

Netherlands-Hilversum: Customer-care services

OJ S 196/2021 08/10/2021

Contract 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@procurement.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.3. Communication

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: https://portal.negometrix.com/index.cfm?action=sourcing:_requestform.subscribe&document=175919AD-A344-87F2-D62787E3A171B72C

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: https://portal.negometrix.com/index.cfm?action=sourcing:_requestform.subscribe&document=175919AD-A344-87F2-D62787E3A171B72C

Tenders or requests to participate must be submitted to the abovementioned address

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 hoeft niet de eigenaar te zijn van het CRM-systeem maar mag deze leveren via onderaannemers. CRM staat voor Customer Relationship Management, BNNVARA gebruikt dit systeem om haar klantenbestand te beheren. Denk daarbij aan ondersteuning aan de klantenservice van BNNVARA en beheer van abonnementen, donaties en lidmaatschappen.

II.1.5. Estimated total value

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

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

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

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

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

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

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

Klantenservice

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

Beheer abonnementen

In het CRM-systeem worden prijs- en product bundels beheerd, zodat op gedegen wijze flexibel bestaande abonnementen kunnen worden gewijzigd en nieuwe aangegaan. Het totale proces waarmee wordt gefactureerd en vervolgens betalingen worden afgehandeld en het

aanmaantproces 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

Price is not the only award criterion and all criteria are stated only in the procurement documents

II.2.6. Estimated value

II.2.7. Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system

Duration in months: 56

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

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

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

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 III: Legal, economic, financial and technical information

III.1. Conditions for participation

III.1.1. Suitability to pursue the professional activity, including requirements relating to enrolment on professional or trade registers

List and brief description of conditions:

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

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

- de verplichte Uitsluitingsgronden in Deel III A en B van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' zijn opgenomen;
- de facultatieve Uitsluitingsgronden die in Deel III C van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' zijn aangevinkt. Facultatieve Uitsluitingsgronden die gelden ten behoeve van deze aanbesteding zijn:
 - a. Schending verplichting o.b.v. milieu-, sociaal- of arbeidsrecht;
 - b. Faillissement, insolventie of gelijksoortig;

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

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

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

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

Indienen bij Inschrijving:

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

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

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

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

III.1.2. Economic and financial standing

List and brief description of selection criteria:

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.

Minimum level(s) of standards possibly required:

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

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

III.1.3. Technical and professional ability

List and brief description of selection criteria:

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

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

Minimum level(s) of standards possibly required:

Referentie

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

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

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

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

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.2.2. Time limit for receipt of tenders or requests to participate

Date: 30/11/2021 Local time: 12:00

IV.2.3. Estimated date of dispatch of invitations to tender or to participate to selected candidates

IV.2.4. Languages in which tenders or requests to participate may be submitted

Dutch

IV.2.6. Minimum time frame during which the tenderer must maintain the tender

Duration in months: 2 (from the date stated for receipt of tender)

IV.2.7. Conditions for opening of tenders

Date: 30/11/2021 Local time: 12:00

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

VI.3. Additional information

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

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

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Rechtbank Utrecht

Town: Utrecht

Country: Netherlands

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

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 Aanbestendedienst niet toegestaan de Raamovereenkomst te gunnen en een Raamovereenkomst aan te gaan met de winnende Inschrijver.

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

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

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

VI.5. Date of dispatch of this notice

05/10/2021