

Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen EA Marketing Automation BNNVARA

Inhoudsopgave

Introductie.....	2
Architectuur.....	2
Functionele eisen en wensen.....	4
Functionaliteiten Marketing Automation.....	4
Functionaliteiten mailings	6
Gebruiksgemak.....	8
Technische eisen en wensen	9
Technische randvoorwaarden	9
Licenties.....	12
Architectuur en koppelingen.....	13
Beheer en support.....	14
Samenwerking	16

Introductie

Over BNNVARA

- BNNVARA is een publieke omroep met mediamakers voor kansengelijkheid.
- Wij hebben de ambitie om in 2026 twee miljoen mensen te verenigen die samen strijden voor kansengelijkheid.
- Naast het bereiken van, het interacteren met en het activeren van deze mensen, nodigen wij deze mensen ook uit om zich te verenigen.
- Om dat te realiseren introduceren wij onder andere concrete, toegankelijke en laagdrempelige introductielidmaatschappen voor onze doelgroepen
- en ontwikkelen we nieuwe manieren om de betrokkenheid van ons publiek en onze doelgroepen invulling te geven. Bereiken, boeien, binden.

Wij doen dit met programma's in verschillende genres. Denk aan BOOS, Zembla, 3 op Reis, Kinderen voor Kinderen en Vroege Vogels.

Geschiedenis en erkenningsaanvraag

- In 1925 begint de VARA met de komst van radio als arbeidersomroep. De omroep komt op voor de toenmalige arbeidersklasse en geeft arbeiders een stem.
- In 1997 begint BNN als jongerenomroep, gekenmerkt als rebels en maatschappelijk betrokken.
- In 2017 begint BNNVARA als dé progressieve omroep van Nederland.
- In 2021 telt BNNVARA rond de 400.000 betalende leden. Deze leden worden vertegenwoordigd door een Ledenraad van 24 leden.
- Voor meer informatie bekijk onze erkenningsaanvraag

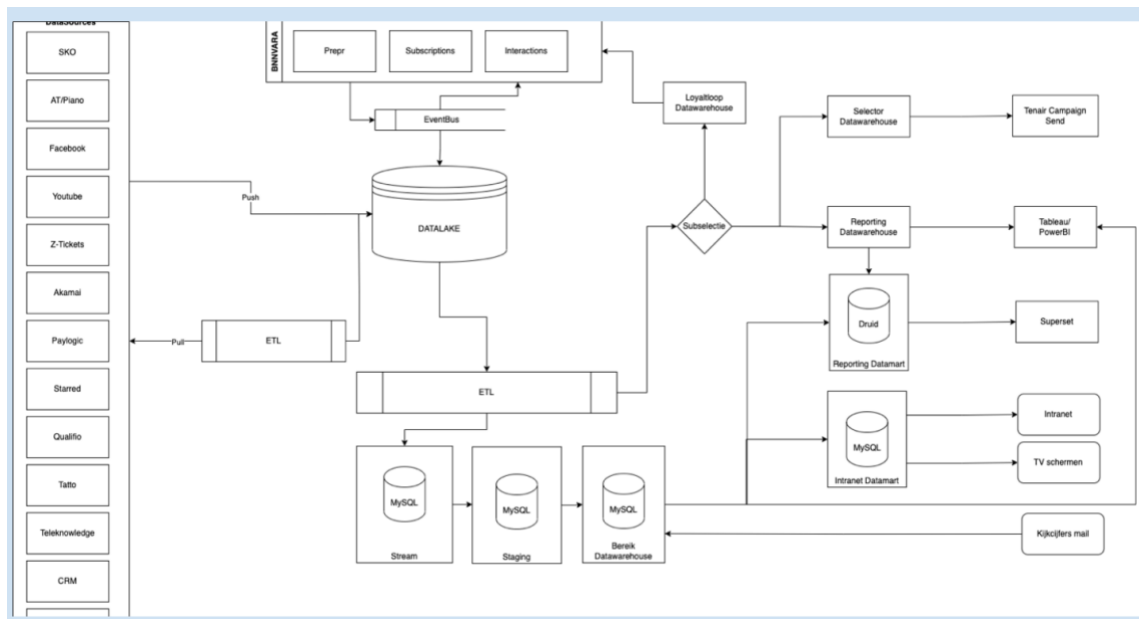
Onze architectuur

BNNVARA is voornemens de data-architectuur te optimaliseren. Waar er nu nog verschillende databronnen worden gehanteerd, is het de wens te migreren naar een Azure datalake met verschillende warehouses. Bijgesloten een schematische weergave van de huidige- en gewenste situatie.

Architectuur

BNNVARA heeft (het begin van) een flexibele en schaalbare architectuur opgetuigd binnen Azure met als doel een Single Source of Truth te hebben waar we vanuit kunnen rapporteren en monitoren (zodat we vervolgens goed geïnformeerd kunnen verwerken en beslissen). De kern van deze architectuur is een data lake waar alle bronnen aan gekoppeld worden en waaruit de bruikbare data stroomt richting datamarkten waarmee mensen aan de slag kunnen. Een van die datamarkten is voor het nieuwe Marketing Automation systeem dat vervolgens ook aan de andere kant wordt ontsloten door het data lake maar dan uiteraard als bron.

Visueel ziet dit er als volgt uit:



Functionele eisen en wensen

Functionaliteiten Marketing Automation

Marketing automation is een proces waarbij met behulp van software repeterende marketingtaken worden geautomatiseerd. Deze marketingtaken hebben betrekking op het ontwikkelen van **real-time datagedreven campagnes**, gericht op het op- en uitbouwen van nieuwe en bestaande relaties.

Nummer	W/E	Marketing automation flows
1	E	Binnen het MA-systeem is het inrichten van automation flows eenvoudig op te zetten en aan te passen middels drag & drop.
2	E	Het MA-systeem maakt het mogelijk om een automation flow in te richten die bestaat uit verschillende selecties.
3	E	Het MA-systeem maakt het mogelijk om een automation flow te maken op basis van triggers (bijvoorbeeld en niet uitsluitend opens, reads, clicks, e.d.).
4	E	Het MA-systeem maakt het mogelijk om een automation flow te maken op basis van triggers van externe systemen.
5	E	Het is mogelijk om binnen het MA-systeem (onderdelen van) de automation flow te dupliceren en te kopiëren.
6	E	Het MA-systeem heeft een visueel onderscheid in (clusters van) verschillende functionaliteiten van de flowbuilder.
1	W	Na het dupliceren en/of kopiëren van (onderdelen van) de automation flow geeft het MA-systeem een directe visuele terugkoppeling van de aantallen van selecties en/of uitval binnen een selectie.
2	W	Het MA-systeem geeft inzicht in de oorzaak of reden van foutmeldingen bij de automation flow.
		Selectiemogelijkheden
7	E	Het MA-systeem beschikt over de mogelijkheid om verschillende selecties te maken, op basis van meerdere bronnen (waaronder externe bronnen) en op basis van meerdere criteria (velden).
8	E	In het MA-systeem gemaakte selecties moeten voor een gebruiker terug te vinden zijn middels bijvoorbeeld een correcte zoekfunctie, categorieën, bronnen, folderstructuur, tags en/of labels.
9	E	Binnen selecties is het mogelijk om een handmatige bron of data toe te voegen.
10	E	Het MA-systeem heeft een voor de gebruiker directe visuele terugkoppeling van de aantallen van selecties en/of uitval binnen een selectie.
		Overige punten
11	E	Het MA-systeem heeft de mogelijkheid voor zowel automatische als handmatige split run (A/B test). Hiermee moeten gebruikers in staat zijn om verschillende versies te testen.
12	E	Het MA-systeem heeft de mogelijkheid om doelgroepen te labelen op basis van kenmerken (kenmerk van clickgedrag, tags, persona's, respons/ interactie)

13	E	Het MA-systeem heeft de mogelijkheid om vervolgselecties in te richten op basis van deze labels.
14	E	Alle relevante complete data die binnen het MA-systeem wordt gegenereerd (per campagne, per verzonden mail, bijv. campagnes, clicks, opens, bounces) moet geëxporteerd kunnen worden richting het datalake.
15	E	Het MA-systeem heeft de mogelijkheid om data via webhooks, webservices en/of SFTP te ontsluiten

Functionaliteiten mailings

Toelichting Functionaliteiten:

BNNVARA strijdt voor een open, gelijkwaardige en rechtvaardige samenleving. De ambitie is om 2026 2 miljoen mensen te verenigen in deze strijd. Mailings vanuit de marketing automation tool zijn een van de belangrijkste communicatiemiddelen om deze medestanders (van betaalrelaties tot ondertekenaars van petities) te bereiken, mee te interacteren en te activeren. BNNVARA mailt vanuit het overkoepelende merk BNNVARA en daarnaast ook vanuit 7 specifieke programmatitels (zoals Kassa, Zembla, Kinderen voor Kinderen) waarbij de mailings door de redacties worden gemaakt. Mogelijk volgen in de toekomst ook nog thematische mails. De grootste titel op dit moment bestaat uit zo'n 100.000 abonnees en jaarlijks verstuurt BNNVARA in totaal ruim 32 miljoen mails. De marketing automation tool moet BNNVARA in staat stellen om de achterban te informeren, betrekken en activeren met aantrekkelijke journeys en aansprekende mails.

Hierbij heeft BNNVARA de ambitie om alle mails op elkaar aan te sluiten qua look-en-feel en toon.

Nummer	W/E	Mailing samenstellen
16	E	Het MA-systeem moet het aantal clicks om e-mails op te maken minimaliseren.
17	E	Bij het samenstellen van mails is drag & drop-functionaliteit beschikbaar voor het eenvoudig samenstellen van (blokken in) e-mails.
18	E	De mogelijkheid om links aan te passen in e-mails moet worden geboden.
19	E	Het MA-systeem heeft de mogelijkheid om e-mails (zowel regulier, systeemmails, actiemails als servicemails) samen te stellen aan de hand van templates.
20	E	Het MA-systeem heeft de mogelijkheid om de inhoud van een externe fotobibliotheek toe te kunnen voegen aan e-mails.
21	E	Het MA-systeem heeft de mogelijkheid om met meerdere templates (en sub-templates) per brand te werken.
22	E	Het MA-systeem moet ondersteuning bieden voor het beheren van meerdere templates en sub-templates per merk of organisatie.
3	W	Het moet mogelijk zijn om bepaalde templates en subtemplates beheersmatig af te schermen voor groepen gebruikers op basis van segmentatiecriteria.
4	W	Ontvangers van een mailing hebben de mogelijkheid om het ontvangen van de nieuwsbrief tijdelijk te onderbreken
5	W	Gebruikers moeten de optie hebben om ontvangers maximaal één mail per periode van BNNVARA (of haar merken) te laten ontvangen in plaats van bijvoorbeeld drie, aan te passen via verschijningsfrequenties en/of maildruk.
		Verzendingen
23	E	Verzending van e-mails moeten in te plannen zijn binnen het MA-systeem. Zowel op een vast tijdstip, in de toekomst als direct.
24	E	Als gebruiker kan ik een mailing automatisch laten verzenden in verschillende batches.
25	E	Als gebruiker kan ik een mailing handmatig verzenden.

26	E	Het MA-systeem heeft de mogelijkheid om een testversie te versturen (naar de gebruiker of een of meerdere specifieke e-mailadressen).
6	W	Binnen het MA-systeem zijn er opties om ontvangen mails door te sturen • Mail-a-friend optie • Mogelijkheid om mensen uit te nodigen om op de nieuwsbrief in te schrijven • Nieuwsbrieven doorsturen (zonder persoonlijke data)
7	W	Het opstellen van de nieuwsbrief zou bij voorkeur mobile first werken, waarbij de mail er uiteraard ook correct uit ziet op desktop.
		Overige punten
27	E	Het MA-systeem biedt een logboek van contactmomenten per e-mailadres
28	E	De MA tool moet de mogelijkheid bieden om alle relevante informatie te tonen (binnen de geldende bewaartermijnen) op basis van een e-mailadres
29	E	Het MA-systeem garandeert een hoog afleveringspercentage (bijvoorbeeld door batchgewijs verzenden, inzet SPF, DKIM en/of DMARC)
8	W	Het opstellen van de nieuwsbrief zou bij voorkeur mobile first werken, waarbij de mail er uiteraard ook correct uit ziet op desktop (responsive)
		Functionaliteiten mails
30	E	Het is mogelijk om e-mails te personaliseren op basis van variabelen afkomstig uit verschillende bronnen (waaronder in ieder geval CRM).
31	E	Het MA-systeem biedt de mogelijkheid om een testversie van de mail te versturen voordat een batch ontvangers wordt verstuurd.
9	W	Het MA-systeem biedt de mogelijkheid om een (online) preview / voorvertoning te laten zien van de e-mail voordat deze naar batch ontvangers wordt verstuurd.
10	W	Het MA-systeem biedt de mogelijkheid om video's te uploaden in e-mails die automatisch worden afgespeeld bij de ontvanger.
11	W	Het MA-systeem biedt de mogelijkheid om gif's (of vergelijkbare bewegende animaties) te uploaden in e-mails die automatisch worden afgespeeld bij de ontvanger.
12	W	Er is een crop-functie beschikbaar waarmee een gebruiker geüploade afbeeldingen op het gewenste formaat kunt uitsnijden in de e-mail tool van het MA-systeem. Hierdoor is het niet noodzakelijk om afbeeldingen in een ander programma voor te bereiden.
13	W	Het MA-systeem optimaliseert op het verlagen van het aantal mails dat in SPAM-inboxen van ontvangers terechtkomt (denk aan mailserver of SPAM voorspellende tool).
14	W	Het MA-systeem heeft binnen de tekstfunctie bij het opstellen van de mail een spellingscontrolefunctie.

Gebruiksgemak

Toelichting Gebruiksgemak:

Binnen BNNVARA is gebruiksgemak van het Marketing Automation-systeem erg belangrijk. Het systeem moet voor de gebruikers gemakkelijk en gebruiksvriendelijk zijn.

Nummer	W/E	Mailing samenstellen
32	E	Het MA-systeem is toegankelijk voor nieuwe gebruikers. Hiermee wordt bedoeld dat het systeem overzichtelijk is en gemakkelijk te gebruiken en te bedienen is.
33	E	Het MA-systeem is snel toegankelijk (zonder verstorende vertraging) waarmee informatie direct zichtbaar is.
34	E	Het MA-systeem heeft een acceptabele snelheid, performance en betrouwbaarheid ¹ (i.v.m. het grote aantal te verzenden e-mails en complexiteit van de automation flows).
15	W	Het is voor BNNVARA mogelijk om de performance en load van het MA-systeem in te zien (middels een dashboard).
16	W	Het MA-systeem heeft de mogelijkheid tot het zelf schalen en geautomatiseerd schalen van capaciteit van de applicatie.

¹ **Snelheid:** Het systeem moet in staat zijn om e-mails efficiënt te verwerken en verzenden binnen aanvaardbare tijdsframes, zodat er geen significante vertraging optreedt bij het afhandelen van de e-mailverzendingstaak.

Performance: Het systeem moet een optimale prestatie leveren bij het verwerken van e-mailverzendingstaken, waarbij de verwerkingstijd voor individuele e-mails tot een minimum wordt beperkt.

Betrouwbaarheid: Het systeem moet uiterst betrouwbaar zijn bij het verwerken en verzenden van e-mails. Het mag geen verlies van e-mails, gegevenscorruptie of storingen veroorzaken die de verzending van e-mails in gevaar brengen.

Technische eisen en wensen

Het MA-systeem dient mogelijkheden te bieden waarmee beheer op toegang en gebruik is te regelen. Zowel aanpassingen als logging en audits zijn van belang.

Technische randvoorwaarden

Onderstaand beschrijft de wensen en eisen van de diverse beheersvlakken en technische randzaken.

Nummer	W/E	Autorisatiebeheer & Single Sign On
35	E	BNNVARA verzorgt het autorisatiebeheer voor het systeem. Onder autorisatiebeheer wordt in ieder geval verstaan het verschaffen van, aanpassen en blokkeren van toegang van medewerkers tot specifieke onderdelen, modules en/of specifieke informatie binnen het MA-systeem. Het aanmaken, toekennen, aanpassen en verwijderen van rollen voor verschillende autorisatieniveaus.
36	E	BNNVARA verzorgt zelf het gebruikersbeheer voor het MA-systeem. Onder gebruikersbeheer wordt o.a. verstaan het aanmaken, activeren, aanpassen, deactiveren, verwijderen van gebruikers van het MA-systeem.
37	E	Indien er geen koppeling met Azure AD of Active Directory is voorzien, dan dient het MA-systeem in elk geval de mogelijkheid te bieden voor two factor authentication en om voor gebruikers eisen omtrent password-lengte, -complexiteit en -leeftijd in te stellen.
38	E	Het MA-systeem moet garanderen dat een gebruiker slechts toegang heeft tot de gegevens die deze voor de uitoefening van zijn/haar functie nodig heeft.
39	E	Het MA-systeem dient een indeling naar rollen dan wel gebruikersprofielen mogelijk te maken.
40	E	Rollen en autorisaties dienen op een overzichtelijke manier (centraal) voor de beheerder inzichtelijk te worden gemaakt.
17	W	Single Sign On met Microsoft Entra ID (voorheen Azure AD) is mogelijk voor toegang tot de applicatie.
18	W	De SSO is volledig geïmplementeerd zodat gebruiksrechten goed gemanaged kunnen worden (automatisch bij uitdienst, overdracht etc.).
		Gebruik via browser
41	E	Alle functionaliteiten van het MA-systeem werkt met de meest recente gangbare browser-versies op Windows (minimaal Edge (Chromium), Chrome en Firefox) en op MacOS (minimaal Safari, Chrome en Firefox) zonder dat voor een goede werking plug-ins dan wel add-ons e.d., behoeven te worden geïnstalleerd.
42	E	Het MA-systeem functioneert met behulp van alle gangbare (Chrome, Firefox, Safari en Edge), recente browsers zonder noodzakelijke plugins of frameworks als bijvoorbeeld Java
43	E	Het MA-Systeem is toegankelijk via een webbrowser gebaseerd op HTML5 (iig de laatste HTML versie).

19	W	Het MA-Systeem is compatible met de laatste versie van engines als Webkit, Blink en Gekko
20	W	Het MA-systeem heeft de mogelijkheden om low/no code marketing flows in te richten.
		Privacy
44	E	Uw systeem voldoet aan de AVG-wetgeving. Op de Overeenkomst is de tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer te sluiten Verwerkersovereenkomst van toepassing.
45	E	De dienst voldoet aan de Nederlandse en Europese privacywetgeving.
46	E	Het MA-systeem biedt de mogelijkheid om data te verwijderen op basis van een user id.
47	E	Het MA-systeem biedt de mogelijkheid om op basis van een user id alle relevante data inzichtelijk te krijgen.
48	E	Het anonimiseren van gegevens t.b.v. reporting of dashboarding is mogelijk in het systeem.
49	E	Het data center van Inschrijver voldoet aan de ISO/IEC 27001 t/m 27006
21	W	Uw organisatie beschikt over een ISO 27001 certificering
		Onderzoek, audits
50	E	U gaat akkoord met een Intrusion & Detection test, in overleg uit te voeren door een gecertificeerde medewerker van BNNVARA of door inschrijver aan te wijzen extern adviesbureau.
51	E	U gaat akkoord met een audit door een medewerker van BNNVARA of een door BNNVARA ingehuurd accountants- of onderzoeksbureau. U gaat hierbij ook akkoord met het feit dat dit periodiek uitgevoerd wordt waarbij de resultaten op aangeven van BNNVARA kunnen worden gebruikt voor het opstellen van aanpassingen aan het bestaande systeem.
52	E	De Inschrijver levert jaarlijks een derden-verklaring ('third party memorandum'): ISAE3402 type 2, SSAE16, of SOC2 - niet ouder dan één jaar), in relatie tot de door BNNVARA gevraagde diensten, afgegeven door een daartoe geautoriseerde instantie die voldoet aan deze normering.
53	E	Uw systeem voorziet in de bescherming tegen 2021 OWASP top 10 risico's: https://owasp.org/www-project-top-ten/
54	E	De leverancier is in staat om rapportages te overleggen over uptime, performance, login info, back-up en beveiligingsincidenten. De leverancier is in staat om verschillende rapportages te maken indien BNNVARA daar om vraagt.
55	E	De inschrijver overlegt minimaal 1 keer per jaar een rapport waaruit blijkt dat de inschrijver en haar producten en diensten voldoen aan de laatste beveiligingsniveaus voor websites, infrastructuur en certificaten.
22	W	De inschrijver rapporteert 1 x per 3 maanden een overzicht met daarin de volgende gegevens: • Aantal gedetecteerde aanvallen; • Type aanvallen;

		• Succesfactor van de aanval; • Genomen maatregelen om de aanvallen af te slaan; Aantal onsuccesvolle aanmeldingen;
--	--	--

Licenties

BNNVARA beschikt als publieke omroep binnen het Nederlandse bestel over een ANBI-status en heeft als dusdanig een voordeel op de aanschaf in het geval van ICT, systemen en licenties. Hier dient inschrijver rekening mee te houden. Wat betreft de licenties zijn de onderstaande eisen geformuleerd.

Nummer	W/E	Licenties
56	E	De aangeboden oplossing bevat een flexibel en schaalbaar licentiemodel inzake het aantal verzonden e-mails dat periodiek zowel naar boven als naar beneden bij te stellen is op basis van actuele behoefte en de daadwerkelijk verzonden e-mails ² . Het aantal gebruikers is hierbij niet beperkt.
57	E	De aangeboden oplossing moet volledig blijven werken als er niet voldoende licenties zijn geactiveerd of wanneer de aanwezige licenties zijn verlopen.
58	E	Inschrijver verplicht zich tot gedurende de gehele contractuele periode de Opdrachtgever te voorzien in ondersteuning, updates en upgrades.
59	E	De inschrijver is verantwoordelijk voor de correcte en rechtmatige naleving van de licentieverplichtingen voor het gebruik van software ook van derden.
60	E	De inschrijver is verantwoordelijk voor de rapportages inzake de licenties en bespreekt deze met de Opdrachtgever.

² Verrekening vindt plaats per daadwerkelijk verzonden e-mail door het in het prijzenblad afgegeven totaalbedrag te delen door de afgegeven grootte van 32 miljoen e-mails (stuksprijs per e-mail).

Architectuur en koppelingen

BNNVARA heeft (het begin van) een flexibele en schaalbare architectuur opgetuigd binnen Azure met als doel een Single Source of Truth te hebben waar we vanuit kunnen rapporteren en monitoren (zodat we vervolgens goed geïnformeerd kunnen verwerken en beslissen). De kern van deze architectuur is een data lake waar alle bronnen aan gekoppeld worden en waaruit de bruikbare data stroomt richting datamarkten waarmee mensen aan de slag kunnen. Een van die datamarkten is voor het nieuwe Marketing Automation systeem dat vervolgens ook aan de andere kant wordt ontsloten door het data lake maar dan uiteraard als bron.

Nummer	W/E	Architectuur en koppelingen
61	E	Het MA-systeem biedt de Mogelijkheid om webhooks aan te maken.
62	E	Het MA-systeem van aanbieder zal onderdeel uit moeten kunnen maken van een datalake waarbij de door het systeem gegenereerde data direct weer gebruikt moet kunnen worden voor vervolgselecties en analyses.
63	E	De synchronisaties moeten meerrichtings- ingesteld kunnen worden, waaronder: • Interactie data kan terug worden geven via webhooks of api's naar het BNNVARA Datalake • Data van gestuurde mails (e-mail informatie, inschrijvingen, etc.) zichtbaar krijgen in CRM • Exporteren van segmenten/ selecties naar het CRM systeem
64	E	Synchronisaties moeten in door eigen beheer in te stellen zijn.
65	E	Het moet mogelijk zijn om middels een API meerdere synchronisaties in te stellen tussen het MA-systeem en de datamart(s).
66	E	Inschrijver maakt het mogelijk om het berichtenverkeer van het MA-systeem te monitoren.
23	W	Het MA-systeem heeft de mogelijkheden tot backfills van data voor selecties.
24	W	Het MA-systeem biedt ondersteuning voor alle vormen van OAuth koppelingen voor data uitwisseling.
25	W	Het MA-systeem voorziet in monitoring en audit logs voor dataverkeer via de webhooks en APIs

Beheer en support

Beheer en Support start bij in gebruik name van het Marketing Automation-systeem. Dit moment kan een ander moment zijn dan voorlopige- of definitieve acceptatie van het systeem. De onderstaande eisen zijn geformuleerd. Deze eisen kunnen gezien worden als randvoorwaarde voor de invulling van het beheer en support.

Nummer	W/E	Beheer & support
67	E	BNNVARA blijft te allen tijde eigenaar van de data zoals aanwezig in de omgeving waar deze tool mee verbonden is en gegenereerd wordt. Bij beëindiging van het contract treedt er een 'exit-strategie' in werking waarbij alle data in een door BNNVARA afgesproken format wordt overgedragen – waarna vernietiging pas plaatsvindt na opdracht van BNNVARA.
68	E	Er bestaat een OTAP omgeving voor de verdere ontwikkeling van het product bij de inschrijver welke voor testmogelijkheden beschikbaar kan worden gesteld aan BNNVARA
69	E	De inschrijver garandeert dat de informatie en de SaaS-oplossing optimaal beschermd is tegen virussen, malware, trojans en exploits op bekend en onbekend internetverkeer.
70	E	Bij transport van vertrouwelijke informatie over onbetrouwbare netwerken, zoals het internet, dient altijd encryptie op basis van TLS1.3 of hoger te worden toegepast.
71	E	Het percentage uptime is gegarandeerd minimaal 99,5% van maandag t/m vrijdag van 07:00 – 18:00 uur. Gedurende de overige tijden is uptime gegarandeerd minimaal 98%.
72	E	De voertaal van de helpdesk en supportmedewerkers is de Nederlandse taal.
73	E	Er is een Nederlandstalige helpdesk beschikbaar die minimaal gedurende werkdagen tussen reguliere kantoortijden (09.00 – 17.00) bereikbaar is.
74	E	Inschrijver maakt gebruik van een beheer- en of ticketsysteem waarin opdrachtgever tickets/ issues kan aanmaken, de status kan inzien en rapportages kan maken over de dienstverlening ten opzichte van de af te spreken SLA.
75	E	Op het ticketsysteem vindt actieve monitoring plaats vanuit de inschrijver met mogelijkheid tot telefonische escalatie vanuit BNNVARA indien noodzakelijk
76	E	BNNVARA wil een responstijd (niet zijnde een automatisch antwoord) van minder dan 2 uur bij een prioritering van een productie belemmerende fout. • Het betreft hier het niet beschikbaar zijn van de systemen/ functionaliteit of • Tijdens productie belemmerende fouten wordt minimaal om de 4 uur een voortgangsrapportage besproken.
77	E	Niet productie belemmerende fouten, waarbij een workaround beschikbaar is worden binnen 10 werkdagen opgelost.
78	E	Inschrijver voert proactief preventief onderhoud op het gebied van beveiliging, beschikbaarheid, integriteit en bescherming van de informatie

		(bijvoorbeeld door het toepassen van patches, service updates en softwarereleases)
79	E	Alvorens het MA-systeem wordt voorzien van een nieuwe patch, update of upgrade, test Inschrijver deze versie uitgebreid op de testomgeving en in samenspraak met de relevante ketenpartners.
80	E	Dit onderhoud aan het MA-systeem bestaat uit dagelijks, reguliere en uitgebreid onderhoud. • Waarbij dagelijks onderhoud geen onderbreking van de productieomgeving inhouden. • Regulier en uitgebreid onderhoud worden uitsluitend tijdens de weekends uitgevoerd
81	E	BNNVARA eist een kwartaalrapportage betreffende de afspraken in de SLA. Deze wordt 1x per kwartaal besproken, waarbij minimaal de volgende onderwerpen aan de orde komen: • Gemelde issues en statusoverzicht • Aard en type storingen en onderbrekingen • Up-time • Down-time • Responstijd • Time to fix • Mean time between failures (MTBF)
82	E	Niet muteerbare mutatielogs dienen op aanvraag ter beschikking worden gesteld aan BNNVARA.
83	E	Systeemaanpassingen en releases zullen door Inschrijver altijd pas doorgevoerd worden nadat daarvoor door BNNVARA toestemming voor is verleend. • Uitzonderlijke spoedeisende situaties uitgezonderd • Tijdsplanning wordt in onderling overleg afgestemd
84	E	Inschrijver maakt voor en na iedere systeemaanpassing of release een back-up van alle settings en configuratiebestanden.
85	E	Inschrijver maakt op reguliere basis back-ups van alle data. De redelijkheid van deze termijn is in overleg met BNNVARA.
86	E	Een kopie van de (meta-)data is op verzoek van BNNVARA leverbaar in een leesbaar formaat binnen 8 werkuren.
87	E	Bij beëindiging van het contract treedt er een 'exit-strategie' in werking waarbij alle data in een door BNNVARA afgesproken format wordt overgedragen – waarna vernietiging pas plaatsvindt na opdracht van BNNVARA.

Samenwerking

BNNVARA hecht veel waarde aan een succesvolle samenwerking met de inschrijver. Hiervoor zijn een aantal elementen van belang. Deze elementen zijn randvoorwaarden voor de inschrijver.

Nummer	W/E	Algemeen
88	E	Inschrijver heeft een Nederlands sprekende vertegenwoordiger in dienst. Tijdens de uitvoering van het contract zal alle correspondentie en gesprekken in de Nederlandse taal plaatsvinden.
89	E	Inschrijver heeft en deelt een roadmap waarop voor de komende jaren. Hierop is op prioriteit van volgende releases of iteraties te zien waar de focus ligt op het gebied van productontwikkeling.
90	E	Inschrijver heeft een eigen development team dat grotendeels aan ons deel van het product werkt en waar BNNVARA mee kan samenwerken.
91	E	Opdrachtgever vindt het van groot belang frequent met inschrijver mee te praten te en beslissen met vernieuwingen binnen het systeem door deel te nemen in een User Advisory Board of soortgelijk orgaan.
26	W	BNNVARA heeft via (bijvoorbeeld) hun product owner invloed op de roadmap.
		Training en opleiding voor gebruikers Marketing Automation systeem
92	E	Inschrijver leidt de expertgebruikers (medewerkers van Publiek & Marketing en DiD) dusdanig op dat zij hun dagelijkse werkzaamheden kunnen uitvoeren in het systeem.
93	E	Inschrijver voorziet BNNVARA van actueel informatiemateriaal/instructies (minimaal schriftelijke) en in het Nederlands voor het gebruik van het Marketing Automation systeem om te verstrekken aan de eindgebruikers en beheerders.
94	E	De wijze waarop aan bovenstaande eisen invulling wordt gegeven, wordt door Inschrijver vastgelegd in een opleidingsplan.