig ondertekend prijzenblad	Bijlage 3	Ingevuld en rechtsgeldig ondertekend prijzenblad.

Voor het invullen van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' dient deze te zijn geopend met Acrobat Reader. Openen en invullen met gebruik van een ander programma kan leiden tot onjuiste weergave van de ingevulde gegevens na het digitaal versturen van het document, waardoor de inhoud een andere kan worden dan is bedoeld. De eventuele gevolgen van het openen en invullen van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' in een ander programma, zijn voor Inschrijver.

2.11. Storingen

Wanneer een Inschrijver zijn Inschrijving niet tijdig kan indienen door storing van het elektronisch systeem waarmee de Inschrijving dient te worden ingediend (TenderNed), wordt een Inschrijving aangemerkt als tijdig ingediend, indien zich de situatie voordoet als omschreven in artikel 2.109a Aw.

Indien BNNVARA besluit de termijn te verlengen dan zal zij alle geïnteresseerden hiervan op de hoogte stellen. De Inschrijvers die reeds tijdig een Inschrijving hebben ingediend, krijgen dan de gelegenheid om hun Inschrijving binnen de gestelde verlengingsperiode te wijzigen of aan te vullen.

In geval van een storing van het elektronische systeem door middel waarvan de inschrijving ingediend moet worden, waardoor het indienen van de inschrijving kort voor het verstrijken van de uiterste termijn niet mogelijk is, wordt een inschrijving aangemerkt als tijdig te zijn ingediend, indien:

- a) *De Inschrijver vóór het verstrijken van de inschrijvingstermijn een versleutelde waarde van zijn inschrijving en een beschrijving van de objectieve wijze waarop deze is berekend, indient bij de aanbesteder en de inschrijving zodanig versleutelt dat de aanbesteder de inhoud van de Inschrijving niet kan achterhalen,*
- b) *De Inschrijver de inschrijving na het verstrijken van de inschrijvingstermijn en binnen één werkdag na het verstrijken van die termijn indient bij de aanbesteder, en*
- c) *De aanbesteder vaststelt dat de versleutelde waarde van de inschrijving als bedoeld in onderdeel a identiek is aan de versleutelde waarde van de inschrijving als bedoeld in onderdeel b.*

Voor het indienen van de inschrijving als bedoeld in onderdelen a en b kan de Inschrijver andere dan elektronische middelen gebruiken.

2.12. Beoordelingsprocedure

De ingediende Inschrijvingen worden in vier stappen beoordeeld:

- Stap 1: Controle op volledigheid en geldigheid.
- Stap 2: Beoordelen Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen.
- Stap 3: Beoordelen voldoen aan het Programma van Eisen.
- Stap 4: Beoordeling op het gunningscriterium.

BNNVARA kan gedurende de gehele beoordelingsprocedure besluiten om, in het kader van verificatie, vragen te stellen dan wel nadere bewijsmiddelen te laten overleggen.

2.13. Gunningsbeslissing

Gelijktijdig met het bekendmaken van de gunningsbeslissing aan degene met wie BNNVARA voornemens is de Overeenkomst te sluiten, zullen de afgewezen Inschrijvers van die beslissing schriftelijk in kennis worden gesteld. Zij ontvangen daarover een

afwijzingsbericht met een motivering voor de reden van afwijzing, de verschillen ten opzichte van de uitgekozen Inschrijving en de naam van de begunstigde.

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 BNNVARA niet toegestaan de Overeenkomst te gunnen en een Overeenkomst 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 BNNVARA omtrent de gunning.

Iedere belanghebbende die het, ondanks een eventuele nadere (mondelinge) toelichting door BNNVARA 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 vervaltermijn. Ingeval belanghebbende een voorlopige voorziening vraagt dient hij, in het belang van een snelle en goede voortgang, de contactpersoon, vermeld in paragraaf 2.2, hiervan tijdig op de hoogte te stellen door het opsturen van de kopie dagvaarding.

Ingeval tegen de mededeling van de gunningsbeslissing een civiel kort geding aanhangig wordt gemaakt, zal BNNVARA de Inschrijvers hiervan op de hoogte brengen. De Inschrijvers dienen in dat geval hun Inschrijving in ieder geval gestand te doen tot vier weken na uitspraak in kort geding in eerste instantie.

Een Inschrijver die een belang bij een uitspraak in een aanhangig gemaakt kort geding wil doen gelden, kan dit slechts doen door middel van tussenkomst of voeging in dat kort geding en zal derhalve niet separaat een kort geding of een andere gerechtelijke procedure aanhangig maken.

De winnende Inschrijver is verplicht tussen te komen of zich te voegen aan de kant van BNNVARA in de procedure die door een verliezende Inschrijver aanhangig is gemaakt.

Als er geen beletselen zijn (er is geen voorlopige voorziening gevraagd, de bewijsmiddelen zijn tijdig overgelegd én ze voldoen) zal in beginsel de Overeenkomst aan de winnende Inschrijver definitief worden gegund.

3. Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

3.1. Inleiding

Om beoordeeld te worden conform het gestelde Gunningscriterium (hoofdstuk 5) en om daarmee in aanmerking tot komen voor het sluiten van de Overeenkomst dient de Inschrijver allereerst niet te verkeren in de gestelde Uitsluitingsgronden én te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen. Het niet voldoen aan een of meerdere eisen betekent dat de betreffende Inschrijver niet in aanmerking komt voor het sluiten van de Overeenkomst. De Inschrijving zal dan terzijde worden gelegd en niet verder worden beoordeeld. Tenzij BNNVARA van opvatting is dat sprake is van een situatie als bedoeld in de artikelen 2.87a en 2.88 Aw.

3.2. Uitsluitingsgronden

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;

Inschrijver dient het ingevulde 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' aan haar Inschrijving toe te voegen. In 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.

Bewijsmiddelen in het kader van de Uitsluitingsgronden

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/qva/>), 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.

3.3. Geschiktheidseisen

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.

Hoofdaannemer-onderaannemer(s)

BNNVARA kan van de winnende Inschrijvers verlangen dat zij, indien zij gebruik maakt van een of meer onderaannemers om zich te kwalificeren voor de Overeenkomst, de bewijsstukken overlegt waaruit blijkt dat zij bij de uitvoering van de Nadere Opdrachten ook werkelijk gebruik kan maken van de betreffende onderaannemer(s) en welk gedeelte van de onderhavige Nadere Opdrachten zij (eventueel) in onderaanneming wil geven. Tevens kan BNNVARA verlangen dat de winnende Inschrijver(s), per onderaannemer, een verklaring van de betreffende onderaannemer overlegt waarin deze aangeeft bereid te zijn de genoemde werkzaamheden uit te voeren.

Indien de eisen met betrekking tot de technische en beroepsbekwaamheid onderwijs- en beroepskwalificaties betreffen als bedoeld in bijlage XII, deel II, onder f, van richtlijn 2014/24/EU, of betrekking hebben op relevante beroepservaring mag een ondernemer zich slechts beroepen op de bekwaamheid van een andere natuurlijke persoon of rechtspersoon indien laatstgenoemde de werken of diensten waarvoor die bekwaamheid is vereist, zal verrichten.

3.3.1. INSCHRIJVING HANDELS- EN BEROEPSREGISTER

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.

Ingeval in samenwerkingsverband (combinatie) wordt ingeschreven, dient iedere deelnemer aan het samenwerkingsverband afzonderlijk bovenstaande in te dienen. In het geval van een hoofdaannemer die een beroep doet op onderaannemer(s) dienen zowel de hoofdaannemer als de onderaannemer(s) het bovenstaande in te dienen.

Bewijsmiddel (indienen bij Inschrijving):

Een recent en actueel (**maximaal zes maanden oud**, terug te rekenen vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving) uittreksel(s) uit het Handelsregister of een soortgelijke organisatie.

3.3.2. FINANCIËLE EN ECONOMISCHE DRAAGKRACHT

Door het ondertekenen van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' verklaart Inschrijver:

- a. Dat hij conform de ARBIT 2022 adequaat 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.

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.

3.3.3. TECHNISCHE BEKWAAMHEID - 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 Marketing Automation-systeem waarmee minimaal eenmaal per week en per selectie 100.000 e-mails 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 (6 december 2023) 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.

Het is Inschrijver toegestaan om een beroep te doen op de bekwaamheid van derden om zo aan de hierboven gestelde eis te voldoen. Indien de Inschrijver hiervan gebruik maakt dan dient hij dit aan te geven op het "Uniform Europees Aanbestedingsdocument" (Bijlage 1) onder Deel II C en D.

Bewijsmiddelen (indienen bij Inschrijving):

Ten einde aan te tonen te beschikken over de voornoemde kerncompetentie levert Inschrijver per gevraagde kerncompetentie maximaal één referentie aan welke aan bovenvermelde eisen voldoet. Indien in één referentie meerdere kerncompetenties tot uiting komen die voldoen aan de gestelde eisen, mag u voor die kerncompetenties dezelfde referentie gebruiken.

Gebruik hiervoor Bijlage 7 - 'Referentieformulier'.

BNNVARA behoudt zich het recht voor zo nodig referenties op juistheid en volledigheid te controleren en zonder tussenkomst en/of toestemming van Inschrijver contact op te nemen met een of meer referenties.

4. Eisen en contractvoorwaarden

In dit hoofdstuk staat beschreven aan welke voorwaarden Opdrachtnemers dienen te voldoen bij het uitvoeren van de Overeenkomst. Door het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver uitdrukkelijk akkoord met deze voorwaarden.

4.1. Programma van Eisen en Wensen

Het Programma van Eisen en Wensen waaraan Opdrachtnemers zich gedurende de Overeenkomst dienen te houden, is als bijlage 2 aan dit Beschrijvend document toegevoegd.

4.2. Eisen aan de contractvoorwaarden

4.2.1. CONCEPT OVEREENKOMST

In de conceptovereenkomst (bijlage 4) zijn de randvoorwaarden en bepalingen voor deze Overeenkomst opgenomen. Indien bepalingen in de concept Overeenkomst strijdig zijn met de van toepassing verklaarde algemene voorwaarden, geldt dat de bepalingen uit de Overeenkomst leidend zijn.

4.2.2. ALGEMENE VOORWAARDEN

BNNVARA zal voor het gebruik van de te implementeren software de licentievoorwaarden van de softwareleverancier accepteren (ongeacht of Inschrijver zelf de softwareleverancier is of niet). Deze voorwaarden zullen prevaleren boven de ARBIT 2022. Wel dient Inschrijver BNNVARA te garanderen (door middel van het indienen van een Inschrijving) dat dergelijke acceptaties niet leiden tot enige beperking op het (o.a. in het Programma van Eisen opgenomen) Overeengekomen gebruik.

Met betrekking tot het implementatietraject en de administratieve uitvoering van de Overeenkomst blijven de ARBIT 2022 (bijlage 5) zoals tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer (middels deze aanbesteding) overeengekomen van kracht. Uiteraard met inachtneming van de door middel van de NvI's overeengekomen wijzigingen.

Daarnaast dienen Inschrijvers, in het geval van het van toepassing verklaren van licentievoorwaarden, bij inschrijving duidelijk kenbaar te maken welke effecten die toepassing heeft voor (de kwaliteit van) de door Inschrijver te verlenen prestatie.

4.2.3. VERWERKERSOVEREENKOMST

BNNVARA sluit met Opdrachtnemer eveneens een verwerkersovereenkomst. Deze concept verwerkersovereenkomst is bijgevoegd als bijlage 6.

5. Gunningscriterium en beoordeling

5.1. Gunningscriterium

Er zal worden gegund aan de voor BNNVARA Economisch Meest Voordelige Inschrijving, aan de hand van de beste prijs-kwaliteit verhouding (BPKV). De Inschrijvingen die in voorgaande beoordelingsstappen zijn uitgesloten van verdere beoordeling/deelname en door BNNVARA terzijde zijn gelegd, worden niet verder beoordeeld en kunnen niet als Economisch Meest Voordelige Inschrijving worden aangemerkt.

Wanneer na beoordeling of na het voornemen tot gunnen blijkt dat de Inschrijving die als nummer 1 is geëindigd ongeldig is dan wordt de daaropvolgend geëindigde Inschrijving als nummer 1 aangemerkt.

Subgunningscriteria	Maximaal te behalen punten
G1 Prijs	200
G2 Kwaliteit	800
TOTAAL	1000

5.2. Sub-gunningscriterium G1 Prijs

G1 Prijs is onderverdeeld in de volgende sub-subgunningscriteria:

Sub-subgunningscriterium	Maximaal te behalen punten
G1.1 Inschrijfsom	200
TOTAAL	200

Inschrijver dient voor zijn Inschrijving gebruik te maken van het aangeleverde prijzenblad, bijlage 3. Inschrijvers dienen in dit prijzenblad de onderstaande prijzen te specificeren met inachtneming van de plafondbedragen:

- 1. Eenmalige kosten om het systeem te leveren en werkend op te leveren (scoping, inrichten systeem, development, testen en in productie nemen), kosten zijn exclusief datamigratie en opleidingskosten)**
- 2. Jaarlijkse kosten (licentiekosten, hostingkosten, support conform SLA)**
- 3. Het gemiddelde gewogen all-in uurtarief van de door de Inschrijver in te zetten functionarissen**

Het is Inschrijver niet toegestaan een nulprijs of negatieve prijzen te offren. Het niet invullen van een prijswens leidt tot ongeldigheid van de Inschrijving. Abnormaal lage prijzen worden door BNNVARA gecontroleerd/nagevraagd, conform artikel 2.116 Aw kan de Inschrijving ongeldig worden verklaard.

BNNVARA beoordeelt de Inschrijvingen op G1 Prijs relatief.

De Inschrijver met de laagste fictieve inschrijfsom krijgt het maximaal aantal te behalen punten (aantal punten). Alle overige Inschrijvers ontvangen punten overeenkomstig de volgende formule:

$$(laagste \text{ "totale fictieve inschrijfsom" } / \text{ eigen "totale fictieve inschrijfsom" } Inschrijver) \times \text{ maximaal te behalen punten} = \text{ behaalde aantal punten}$$

Het behaalde aantal punten wordt afgerond op twee decimalen.

5.3. Sub-gunningscriterium G2 Kwaliteit

G2 Kwaliteit is onderverdeeld in de volgende sub-subgunningscriteria:

Sub-subgunningscriteria	Maximaal te behalen punten
G2.1 Functionaliteiten/demonstratie	400
G2.2 Implementatieplan	135
G2.3 Visie op Marketing Automation en de roadmap	135
G2.4 Wensen	130
TOTAAL	800

De kwalitatieve sub-subgunningscriteria worden hieronder nader toegelicht:

5.3.1. FUNCTIONALITEIT

Voor de BNNVARA is het van groot belang dat een Inschrijver wordt geselecteerd die een kwalitatief hoogwaardige applicatie aanbiedt, die aansluit op de behoefte. Tijdens de demo wordt de functionaliteit van de aangeboden applicatie beoordeeld.

Het doel van BNNVARA door het gebruik van de applicatie is gericht op het op- en uitbouwen van nieuwe en bestaande relaties.

Indien de demo op bepaalde onderwerpen nog niet voldoet, maar wel aan deze eisen kan voldoen op het moment van go-live, dan dient de Inschrijver dit toe te lichten. Daarnaast dient de Inschrijver gedurende de demo alleen de modules/functionaliteiten te laten zien die inbegrepen zijn bij de Inschrijving.

Inschrijver dient twee casussen bij Inschrijving toe te lichten door het indienen van een uitwerking van deze onderdelen van maximaal 12 A4-pagina's (lettertype: Arial, lettergrootte minimaal: 10) inclusief benodigde screenshots.

Casus 1: Retentie

Het merk BNNVARA en haar mediamerken (denk aan Vroege Vogels, Zembla en BOOS) willen graag hun leden en achterban behouden en activeren om impact te maken in Nederland. Het overall retentiedoel van BNNVARA leden wordt gemeten in % behoud. De ledencommunicatie en retentiefloor dient voor een groot deel bij te dragen aan deze doelstelling. Maximale relevantie binnen communicatie voor de hoogste open- en engagementrates binnen de flow is van belang.

De leden van BNNVARA zijn divers. De redenen om lid te worden ook. Er zijn mensen trouw lid omdat ze BNN en Bart de Graaf leuk vonden. Er zijn leden omdat ze dit vanuit hun thuissituatie hebben meegekregen. Er zijn leden omdat ze een event van BNNVARA hebben bijgewoond.

Hiernaast zijn er grote mediamerken binnen BNNVARA met een grote achterban.

De marketeers die zich bezig houden met e-mail communicatie van het merk en de mediamerken wisselen regelmatig informatie en best practices uit. En tegelijkertijd gebeurt er veel op eigen houtje. Het kennis niveau verschilt. Men werkt allemaal met dezelfde marketing automation tool. Een 'easy to use' tool met zo min mogelijk kliks voor het ontwikkelen, uitsturen, rapporteren en optimaliseren is gewenst.

Ook spelen in de retentiecampaignede multi-channel benadering (zowel e-mail als telefonie), technische koppelingen (zoals webhooks) en versiebeheer van automation flows een rol.

Hoe draagt jullie systeem en organisatie bij aan de doelstelling van BNNVARA, de maximale relevantie in communicatie en de multibrand aanpak?

Casus 2: Nieuwsbrieven

BNNVARA en haar mediamerken verzenden meer dan 30 miljoen mails per jaar. Een groot deel hiervan zijn nieuwsbrieven. De achterban van onder andere het merk BNNVARA, Vroege Vogels, Zembla en BOOS worden middels een terugkerende nieuwsbrief meegenomen in de content en activiteiten van deze impactvolle mediamerken. Ook wordt de achterban regelmatig geactiveerd om deel te nemen aan bijvoorbeeld events, petitie's en winacties. De uitdaging voor een organisatie als BNNVARA is dat zowel het overkoepelende met als de subbrands willen bijdragen aan de merkmissie evenals hun eigen merk willen versterken. Net zoals bij de retentiefollow worden de nieuwsbrieven gemonitord, gerapporteerd, geavaleerd en geoptimaliseerd.

Het design van de nieuwsbrieven onderling wijkt af om merkherkenning te realiseren en tegelijkertijd maakt men gebruik van dezelfde tools en templates voor maximale efficiëntie. De content van BNNVARA en haar mediamerken is divers. Video, audio, illustraties, animaties etc. De Marketing-Automation tool en organisatie dient alle creatieve vormen te ondersteunen, efficiëntie te bieden en tegelijkertijd pro-actief te adviseren en te ontwikkelen om onderscheidende nieuwsbrieven aan te kunnen bieden aan de achterban.

Hierbij zijn de mogelijkheden om e-mails (zowel regulier, systeemmails, actiemails als servicemails) samen te stellen aan de hand van templates en het aantal clicks om e-mails op te maken relevante factoren voor de gebruikers.

Wat zou jullie nieuwsbrief aanpak zijn kijkende naar de creatieve én efficiëntie behoefte binnen de nieuwsbrieven van het merk BNNVARA en haar mediamerken.

BNNVARA wil middels de bovenstaande casussen de functionaliteiten gedemonstreerd zien, ten einde deze te kunnen beoordelen.

BNNVARA hecht veel waarde aan een hoog gebruiksgemak. BNNVARA beoordeelt uw demo daarom aan de hand van de volgende aandachtspunten:

- Logica en integrale samenhang van het systeem. Dit door een duidelijke en logische structuur van de applicatie.
- Moeiteloos gebruik van de applicatie. Juiste balans tussen wat functioneel en technisch allemaal mogelijk is en wat de gebruiker als een prettige, passende en volledige oplossing voor het werk ervaart.
- Maximale ondersteuning/Efficiëntie door automatisering (bijvoorbeeld eenvoudig e-mails, campagnes, concepten en andere marketingassets maken en beheren)
- Automatiseringskracht: De mogelijkheden van automatiseringsfunctionaliteit, het maken en beheren van workflows en automatiseringsscenario's
- E-mail mogelijkheden als geavanceerde e-mailmarketingmogelijkheden, automatische follow-ups, e-mailtemplates, e-mailsegmentatie en mogelijkheden voor automatische verzending.

Per Inschrijver zal twee (2) uur worden gereserveerd voor de demo. De Inschrijver dient gedurende de eerste 15 minuten een algemene demonstratie te geven over de applicatie. Daarna dient de Inschrijver in te gaan op de gevraagde cases.

Beoordeling

Ter beoordeling van de Demo zal BNNVARA letten op de bovengenoemde aandachtspunten en de mate waarin de aangeboden applicatie bijdraagt het beschreven doel. De cases zijn geen afzonderlijke gunningscriteria. BNNVARA beoordeelt de demo

integraal. Bij de demo zijn beoordelaars aanwezig die allen met de huidige applicatie werken.

Alle leden van het beoordelingsteam beoordelen inhoudelijk en individueel iedere Inschrijving en kennen hier een waardering aan toe conform onderstaande tabel. Na de individuele beoordeling van de Inschrijvingen vindt er een plenaire bijeenkomst van het beoordelingsteam plaats, waar de individuele beoordelingsresultaten en motivaties om tot een bepaalde waardering te komen wordt besproken. Hierna wordt door alle beoordelaars in consensus één waardering vastgesteld (dus geen gemiddelde). Indien nodig worden tijdens de plenaire behandeling de waardering bijgesteld. Het definitieve beoordelingsresultaat wordt derhalve tijdens de plenaire bijeenkomst definitief door het voltallige beoordelingsteam vastgesteld (wederom conform onderstaande tabel).

Kwaliteit van de uitwerking	Score	Maximaal te behalen punten
<i>Uitmuntend; De aangeboden applicatie is zeer compleet, draagt in zeer grote mate bij aan het behalen van het beschreven doel en scoort hoog op de beschreven aandachtspunten. De applicatie biedt hierdoor zeer veel toegevoegde waarde op het sub-subgunningscriterium.</i>	10	100% van het op het betreffende sub-subgunningscriterium te behalen aantal punten.
<i>Goed; De aangeboden applicatie is compleet, draagt in grote mate bij aan het behalen van het beschreven doel en scoort goed op de beschreven aandachtspunten. De applicatie biedt hierdoor veel toegevoegde waarde op het sub-subgunningscriterium.</i>	8	80% van het op het betreffende sub-subgunningscriterium te behalen aantal punten.
<i>Voldoende; De aangeboden applicatie is (voor het overgrote deel) compleet, draagt bij aan het behalen van het beschreven doel en scoort afdoende positief op de beschreven aandachtspunten. De applicatie biedt hierdoor toegevoegde waarde op het sub-subgunningscriterium.</i>	6	50% van het op het betreffende sub-subgunningscriterium te behalen aantal punten.
<i>Matig; De aangeboden applicatie is incompleet en/of draagt niet bij aan het behalen van het beschreven doel en scoort neutraal of negatief op de beschreven aandachtspunten. De applicatie biedt hierdoor niet of nauwelijks toegevoegde waarde (of is een verslechtering voor BNNVARA) op het betreffende sub-subgunningscriterium.</i>	5	10% van het op het betreffende sub-subgunningscriterium te behalen aantal punten.
<i>Onvoldoende; U hebt geen uitwerking ingediende of u hebt geen demo gegeven of uit het gebruikt van de aangeboden applicatie vloeien voor BNNVARA risico's voort die gevolgen hebben op de uitvoering van de Overeenkomst en uw Inschrijving is daarmee ongeschikt voor BNNVARA.</i>	Geen (uitsluiting verdere deelname aan de Offerteaanvraag).	

5.3.2. IMPLEMENTATIEPLAN

Inschrijver dient een zorgvuldig implementatieplan op te leveren waarin de volgende onderwerpen staan:

- Doorlooptijd van de volledige implementatie. De implementatie start binnen 2 weken na definitieve gunning en leidt tot een live-gang per 17 mei 2023. Welke doorlooptijd garandeert Inschrijver? Op welke wijze wordt de go-live datum behaald?
- Samenstelling van het projectteam van Opdrachtnemer en de expertise en relevante ervaring van de projectteamleden.
- Detailplanning inclusief mijlpalen van de implementatie, onderverdeeld in de verschillende fases, zoals installatie, migratie/conversie, configuratie, koppelingen, opleiding/training en uitrol.
- Wat is de benodigde personele inzet van zowel uw organisatie als van BNNVARA? Geef bij de benodigde capaciteit van BNNVARA ook duidelijk aan welke rol benodigd is.
- Het implementatieplan heeft aandacht voor proefinrichtingen en acceptatietest;
- Doet een concrete voorzet voor een opleidingsplan voor opleiding van ofwel key-users ofwel alle gebruikers (toelichting key-users) tijdig voor live-gang (training en opleiding zijn inbegrepen in de eenmalige implementatiekosten, zie tabel 'implementatie' in bijlage 3), maar ook gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst.
- De randvoorwaarden die de Inschrijver stelt voor een goede uitvoering van de implementatie.
- Welke taken en werkzaamheden kan BNNVARA ter voorbereiding op een snelle en zorgvuldige implementatie op dit moment (dus voorafgaand aan de gunning) al uitvoeren om optimaal voorbereid te zijn op de implementatie?
- Op welke manier vindt de samenwerking met de functioneel applicatiebeheerders van BNNVARA plaats in het kader de conversie/migratie, koppelingen, security, etc.?
- Welke *lessons learned* en *best practices* heeft de Inschrijver in het kader van de implementatie voor BNNVARA?
- Overige onderwerpen waarvan Inschrijver denkt dat deze belangrijk zijn voor een goede implementatie.

Aandachtspunten voor de beoordeling:

BNNVARA neemt de onderstaande aandachtspunten van uw uitwerking van dit sub-subgunningscriterium mee in haar beoordeling:

- Bij de implementatie worden key-users in het hele proces betrokken die vervolgens de rest van de gebruikers meenemen in het proces.
- Gebruikers worden tijdens de implementatie opgeleid door deze te betrekken in het proces.
- Inschrijver dient voordat de implementatie begint duidelijk aan te geven hoe BNNVARA zich kan voorbereiden.
- Er is duidelijk gemaakt op welke onderdelen maatwerk wordt toegepast en voor welke onderdelen standaardsoftware wordt ingezet. In het geval van maatwerk is duidelijk aangegeven welke doorlooptijden gemoeid zijn met het ontwikkelen hiervan.
- Hoe de koppeling met het BNNVARA datalake (specifiek de betreffende datamart) is voorzien.
- De mate waarin uw uitwerking van dit sub-subgunningscriterium eenduidig en consistent is.
- De mate waarin uw uitwerking van dit sub-subgunningscriterium onderbouwd is.

Voor de kosten die uit alle elementen uit het implementatieplan vloeien dient de Inschrijver op het prijzenblad één totaalprijs opgeven. Alles (exclusief datamigratie) wat is beschreven in het implementatieplan dient onderdeel te zijn van deze aangeboden prijs. Het is niet toegestaan om naderhand nog separate kosten voor de implementatie in rekening te brengen. De prijs voor de implementatie is een fixed fee.

Zo snel mogelijk na definitieve gunning treden Opdrachtnemer en BNNVARA in gesprek ten einde een definitief implementatieplan overeen te komen. Op basis van dat plan kan het aantal opgenomen uren met 10% naar beneden of boven worden aangepast.

Beoordeling

Ter beoordeling van uw Implementatieplan zal BNNVARA letten op de bovengenoemde aandachtspunten. De onderwerpen zijn geen afzonderlijke gunningscriteria. BNNVARA beoordeelt het Implementatieplan integraal.

Alle leden van het beoordelingsteam beoordelen inhoudelijk en individueel iedere Inschrijving en kennen hier een waardering aan toe conform onderstaande tabel. Na de individuele beoordeling van de Inschrijvingen vindt er een plenaire bijeenkomst van het beoordelingsteam plaats, waar de individuele beoordelingsresultaten en motivaties om tot een bepaalde waardering te komen wordt besproken. Hierna wordt door alle beoordelaars in consensus één waardering vastgesteld (dus geen gemiddelde). Indien nodig worden tijdens de plenaire behandeling de waardering bijgesteld. Het definitieve beoordelingsresultaat wordt derhalve tijdens de plenaire bijeenkomst definitief door het voltallige beoordelingsteam vastgesteld (wederom conform de volgende tabel):

Kwaliteit van de uitwerking	Score	Maximaal te behalen punten
<i>Uitmuntend; Uw uitwerking is compleet en biedt zeer veel toegevoegde waarde op het sub-subgunningscriterium.</i>	10	100% van het op het betreffende sub-subgunningscriterium te behalen aantal punten.
<i>Goed; Uw uitwerking biedt veel toegevoegde waarde op het betreffende sub-subgunningscriterium.</i>	8	80% van het op het betreffende sub-subgunningscriterium te behalen aantal punten.
<i>Voldoende; Uw uitwerking biedt voldoende toegevoegde waarde op het betreffende sub-subgunningscriterium.</i>	6	50% van het op het betreffende sub-subgunningscriterium te behalen aantal punten.
<i>Matig; Uw uitwerking biedt niet of nauwelijks toegevoegde waarde (of is een verslechtering voor BNNVARA) op het betreffende sub-subgunningscriterium.</i>	5	10% van het op het betreffende sub-subgunningscriterium te behalen aantal punten.
<i>Onvoldoende; Uit uw uitwerking op het betreffende sub-subgunningscriterium vloeien voor BNNVARA risico's voort die gevolgen hebben op de uitvoering van de Overeenkomst en uw Inschrijving is daarmee ongeschikt voor BNNVARA.</i>	Geen (uitsluiting verdere deelname aan de Offerteaanvraag).	

5.3.3. VISIE OP MARKETING AUTOMATION EN ROADMAP

BNNVARA is op zoek naar een Opdrachtnemer die in de komende jaren BNNVARA op allerlei vlakken ondersteunt. Het aan te besteden Marketing Automation-systeem is ook in de komende jaren continu in ontwikkeling. Nieuwe wensen ontstaan, wet- en regelgeving verandert, inzichten ontwikkelen zich en het is onmogelijk nu in te schatten wat de behoeften in de toekomst zullen zijn, welke technische mogelijkheden beschikbaar zijn en welke wettelijke kaders er dan gelden.

Het is daarom van belang dat de te selecteren Inschrijver een duidelijke visie heeft op de toekomstige ontwikkelingen en ervoor zorgt dat ontwikkelingen in een vroeg stadium worden gesignaleerd, geïnventariseerd en daar waar mogelijk direct worden geïmplementeerd.

Hierbij kan gedacht worden aan de ontwikkelingen als bijvoorbeeld:

- Nieuwe features en technische ontwikkelingen binnen de applicatie.
- Ontwikkelingen op het gebied van e-mail spoofing of garanties voor hoge afleveringspercentages van verzonden e-mails.
- Kennis en ervaring op het gebied van inrichting van omnichannel marketing automation flows
- Koppelingen en integraties op diverse gebieden.
- Dashboarding mogelijkheden.
- Scoremodellen, waarmee gedrag van prospects wordt uitgedrukt in punten (openen mail, klikken op pagina's, downloads etc.) en waarbij een prospect bij een x-aantal punten in een vooraf bepaalde contactstrategie (flow) valt.
- Daarnaast is de wijze waarop de inschrijver de betrokkenheid van klanten borgt bij het integreren van nieuwe functionaliteiten. Hoe de inschrijver vorm geeft aan de ontwikkeling en BNNVARA hierbij betreft en tenslotte de wijze waarop BNNVARA de mogelijkheid heeft om de ontwikkelingen te beïnvloeden.
- De visie op de dienstverlening, waaronder service en support (hierbij kan gedacht worden aan reactietijd, oplostijd, de prioritering van storingen en (incidentele) ondersteuning binnen en buiten kantooruren.
 - Aangezien de business steeds vaker ook in het weekend plaatsvindt.

De volgende onderdelen dienen minimaal aan bod te komen in de uitwerking van inschrijver:

- De visie van de Inschrijver op ontwikkelingen en mogelijkheden van de applicatie.
- Hoe de ontwikkelingen in de markt worden gevolgd, opgevolgd en hoe dit ingezet kan worden ten behoeve van BNNVARA.
- Hoe BNNVARA betrokken wordt en blijft bij nieuwe functionaliteiten.
- Hoe er wordt omgegaan met verzoeken en wensen vanuit BNNVARA.

Inschrijver dient ten behoeve van dit sub-subgunningscriterium een uitwerking in van maximaal 4 A4-pagina's (lettertype: Arial, lettergrootte minimaal 10) inclusief roadmap.

Beoordeling

Ter beoordeling van uw Visie op Marketing Automation en Roadmap zal BNNVARA letten op de bovengenoemde aandachtspunten. De onderwerpen zijn geen afzonderlijke gunningscriteria. BNNVARA beoordeelt het Implementatieplan integraal.

Alle leden van het beoordelingsteam beoordelen inhoudelijk en individueel iedere Inschrijving en kennen hier een waardering aan toe conform onderstaande tabel. Na de individuele beoordeling van de Inschrijvingen vindt er een plenaire bijeenkomst van het beoordelingsteam plaats, waar de individuele beoordelingsresultaten en motivaties om tot een bepaalde waardering te komen wordt besproken. Hierna wordt door alle

beoordelaars in consensus één waardering vastgesteld (dus geen gemiddelde). Indien nodig worden tijdens de plenaire behandeling de waardering bijgesteld. Het definitieve beoordelingsresultaat wordt derhalve tijdens de plenaire bijeenkomst definitief door het voltallige beoordelingsteam vastgesteld (wederom conform de volgende tabel):

Kwaliteit van de uitwerking	Score	Maximaal te behalen punten
<i>Uitmuntend; De Visie op Marketing Automation en Roadmap van Inschrijver biedt voor BNNVARA zeer veel toegevoegde waarde op het sub-subgunningscriterium.</i>	10	100% van het op het betreffende sub-subgunningscriterium te behalen aantal punten.
<i>Goed; De Visie op Marketing Automation en Roadmap van Inschrijver biedt voor BNNVARA veel toegevoegde waarde op het betreffende sub-subgunningscriterium.</i>	8	80% van het op het betreffende sub-subgunningscriterium te behalen aantal punten.
<i>Voldoende; De Visie op Marketing Automation en Roadmap van Inschrijver biedt voor BNNVARA voldoende toegevoegde waarde op het betreffende sub-subgunningscriterium.</i>	6	50% van het op het betreffende sub-subgunningscriterium te behalen aantal punten.
<i>Matig; De Visie op Marketing Automation en Roadmap van Inschrijver biedt voor BNNVARA niet of nauwelijks toegevoegde waarde (of is een verslechtering voor BNNVARA) op het betreffende sub-subgunningscriterium.</i>	5	10% van het op het betreffende sub-subgunningscriterium te behalen aantal punten.
<i>Onvoldoende; De uitwerking ontbreekt of de Visie op Marketing Automation en Roadmap van Inschrijver zorgt voor risico's voor BNNVARA die gevolgen hebben op de uitvoering van de Overeenkomst. Uw Inschrijving is daarmee ongeschikt voor BNNVARA.</i>	Geen (uitsluiting verdere deelname aan de Offerteaanvraag).	

5.3.4. WENSEN

Ten behoeve van dit sub-subgunningscriterium dient Inschrijver de bijlage Invulformulier Programma van Wensen (bijlage 8) in te vullen. Het document berekent automatisch hoeveel punten Inschrijver van mening is dat zij op dit sub-subgunningscriterium toegekend dient te krijgen.

Het voldoen aan een wens levert 5 punten op. Het voldoen wordt binair beoordeeld: de door Inschrijver aangeboden applicatie beschikt over de gewenste functionaliteit (en voldoet daarmee aan de wens en ontvangt het volledig aantal punten) of niet (en voldoet daarmee niet aan de wens en ontvangt geen punten). Het totaal aantal te behalen punten op dit sub-subgunningscriterium is 130.

Als bijlage bij de ingevulde bijlage 8 dient Inschrijver een uitwerking in van in totaal maximaal 13 A4-pagina's (lettertype: Arial, lettergrootte minimaal 10) waarbij per wens waar Inschrijver naar eigen zeggen aan voldoet, uitgewerkt wordt op welke wijze Inschrijver voldoet.

Alle wensen waarvan Inschrijver aangeeft dat de aangeboden applicatie hierover beschikt, dienen zonder voorbehoud onderdeel uit te maken van de Inschrijving. Inschrijver committeert zich aan het werkend opleveren van de betreffende wensen,

uiterlijk 4 maanden na livegang van de applicatie. Het niet werkend kunnen opleveren van de betreffende wens wordt beboet met een korting op de jaarlijkse licentiekosten van het wegingspercentage van de wens (korting = aantal punten te behalen op de wens, 5, gedeeld door het maximaal te behalen aantal punten (130) maal 100%, afgerond op 2 decimalen, $(5/130) * 100\% = 3,85\%$. De korting duurt voort zolang de wens niet werkend is opgeleverd.

Het wel of niet voldoen wordt uiteindelijk definitief door de beoordelingscommissie bepaald. De demonstratie kan, indien de wens betrekking heeft op een gedemonstreerd onderdeel, gebruikt worden voor het verifiëren van het voldoen aan de wensen waarvan Inschrijver aangeeft er invulling aan te kunnen geven.

5.4. Toekenningsmethodiek

BNNVARA rondt de definitieve totale eindscore van Inschrijvers af tot twee cijfers achter de komma. De sub-subgunningscriteria worden tussentijds niet afgerond. De definitieve totale eindscore van een Inschrijver bepaalt de positie van de Inschrijver in de rangorde.

De Inschrijver waarvan de Inschrijving op plaats 1 eindigt krijgt een Overeenkomst gegund.

Indien twee of meer Inschrijvers een gelijke definitieve totale eindscore hebben behaald, zal BNNVARA gunnen aan de Inschrijver met de hoogste eindscore voor het sub-gunningscriterium G2 Kwaliteit. In het geval de hoogst scorende Inschrijvers ook op dit sub-gunningscriterium een gelijke score hebben behaald, zal middels loting worden bepaald met welk van die Inschrijvers een Overeenkomst gesloten zal worden.

Bijlagen

De volgende bijlagen maken integraal onderdeel uit van deze Offerteaanvraag. Zij zijn separaat met de Offerteaanvraag gepubliceerd.

- Bijlage 1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument
- Bijlage 2 Programma van Eisen
- Bijlage 3 Prijzenblad
- Bijlage 4 Concept Overeenkomst
- Bijlage 5 Algemene Rijksinkoopvoorwaarden bij IT-overeenkomst (ARBIT 2022)
- Bijlage 6 Verwerkersovereenkomst
- Bijlage 7 Referentieformulier
- Bijlage 8 Invulformulier Programma van Wensen