

Netherlands-Hilversum: Customer-care services

OJ S 84/2023 28/04/2023

Contract award notice

Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: BNNVARA

National registration number: 592489346

Postal address: Wim T. Schippersplein 3

Town: Hilversum

NUTS code: NL327 Het Gooi en Vechtstreek

Postal code: 1217 WD

Country: Netherlands

E-mail: projectbureau@procurance.nl**Internet address(es):**Main address: <https://home.bnnvara.nl/>**I.2. Information about joint procurement**

The contract is awarded by a central purchasing body

I.4. Type of the contracting authority

Body governed by public law

I.5. Main activity

Recreation, culture and religion

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement**II.1.1. Title**

BNNVARA - Europees openbare aanbesteding - CRM Systeem

II.1.2. Main CPV code

79342320 Customer-care services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description****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 behoeft 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.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.1.7. Total value of the procurement

Value excluding VAT: 1,00 EUR

II.2. Description

II.2.2. Additional CPV code(s)

48000000 Software package and information systems, 48614000 Data-acquisition system

II.2.3. Place of performance

NUTS code: NL327 Het Gooi en Vechtstreek

Main site or place of performance: Hilversum

II.2.4. Description of the procurement

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 aangegaan. Het totale proces waarmee wordt gefactureerd en vervolgens betalingen worden afgehandeld en het aanmaanproces 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. Award criteria

Quality criterion - Name: Functionaliteiten/demonstratie / Weighting: 400

Quality criterion - Name: Implementatieplan / Weighting: 200

Quality criterion - Name: SLA / Weighting: 200

Price - Weighting: 200

II.2.11. Information about options

Options: no

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds: no

II.2.14. Additional information

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Open procedure

IV.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system**IV.1.8. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)**

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: yes

IV.2. Administrative information**IV.2.1. Previous publication concerning this procedure**

Notice number in the OJ S: [2021/S 196-510396](#)

IV.2.8. Information about termination of dynamic purchasing system**IV.2.9. Information about termination of call for competition in the form of a prior information notice****Section V: Award of contract**

Lot No: 1

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract**V.2.1. Date of conclusion of the contract**

01/03/2022

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 3

Number of tenders received by electronic means: 3

The contract has been awarded to a group of economic operators: no

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: IFunds (Nederland) B.V.

Town: Nieuwegein

NUTS code: NL31 Utrecht

Country: Netherlands

The contractor is an SME: yes

V.2.4. Information on value of the contract/lot

Total value of the contract/lot: 1,00 EUR

V.2.5. Information about subcontracting**Section VI: Complementary information**

VI.3. Additional information**VI.4. Procedures for review****VI.4.1. Review body**

Official name: Rechtbank Utrecht

Town: Utrecht

Country: Netherlands

VI.5. Date of dispatch of this notice

25/04/2023