

Algemene informatie

Aanbesteding: Cadeaubonnen
Aanbestedende Dienst: Gemeente Haarlemmermeer
Referentie: 2023-445

Toelichting:

Nav de antwoorden op de vragen uit de 1ste nota van inlichtingen is de aanbestedingsleidraad aangepast. De aanbestedingsleidraad cadeaubonnen versie 1.1 dd 28 mei 2024 wordt toegevoegd aan de aanbesteding

Vraag en antwoord

Ref.nr. 1
Onderwerp: Subgunningscriterium 2

Vraag:

Bij subgunningscriterium 2 vragen jullie om een inlogcode voor dummy en een uitwerking op max 4 A4. Wat dient de invulling van die 4 pagina's te bevatten? Wij adviseren het schrappen van tekst en het aanleveren van een dummy van de klantportaal en de webshop voor plaatsen van de bestelling door de ontvangers van de cadeaubon.

Antwoord:

1. In maximaal vier pagina's A4 willen wij dat u schriftelijk de werking van de webshop presenteert.
2. Wij willen graag een dummy van de webshop ontvangen om het gebruikersgemak mbt het verzilveren van de cadeaubon te ervaren.

Percelen: P1 Cadeaubonnen
Beantwoord op: 28 mei 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. 2
Onderwerp: subgunningscriterium 3

Vraag:

Om een volledig antwoord te kunnen geven op de uitvraag van subgunningscriterium 3 willen wij jullie vragen om hier max 2 A4 voor toe te staan. Met daarbij een verplicht lettertype voor een objectieve beoordeling (b.v. Arial 10)

Antwoord:

Niet akkoord, voor subgunningscriterium 3 kunt u maximaal 1 A4 in lettertype 'Calibri (Hoofdtype) 10' indienen.

Percelen: P1 Cadeaubonnen
Beantwoord op: 28 mei 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
3

Onderwerp:
Subgunningscriterium 1

Vraag:

Om een volledig antwoord te kunnen geven op de uitvraag van subgunningscriterium 1 willen wij jullie vragen om hier max 2 A4 voor toe te staan. Met daarbij een verplicht lettertype voor een objectieve beoordeling (b.v. Arial 10)

Antwoord:

Akkoord, voor subgunningscriterium 1 kunt u maximaal 2 A4 in lettertype 'Calibri (Hoofdttekst) 10' indienen.

Percelen: P1 Cadeaubonnen
Beantwoord op: 28 mei 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
4

Onderwerp:
Programma van Eisen: 1.3

Vraag:

Als definitie van acceptanten op pagina 3 van de aanbestedingsleidraad geven jullie aan 'webwinkels of fysieke winkels waar de giftcard ingewisseld kan worden'. Bij eis 1.3 geven jullie aan dat de cadeaubon bij minimaal 250 acceptanten moet kunnen worden ingewisseld. Graag zien we een nadere uitleg hiervan aangezien er bij de verzilvering van de cadeaubon allerlei geschenken in onze webshop kunnen worden gekozen. Bedoelen jullie met cadeaubon in dit geval 'giftcard'?

Antwoord:

De definitie 'acceptanten' op pagina 3 van de aanbestedingsleidraad wordt als volgt aangepast: 'Webwinkels en fysieke winkels waar de cadeaubon ingewisseld kan worden'.

Percelen: P1 Cadeaubonnen
Beantwoord op: 28 mei 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

5

Beoordeling assortiment

Vraag:

Nemen jullie in bepaalde mate het assortiment van inschrijvers mee in de beoordeling van de aanbesteding? Behalve het stuk tekst over lokaal uit subgunningscriterium 4 en duurzaamheid uit subgunningscriterium 3. M.a. w.: het assortiment in de in te leveren demowebshop wordt niet beoordeeld?

Antwoord:

1. Het assortiment dient te voldoen aan de eisen die gesteld zijn in het Programma van Eisen. Wij vragen u bij gunningscriterium 3 en 4 in te gaan op het assortiment.
2. Dit is correct. De dummy webshop is bedoeld om het gebruikersgemak te ervaren, het assortiment wordt hierin niet beoordeeld.

Percelen: P1 Cadeaubonnen**Beantwoord op:** 28 mei 2024**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

6

Onderwerp:

Subgunningscriterium 2: gebruikersgemak webshop. Jullie

Vraag:

Jullie geven aan op zoek te zijn naar een gebruiksvriendelijke webshop m.b.t. het activeren van de cadeaubon door de gebruiker. Bedoelen jullie hier een webshop mee waarop cadeaubonnen besteld en geactiveerd worden door geautoriseerde personen binnen gemeente Haarlemmermeer? Wanneer dat het geval is, adviseren wij het uitvragen van een demo van een klantportaal. Of bedoelen jullie de uitvraag voor een webshop waarop de ontvangers van de cadeaubonnen deze kunnen besteden met daarbij een keuze uit geschenken, belevenissen, goede doelen en giftcards? Aangezien jullie spreken over 'het beschikbaar stellen van een geactiveerde dummy inlogcode' gaan we er vanuit dat het om een webshop met geschenken, belevenissen, goede doelen en giftcards gaat. Dit staat dan echter haaks op 'het op zoek zijn naar een webshop m.b.t. het activeren van de cadeaubon'.

Antwoord:

Wij willen graag een dummy van de webshop ontvangen om het gebruikersgemak mbt het verzilveren van de cadeaubon te ervaren. Subgunningscriterium 2 gaat volledig over het gebruiksgemak van de webshop voor de ontvanger van de cadeaubon. De zin 'Aanbestedende dienst is op zoek naar een gebruiksvriendelijke webshop mbt het activeren van de cadeaubon door de gebruiker' wordt vervangen door 'Aanbestedende dienst is op zoek naar een gebruiksvriendelijke websop mbt het verzilveren van de cadeaubon door de ontvanger'.
De eerste bullit bij de vraagstelling van subgunningscriteirum 2

'Gebruiksvriendelijkheid (in zo min mogelijk handelingen/op een efficiënte wijze kunnen bestellen van geschenken, goede doelen en giftcards door de gebruiker)' wordt als volgt aangepast 'Gebruiksvriendelijkheid (in zo min mogelijk handelingen/op een efficiënte wijze kunnen bestellen van geschenken, goede doelen en giftcards door de ontvanger)'.

Percelen: P1 Cadeaubonnen
Beantwoord op: 28 mei 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
7

Onderwerp:
Uitvraag soort cadeaubon

Vraag:

Is Aanbestedende dienst op zoek naar een cadeaubon die in een Keuzewebshop is te besteden voor o.a. producten of naar een algemeen breed besteedbare cadeaubon? Wij leveren namelijk de VVV Cadeaukaart en die voldoet ons inziens aan uw eisen.

Echter staat in eis 1:

Opdrachtnemer levert een cadeaubon (hierna ook aangeduid met “de cadeaubon”) die de ontvanger op een webshop kan verzilveren en daarbij uit geschenken, belevenissen, goede doelen en giftcards kan kiezen.

Bedoelt u met eis 1 een Keuzewebshop of een webshop waarin de VVV Cadeaukaart online is te besteden (naast alle aangesloten fysieke winkels).

Antwoord:

Wij bedoelen een eigen webshop in eigen huisstijl. We bedoelen met eis 1.1 uit het PvE dat de ontvanger de cadeaubon op deze webshop kan verzilveren en daarbij uit geschenken, belevenissen, goede doelen en giftcards kan kiezen.

Percelen: P1 Cadeaubonnen
Beantwoord op: 28 mei 2024
Label: Uitvoering

Ref.nr.
8

Onderwerp:
SG2: Gebruikersgemak webshop

Vraag:

Omdat wij de unieke code van de cadeaubon koppelen aan de ontvanger, kunnen wij nieuw tegoed bijschrijven op dezelfde code. Dit is voor de ontvanger veel gebruiksvriendelijker omdat oude cadeaubonnen vaak kwijt

raken, en zorgt voor minder administratie. Is deze oplossing voor u ook akkoord?

Antwoord:

De opdracht betreft zowel digitale als fysieke verzending en verstrekking van cadeaubonnen. Aanbestedende dienst verstrekt geen BSN nummer. Wij zien graag uw uitgewerkte voorstel op subgunningscriterium 2 tegemoet.

Percelen: P1 Cadeaubonnen
Beantwoord op: 28 mei 2024
Label: Proces

Ref.nr.
9

Onderwerp:
PVE 2.1, 2.3 en 2.5

Vraag:

Kunt u verduidelijken wat u precies nodig heeft voor de incidentele cadeaubonnen: in 2.1 staat een maximale levertijd van 2 weken voor ad hoc bestellingen, in 2.5. vraagt u om een klantportaal waar de servicedesk medewerkers een cadeaubon elk moment van de dag kunnen opladen en in 2.3 staat dat bestellingen in elk geval per e-mail geplaatst kunnen worden.

Antwoord:

Voor de (fysieke) incidentele cadeaubonnen (die in elk geval per e-mail besteld kunnen worden) geldt een maximale levertijd van 2 weken. Deze (fysieke) incidentele cadeaubonnen moeten door medewerkers van de servicedesk elk moment van de dag opgeladen kunnen worden via het klantportaal. Deze cadeaubonnen worden door de aanbestedende dienst zelf verspreid.

Percelen: P1 Cadeaubonnen
Beantwoord op: 28 mei 2024
Label: Proces

Ref.nr.
10

Onderwerp:
PVE 1.5 Branches

Vraag:

Met branches bedoelt u dan een ruim en breed assortiment voor ieder wat wils?

Antwoord:

Ja, dit is juist.

Percelen: P1 Cadeaubonnen

Beantwoord op: 28 mei 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
11 **Onderwerp:**
PVE 1.3 Acceptanten

Vraag:

Wat bedoelt u hier precies met acceptanten? In PVE 1.1 stelt u juist dat met de cadeaubon de ontvanger geschenken, belevenissen, goede doelen en giftcards kan kiezen.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 4.

Percelen: P1 Cadeaubonnen
Beantwoord op: 28 mei 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
12 **Onderwerp:**
Bijlage A - Programma van Eisen

Vraag:

Om de privacy van uw medewerkers en inwoners te waarborgen is het aan te bevelen om in het programma van eisen een eis op te nemen m.b.t. informatiebeveiliging. U zou de eis als volgt kunnen definiëren:

"Leverancier werkt volgens NEN-ISO/IEC 27001 normen voor informatiebeveiliging en is hiervoor gecertificeerd.

Antwoord:

In bijlage 2 van de verwerkersovereenkomst dient aanbieder een passend niveau van beveiliging aan te kunnen tonen. Hierin vragen we naar een algemeen erkende norm voor informatiebeveiliging zoals maar niet uitsluitend ISO 27001.

Percelen: P1 Cadeaubonnen
Beantwoord op: 28 mei 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
13 **Onderwerp:**
Programma van eisen

Vraag:

betreft 1.3.; aantal acceptanten. Is het akkoord als er > 1000 geschenken

worden aangeboden in > 10 verschillende branches bij > 100 acceptanten, zijnde impact ondernemers waaronder ook lokale Impact ondernemers. We gaan er vanuit dat dit dermate veel diversiteit biedt aan keuzes en mogelijkheden dat hiermee ook aan het doel van deze eis is voldaan. Bent u hiermee akkoord?

Antwoord:

Nee, niet akkoord. Aanbestedende dienst heeft bewust gekozen voor minimaal 250 acceptanten.

Percelen: P1 Cadeaubonnen
Beantwoord op: 28 mei 2024
Label: Inhoud