

Nota van Inlichtingen 1
Europese aanbesteding Kerstpakketten
d.d. 23 mei 2024

Ref. nr.	Betrekking op	Vraag	Antwoord
1	6.3 geschiktheidseis 3: kwaliteitsborging	Na zorgvuldige bestudering van de aanbestedingsdocumenten, heb ik een vraag met betrekking tot artikel 6.3, waarin wordt vermeld dat inschrijvers een certificaat moeten overleggen waaruit blijkt dat ze NEN-EN-ISO 9001 gecertificeerd zijn. Hoewel dit certificaat een waardevolle indicator kan zijn voor kwaliteitsmanagement, ben ik me bewust van het feit dat er bedrijven zijn die hoogwaardige producten en diensten leveren zonder deze specifieke certificering. Zou het mogelijk zijn om deze eis te verzachten of volledig te verwijderen? Ik ben ervan overtuigd dat ons bedrijf in staat is om de gewenste kwaliteit te leveren, maar we zijn momenteel niet gecertificeerd volgens NEN-EN-ISO 9001. We zijn bereid om eventuele alternatieve methoden voor kwaliteitsborging te bespreken die voor u aanvaardbaar zouden kunnen zijn.	Niet akkoord. Zoals in paragraaf 6.3 gemeld dient inschrijver na het voornemen tot gunning een ISO 9001 certificaat te overleggen óf een beschrijving van een gelijkwaardig kwaliteitsmanagement systeem. Het is aan de Aanbestedende dienst om gelijkwaardigheid te toetsen en te accepteren.
2	PvE 9.9 / geschiktheidseis 4	In punt 9.9 van het Programma van Eisen geeft u aan dat ISO27001 een eis is. Op dit moment zijn wij nog in de voorbereidende fase om deze certificering te behalen. Onze IT-dienst (waar het gehele keuzeconcept onder is gebracht) is wel ISO27001 gecertificeerd. Is dit voldoende om aan deze geschiktheidseis te voldoen?	Akkoord, ervan uitgaande dat de webshop ISO 27001 is gecertificeerd
3	8.2.4 Gunningscriteria 4: MVO	In gunningscriteria 4 vraagt u om de duurzaamheid in het assortiment toe te lichten. Duurzaamheid heeft bij organisaties verschillende invullingen gekregen. Zou u kunnen specificeren wat u onder duurzaamheid schaaft? Bijvoorbeeld valt een item dat bijdraagt aan een gezonde levenshouding onder een duurzaam product? En valt een item met een lange levensduur onder een duurzaam product? Of staat de inschrijver vrij om zelf een invulling aan duurzaamheid te geven?	Wij zien duurzaamheid breed. Bij de vraag ten aanzien van het assortiment denken wij met name aan het gebruik van de materialen en de manier van produceren en de logistiek rondom het product.

4	Beschrijvend document/ Verwerkers-overeenkomst /PvE	"Samen met een gespecialiseerd advocatenkantoor hebben wij uitvoerig onderzoek gedaan naar de rol die wij hebben ten aanzien van de verwerkingen van persoonsgegevens die wij voor onze klanten uitvoeren. Hieruit is gebleken dat wij verwerkingsverantwoordelijke zijn in het geval wordt gekozen voor de optie 'vrije keuze' geschenk (voucher en webshop). Dit betekent dat: • wij zelf verantwoordelijk en aansprakelijk zijn voor naleving van de AVG, inclusief de beveiligingsmaatregelen die wij treffen in de kwalificatie van verwerkingsverantwoordelijke; • dat wij geen verwerkersovereenkomst met u hoeven te sluiten; • dat we wel graag een overeenkomst inzake gegevensverwerking sluiten waarin we duidelijke afspraken maken ten aanzien van de omgang met de persoonsgegevens en de verdeling van de verantwoordelijkheden tussen partijen. Bent u er gezien het voorgaande mee akkoord dat onze concept overeenkomst tussen verwerkingsverantwoordelijken, in plaats van de "Verwerkersovereenkomst", wordt gehanteerd?"	Opdrachtgever bevestigt dat de opdrachtnemer zich als verwerkingsverantwoordelijke mag kwalificeren. Opdrachtgever gaat op voorhand niet akkoord met een conceptovereenkomst van opdrachtnemer aangezien opdrachtgever deze niet tot zijn beschikking heeft. Na gunning kunnen afspraken hierover worden gemaakt. Het is natuurlijk evident dat de persoonsgegevens die opdrachtgever aan de opdrachtnemer aanlevert niet voor andere doeleinden gebruikt worden, dan waarvoor ze worden aangeleverd.
5	ARIV 2018 art. 3.2	"Inschrijver wenst in lijn met de wet op voorhand in gebreke te worden gesteld voordat verzuim intreedt". Ons voorstel voor de tekst in artikel 3.2 is als volgt: [De overeengekomen leveringsdatum, of -data, of -termijn(en) gelden als vast en fataal. Indien het Product niet binnen de overeengekomen termijn op de overeengekomen plaats is afgeleverd, is Leverancier na daartoe in gebreke te zijn gesteld in verzuim] Gaat u akkoord met deze aanpassing?"	De aanpassing is niet akkoord Aanbestedende dienst is bereid om in alle redelijkheid en billijkheid overleg te voeren over het verzuim
6	Eis 2.5	Opdrachtnemer maakt uiterlijk 1 februari van het aansluitende jaar de bedragen over naar de gekozen goede doelen. Om ons in staat te stellen dit te doen hebben wij, na sluiting van de webshop, enkele dagen verwerkingstijd nodig. De webshop zou dan bijvoorbeeld tot maximaal 26 januari 2025 geopend kunnen zijn. Sluit dit aan bij uw wensen? Indien de webshop langer geopend dient te zijn verschuift de datum van het overmaken van de donaties ook. Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord. Afgelopen jaren is de insteek geweest de webshop aan het einde van het desbetreffende jaar waarin de kerstgeschenken worden uitgereikt te sluiten.

7	Eis 2.2	Begrijpen wij het goed dat het assortiment in de webshop enkel en alleen producten mag bevatten die MVO gerelateerd zijn of mogen er ook producten bij zitten die niet-MVO zijn? En in geval van dat laatste, wenst u dan een bepaalde verhouding tussen mvo/niet-mvo producten, of een minimaal percentage mvo producten?	Wij hebben niet de eis dat we 100% MVO producten in het concept verwachten. Opdrachtgever hecht waarde aan MVO zoals ook beschreven in paragraaf 1.5. Opdrachtgever verwacht van opdrachtnemer dat deze wens meegenomen wordt in het voorstellen van producten. Bij het beoordelen van het gunningscriteria duurzaamheid willen wij graag uw uitgangspunten voor het samenstellen van het assortiment teruglezen.
8	Eis 2.2	Opdrachtnemer stelt producten voor die passen bij de aard van de organisatie en de wens om maatschappelijk verantwoord ondernemen te ondersteunen. Begrijpen wij het goed dat het assortiment in de webshop enkel en alleen producten mag bevatten die passen bij de aard van uw organisatie of zijn 'algemene' producten zoals een fohn, waterkoker of een pan, ook toegestaan binnen het assortiment?	De mate waarin algemene producten zijn toegestaan hangt af van de conceptkeuze. Wanneer wordt uitgegaan van een beperkt aantal producten/keuzepakketten moet de inhoud passen bij de aard van de organisatie. Is er sprake van een concept met een algemene webshop met een ruime keuze mogelijkheid zijn algemene producten zeker toegestaan.
9	8.2.3 Gunningscriteria 3: Logistiek	U vraagt ons aan te geven in hoeverre het mogelijk is de webshop gedurende de looptijd aan te passen. Op welke fronten wenst u aanpassingen? Kunt u hier voorbeelden van geven?	Hierbij moet u denken aan het aanbrengen van wijzigingen in het assortiment, goede doelen en bijvoorbeeld uitstraling van de opdrachtgever.
10	8.2.2. Gunningscriteria 2: Persoonlijke boodschap	Gezien het feit dat zowel u als Opdrachtgever en wij als Inschrijver beiden de duurzaamheidsgedachte hoog in het vaandel hebben vragen wij ons af in hoeverre u open staat voor een digitale uitnodiging voor de webshop in plaats van een fysieke boodschap (bijv. een kaart/doosje). Deze uitnodiging wordt per e-mail verzonden en bevat uw persoonlijke boodschap. Mogen wij hier een voorstel voor doen (idee) of ontvangt u liever enkel (een) voorstel(len) voor een fysieke uitnodiging?	Opdrachtnemer is vrij hier een voorstel in te doen. Een fysieke uitnodiging is geen 'must'.

11	PvE 3.6	De medewerkers hebben minimaal 3 weken de tijd om een keuze te maken. Wanneer wenst de Aanbestedende Dienst dat de webshop open en dicht gaat? Wat was dat in het verleden?	De aanbestedende dienst wenst dat iedere medewerker die in dienst is een pakket ontvangt binnen de overeengekomen planning en de mogelijkheid heeft om een keuze te maken. Wanneer de webshop opent hangt af van het concept. Eerder werden pakketten fysiek uitgeleverd in week 50 en werd de planning hierop aangepast. Bij thuislevering van het pakket is eerder openen na sinterklaas en sluiten einde van het jaar aangehouden.
12	Gunningscriteria algemeen	U geeft per gunningscriterium aan hoeveel pagina's A4 onze inzending maximaal mag bestaan. Zijn er ook nog eisen aan lettertype en puntgrootte?	Voor alle gunningscriteria geldt dat uitwerking in Lettertype Arial, puntgrootte 11 van toepassing is.
13	1.8 Omvang van de opdracht	De genoemde waarde per pakketten is incl. btw en inclusief alle overige kosten. Als besloten wordt de vouchers huis-aan-huis te versturen en niet persoonlijk uit te reiken, mogen deze kosten dan wel doorberekend worden? Dat is namelijk een grote kostenpost.	Wij realiseren ons dat de concept keuze kan zorgen voor andere verzendkosten. Wanneer gekozen wordt voor uitlevering op thuislocaties kan na overleg vooraf besloten worden om verzendkosten door te berekenen. Voor vouchers, hieronder verstaan wij cadeaubonnen, volstaat digitale verstrekking.
14	Geschiktheidseis 5: referentie	Er dienen 2 referenties opgegeven te worden, 1 referentieopdracht per kerncompetentie. U geeft aan dat wij daar maximaal 200 woorden voor hebben. Geldt dit maximum per referentieopdracht of voor allebei tezamen?	Dit maximum geldt per referentieopdracht.
15	PVE, Eis 9.5 – Wachtwoord herstel-functie	Er wordt een wachtwoord herstelfunctie gevraagd. Gaat de Aanbestedende Dienst akkoord met het versturen van een unieke en gepersonaliseerde link waarmee men, zonder tussenkomst van een wachtwoord, rechtstreeks op de persoonlijke pagina terecht komt?	Akkoord
16	Gunningscriteria 3	De inschrijver dient een demo versie van de webshop aan te leveren. Er wordt ook steeds gesproken over samengestelde kerstpakketten. Verwacht de Aanbestedende Dienst naast een inlog voor een demo versie van de webshop ook meerdere uitgewerkte traditionele kerstpakketten (food/non-food)?	In de demo omgeving willen we graag zien welke handelingen moeten worden verricht om tot een bestelling te komen. De kerstgeschenken zoals ze in de demo webshop wellicht zullen staan zullen niet worden beoordeeld (zie ook antwoord op vraag 23)

17	1.8 Omvang van opdracht - Budgetverschillen	Vanwege het aangepaste tarief voor het externe personeel, zouden wij graag voor de optimale waarde beleving voor deze doelgroep enkel cadeaubonnen willen aanbieden. Gaat de Aanbestedende Dienst hiermee akkoord?	Dit is akkoord.
18	Huisstijlhandboek	Is het mogelijk dat het huisstijlhandboek van VGGM toegevoegd kan worden aan de aanbestedingsdocumenten?	Het huisstijlhandboek is terug te vinden via de volgende link: https://www.lingoapp.com/102636/k/Toolkit-VGGM-oxynXX
19	Eis 9.5 en 9.10	Eisen 9.5 en 9.10 impliceren volgens ons dat een eindgebruiker met een e-mailadres (of ander uniek data-element) als gebruikersnaam inlogt en een initieel door ons gegenereerd wachtwoord. Wij hebben in onze oplossing ervoor gekozen om geen persoonskenmerk als inlognaam te hanteren, maar ook een gegenereerde code die we verstrekken in de persoonlijke boodschap aan de medewerker. Dit doen we omwille van privacy-redenen. Daarnaast willen we in principe geen zelfgekozen wachtwoorden van medewerkers opslaan, omwille van beveiligingsredenen. Het opnieuw verkrijgen van inlogcode en/of wachtwoord verstrekken wij telefonisch of per e-mail na verificatie op basis van beschikbare gegevens (omdat we accounts herleidbaar maken naar een persoon, eis 9.14) Is bovenstaande een passende werkwijze en kunnen daardoor eisen 9.5 en 9.10 komen te vervallen?	Akkoord indien op deze wijze wordt gewerkt.
20	ARIV artikel 15 - Overmacht	De definitie van overmacht is zeer goed geregeld in het burgerlijk wetboek, in dit artikel van de Algemene Voorwaarden worden diverse zaken uitgesloten waarbij er zeker sprake kan zijn van overmacht of waardoor veel discussie kan ontstaan. Kunt u akkoord gaan met het aanpassen van de tweede zin van het artikel als volgt: Onder overmacht wordt in ieder geval niet verstaan: gebrek aan personeel, stakingen binnen de onderneming van Leverancier , ziekte van personeel en/of liquiditeits- c.q. solvabiliteitsproblemen aan de zijde van Leverancier.	Niet akkoord, voorop staat dat partijen in overleg treden bij overmacht waarbij redelijkheid en billijkheid in acht wordt genomen.

21	ARIV - artikel 14 Aansprakelijkheid	Kunt u akkoord gaan met het beperken van de aansprakelijkheid tot directe schade en een bedrag van € 500.000,--?. Hierbij kan directe schade worden gedefinieerd als: • de redelijke kosten die Koper zou moeten maken om de prestatie van Leverancier aan de overeenkomst te laten beantwoorden; • redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden; • redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Koper aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.	De aansprakelijkheid zullen we als volgt verlagen: de Partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen tegenover de andere Partij is aansprakelijk voor de door de andere Partij geleden dan wel te lijden schade, met dien verstande dat de aansprakelijkheid als volgt beperkt is: - € 300.000,- per gebeurtenis en € 500.000,- per contractjaar of gedeelte van een jaar dat de Overeenkomst van kracht is; De definitie van directe schade wordt niet overgenomen.
22	Verwerkers overeenkomst	Wij hebben een eigen model verwerkersovereenkomst dat exact is opgemaakt voor onze diensten. Kunt u akkoord gaan met het bespreken van het format van de verwerkersovereenkomst na gunning?	Niet akkoord.
23	Gunningscriteria 3	U vraagt bij gunningscriteria 3 om inloggegevens aan te leveren voor een demo omgeving van onze webshop waarin we alle handelingen kunnen verrichten en beoordelen. Kunt u aangeven wat u in deze webshop wilt beoordelen? Betreft dit het bestellen van een geschenk?	Wij willen zien of de webshop op een makkelijke, overzichtelijke en gebruiksvriendelijke manier is ingericht zodat bestellen gemakkelijk verloopt inclusief de mogelijkheden tot personalisatie.
24	Gewenste situatie MVO	Bij de gewenste situatie geeft u aan dat het mogelijk moet zijn om de waarde van het pakket te doneren aan een goed doel. Heeft u al een specifiek goed doel hiervoor in gedachten?	Het gaat ons er om dat doneren aan één of meerdere goede doelen mogelijk is en dat u hierin kunt ondersteunen zoals in het beschrijvend document beschreven. Voor dit jaar is er nog geen keuze gemaakt voor 1 of meerdere goede doelen. Hierin mag u ook voorstellen doen. Tot op heden hebben wij jaarlijks zelf een drietal doelen gekozen.
25	Eis 2.1	Dient er bij de samenstelling van het pakket nog rekening gehouden te worden met geloofsovertuiging?	Er dient rekening te worden gehouden met diversiteit bij de samenstelling van het pakket.
26	Eis 3.1	U geeft aan dat wanneer er gebruik wordt gemaakt van een keuzesysteem de medewerker een persoonlijke uitnodiging ontvangt. Kunt u aangeven of deze uitnodiging fysiek of digitaal aan de medewerker wordt overhandigt?	Zie antwoord vraag 10.
27	Eis 2.6	U heeft het in deze eis over een bon, kunt u specificeren wat voor bon u bedoelt?	Met bon wordt bedoeld een cadeaukaart / cadeaubon.

28	Gewenste situatie logistiek	U geeft aan dat de opdrachtnemer in staat moet zijn om of op een afleverlocatie of op huisadres af te leveren. Kunt u aangeven welke vorm van aflevering u voor komend jaar wenst? Dit is namelijk bepalend voor eventuele extra kosten en het beschikbare budget voor een kerstpakket.	Dit is afhankelijk van het concept waarvoor we kiezen. Zie verder antwoord op vraag 13.
30	Omschrijving opdracht	Wanneer (in welke maand) maakt de opdrachtgever bekend voor welk concept gekozen wordt?	De overeenkomst gaat per 1 september in, er wordt van Opdrachtnemer een actieve rol verwacht in het voorstellen van conceptkeuzes. Aan de hand daarvan is Opdrachtgever in staat een snelle keuze te maken voor het jaar 2024. In overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt voor de vervolgjaren een planning gemaakt.
31	Huisstijl handboek	Om met ons aanbod goed aan te kunnen sluiten bij de huisstijl van de veiligheidsregio ontvangen wij graag het huisstijlhandboek.	Zie antwoord op vraag 18.
32	Kerstpakketten verleden	Kunt u aangeven wat voor eindejaarsgeschenken de veiligheidsregio in het verleden heeft aangeboden? In het geval van een samengesteld pakket wat voor non-food items zijn er aangeboden? In het geval van een eigen keuze concept wat waren de top 10 producten (incl. aantallen) die gekozen zijn?	In de bijlage treft u een overzicht aan van de top 20 van vorig jaar én de top 10 keuzes van de jeugd brandweer
33	Omschrijving opdracht	De omschrijving van de opdracht is ons niet geheel duidelijk. Is het juist dat u jaarlijks een keuze wilt maken tussen een kerstpakket, een webshopmodule waar medewerkers zelf een geschenk kunnen kiezen of een webshopmodule waar medewerkers een kerstpakket kunnen bestellen? Graag ontvangen wij een verduidelijking van de opdracht.	Dit klopt. Opdrachtgever wil flexibiliteit hebben om voor een ander concept pakket te kunnen kiezen en wil graag een leverancier contracteren die hier creatief in mee kan en wil denken.
34	Kerstpakket	Wat is uw definitief van kerstpakket?	Een geschenk als blijk van waardering van werkgever aan werknemer.
35	Beschrijvend document	Is het toegestaan om een voorblad (die niet meetelt in het aantal pagina's) toe te voegen aan de in te leveren documenten voor de subgunningscriteria?	Ja, dit is toegestaan.
36	Beschrijvend document 8.2.3 Gunningscriteria 3: Logistiek	U vraagt om inloggegevens voor een demo-webshop. Het is ons echter niet duidelijk wat er precies beoordeeld wordt in de demo-webshop. Kunt u aangeven of u de look & feel, functionaliteiten, het aangeboden assortiment, of een combinatie hiervan gaat beoordelen? In het geval dat u het assortiment gaat beoordelen, kunt u aangeven hoeveel keuzemogelijkheden u minimaal verwacht, en geldt er 'hoe meer geschenken hoe beter'?	Wij willen zien of de webshop op een makkelijke, overzichtelijke en gebruiksvriendelijke manier is ingericht zodat bestellen gemakkelijk verloopt inclusief de mogelijkheden tot personalisatie. De inloggegevens hebben niet als doel om het assortiment te beoordelen.

