

4.1. Technische bekwaamheid - Opgave referentieprojecten

NPO vindt het belangrijk dat u voldoende ervaring en deskundigheid heeft om de opdracht goed uit te kunnen voeren. U dient aan te tonen dat u over de volgende (kern-)competenties beschikt om de opdracht uit te kunnen voeren:

Technische bekwaamheid - Opgave referentieprojecten

NPO vindt het belangrijk dat u voldoende ervaring en deskundigheid heeft om de opdracht goed uit te kunnen voeren. U dient aan te tonen dat u over de volgende (kern-)competenties beschikt om de opdracht uit te kunnen voeren:

Kerncompetenties:

1. Ervaring met strategische implementatie in de mediasector (streaming);
2. Schaalbaarheid en performance bij grootschalige (live) events;
3. Activatie van data bovenop bestaande datainfrastructuur;
4. Compliance & privacy by design.

U geeft uw referentieprojecten op door het invullen van het formulier '*Opgave referentieprojecten*' dat aan de vragen 4.2 t/m 4.5 zijn toegevoegd.

De door u voor een opdrachtgever uitgevoerde werkzaamheden voldoen minimaal aan de volgende minimale kenmerken:

- De einddatum van de referenties mogen niet ouder zijn dan drie jaar gerekend vanaf de sluiting van de inschrijvingstermijn van deze aanbesteding. Indien gebruik wordt gemaakt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende Overeenkomst worden opgegeven en kan niet worden volstaan met een prognose van de resultaten.
- De referentieopdracht dient naar tevredenheid van de opdrachtgever te zijn uitgevoerd. De aanbestedende dienst kan dit nagaan bij de referenten.
- Een referentie kan betrekking hebben op meer competenties. Indien verschillende uitgevraagde competenties blijken uit één uitgevoerd project, kan dezelfde referentieopdracht worden gebruikt om deze meerdere competenties aan te tonen.
- U geeft zelf aan welke referentie aan welke competentie(s) voldoet. Deze competentie(s) moet dan in deze referentie zodanig beschreven zijn zodat dit beoordeeld kan worden.

De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om zonder tussenkomst van de inschrijver contact op te nemen met de opdrachtgevers van de betreffende referenties om de ingediende informatie, gegevens en bescheiden (op juistheid) te controleren. Indien de inhoud van de verklaring van de referenten niet overeenkomt met wat is verklaard, kan de gegadigde uitgesloten worden van de aanbesteding.

Indien een opgegeven referentieproject voldoet aan meer dan één van de gevraagde kerncompetenties, dan is het toegestaan dit referentieproject meerdere keren op te geven.

Uw referentieformulier dient, op straffe van uitsluiting, voorzien te zijn van een handtekening van de Opdrachtgever.

Indien het aantal Gegadigden dat niet wordt uitgesloten en voldoet aan de minimumeisen hoger is dan 5, selecteert de Aanbestedende dienst 5 Gegadigden met behulp van de navolgende selectiecriteria.

De desbetreffende Gegadigden zullen een totaalscore toegekend krijgen op basis van de te behalen punten op de Selectiecriteria. Aan de hand van deze totaalscores wordt een rangorde opgesteld, aflopend van de Gegadigde met de hoogste score naar de Gegadigde met de laagste score. Op basis van de dan ontstane rangorde zal deze selectieprocedure leiden tot de selectie van maximaal vijf (5) Gegadigden die voor de Gunningsfase in aanmerking komen. Dit betreffen de vijf (5) Gegadigden die de hoogste scores in de ranking hebben behaald.

Indien het maximale aantal partijen 5 of minder dan dit aantal, zich kwalificeert op basis van de vormvereisten, uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen, zal er alsnog een beoordeling plaatsvinden op onderstaande selectiecriteria. Voor Selectiecriteria is een minimale te behalen score opgenomen, welke staat beschreven bij het betreffende onderdeel. Gegadigden dienen voor de Selectiecriteria een score te behalen die gelijk of hoger is dan dat minimum. Indien de score op een of meer van deze Selectiecriteria lager is dan bij het betreffende onderdeel beschreven, dan beschouwt de Aanbestedende dienst het Verzoek tot deelname als ongeldig. De Aanbestedende dienst zal dit Verzoek tot deelname uitsluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Beoordelingsmethodiek

Inschrijvingen worden beoordeeld door het beoordelingsteam. Alle teamleden beoordelen de antwoorden individueel. Vervolgens wordt er in consensus beoordeeld door het beoordelingsteam. Het resultaat is één score per selectiecriteria per Gegadigde. Uw antwoord wordt, zowel bij de individuele als bij de consensus beoordeling, beoordeeld volgens de in het betreffende onderdeel beschreven scores.

Yes/No question - KO

- Yes
- No
KO

4.2. **Referentieproject 1: Ervaring met strategische implementatie in de mediasector (streaming)**

De Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met de implementatie van een Customer Engagement Platform ter ondersteuning van klantretentie in de mediasector, bij voorkeur binnen een streamingdienst.

Geef een concreet voorbeeld waarin de inzet van het platform aantoonbaar heeft bijgedragen aan het realiseren van retentiedoelstellingen. Beschrijf daarbij:

- Hoe het platform is geïntegreerd in de bestaande data-architectuur van de klant, inclusief het ontwerp en de opbouw van de koppeling met een datalake.
- Hoe klantdata zijn geactiveerd voor gepersonaliseerde communicatie.

Beoordelingscriteria:

U kunt op dit onderdeel maximaal 45 punten behalen

1. Ervaring binnen de mediasector - u kunt hier maximaal 10 punten behalen
2. Ervaring met succesvolle implementaties die klantretentie hebben verhoogd - u kunt hier maximaal 20 punten behalen
3. Relevantie van referentie voor de NPO - u kunt hier maximaal 15 punten behalen

Voor dit totale onderdeel Ervaring met strategische implementatie in de mediasector (streaming) dient u minimaal 23 punten te behalen.

- De opdrachtwaarde is minimaal € 50.000,--

U dient, op straffe van uitsluiting, bijgevoegd formulier ondertekend door uw Opdrachtgever, aan te leveren.

Document question - 45 Points

[Referentie 1CEP Ervaring met stra..\(12603073\).docx](#)

4.3. **Referentieproject 2: Schaalbaarheid en performance bij grootschalige (live) events**

De Inschrijver heeft ervaring met het verwerken van zeer grote hoeveelheden gebruikersinteracties tijdens grootschalige (media-)evenementen, zoals de Olympische Spelen of het Eurovisie Songfestival.

Beschrijf een situatie waarin dagelijks grootschalige hoeveelheden gebruikersevents zijn verwerkt binnen het platform, inclusief hoe performance/beschikbaarheid, veiligheid en dataintegriteit zijn gewaarborgd op dergelijke momenten.

Beoordelingscriteria:

U kunt op dit onderdeel maximaal 25 punten behalen

1. Ervaring met het afhandelen van grootschalige gebruikersevents - u kunt hier maximaal 10 punten behalen
2. Beschikbaarheid is uitstekend/goed/onvoldoende gewaarborgd in het platform - u kunt hier 5/3/0 punten behalen
3. Veiligheid is uitstekend/goed/onvoldoende gewaarborgd in het platform - u kunt hier 5/3/0 punten behalen
4. Dataintegriteit is uitstekend/goed/onvoldoende gewaarborgd in het platform - u kunt hier 5/3/0 punten behalen

Voor dit totale onderdeel Schaalbaarheid en performance bij grootschalige (live) events dient u minimaal 13 punten te behalen.

- De opdrachtwaarde is minimaal € 50.000,--

U dient, op straffe van uitsluiting, bijgevoegd formulier ondertekend door uw Opdrachtgever, aan te leveren.

Document question - 25 Points

[Referentie 2CEP Schaalbaarheid en..\(12604497\).docx](#)

4.4. Referentieproject 3: Activatie van data bovenop bestaande datainfrastructuur

De Inschrijver heeft ervaring met het activeren van klantdata boven op een bestaande data-infrastructuur, zoals een datalake of datawarehouse.

Geef aan hoe de oplossing aansluit op bestaande tooling (zoals BI-omgevingen, datawarehouses/lakes, analytics platforms, systemen voor aanbevelingen/personalisatie en contentmanagementsystemen) zonder deze te dupliceren, en hoe de data wordt geactiveerd voor real-time of near-real-time persoonlijke communicatie.

Beoordelingscriteria

U kunt op dit onderdeel maximaal 45 punten behalen

1. Ervaring met het aansluiten op bestaande (bron)datainfrastructuur of dataplatforms (datalakes/datawarehousing) - u kunt hier maximaal 15 punten behalen
2. Ervaring met het aansluiten op andere bestaande (data)activatieplatforms (BI-omgevingen, analytics platforms, aanbeveling/personalisatiesystemen, contentmanagementsystemen) - u kunt hier maximaal 15 punten behalen
3. Kwaliteit/mogelijkheden van de real-time gepersonaliseerde activatie/klantcommunicatie. Bijvoorbeeld: op hoeveel manieren kan je de klant benaderen, maken deze manieren maximaal gebruik van de mogelijkheden van het communicatiekanaal en in hoeverre is dit te personaliseren? - u kunt hier maximaal 15 punten behalen

Voor dit totale onderdeel Activatie van data bovenop bestaande datainfrastructuur dient u minimaal 23 punten te behalen.

- De opdrachtwaarde is minimaal € 50.000,--

U dient, op straffe van uitsluiting, bijgevoegd formulier ondertekend door uw Opdrachtgever, aan te leveren.

Document question - 45 Points

Referentie 3CEP Activatie van dat..(12604671).docx

4.5. Referentieproject 4: Compliance & privacy by design

De Inschrijver heeft ervaring met het opslaan en verwerken van gevoelige gebruikersdata van Europese burgers.

Toon aan hoe het platform voldoet aan relevante wet- en regelgeving, zoals de AVG/GDPR, en hoe privacy by design is toegepast in de architectuur.

Beschrijf de omgang met toestemming (consent), dataminimalisatie, pseudonimisering en auditability/logging.

Beoordelingscriteria:

U kunt op dit onderdeel maximaal 35 punten behalen

1. Het platform voldoet aan de AVG/GDPR - u moet hier aan voldoen dit betreft een Knock Out
2. De Inschrijver heeft vele/een paar/geen waarborgen om misbruik van persoonsgegevens te voorkomen. Denk aan een regelmatige externe auditing of een bewezen privacy-by-design architectuur. - u kunt hier 10/5/0 punten behalen
3. Ervaring met het opslaan en verwerken van gebruikersdata van Europese burgers. - u kunt hier maximaal 10 punten behalen
4. Ervaring met het vraagstuk over toegang tot of blokkering van gebruikersdata door buitenlandse mogendheden i.e. Cloud Soevereiniteit. - u kunt hier maximaal 5 punten behalen
5. De Inschrijver past overal/op sommige plekken/geen dataminimalisatie toe bij het binnenhalen, verwerken en activeren van gebruikersdata - u kunt hier 10/5/0 punten behalen

Voor dit totale onderdeel Compliance & privacy by design dient u minimaal 23 punten te behalen.

- De opdrachtwaarde is minimaal € 50.000,--

U dient, op straffe van uitsluiting, bijgevoegd formulier ondertekend door uw Opdrachtgever, aan te leveren.

Document question - 35 Points

Referentie 4CEP Compliance & priv..(12604783).docx