

Algemene informatie

Aanbesteding: Eindejaarsgeschenken
Aanbestedende Dienst: Gemeente Tilburg
Referentie: 2024-615-JB

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr.	Onderwerp:
1	Duur van de overeenkomst

Vraag:

De duur van de overeenkomst is 48 maanden (met één optiejaar) en de webshop moet één jaar na uitgifte open blijven. Begrijp ik dan goed dat de laatste uitgifte een kortere bestedingsperiode heeft? Stel we starten conform conceptplanning op 12/08/2024, dan stopt de overeenkomst op 11/08/2028 en kan er daarna niet meer verzilverd worden?

Antwoord:

Binnen de looptijd van de overeenkomst worden er drie cadeaukaarten uitgegeven. Dat maakt dat de looptijd van 48 maanden voldoende is. Er is geen kortere bestedingsperiode, omdat er maar 3 cadeaukaarten worden uitgegeven.

Ter verduidelijking:

In december 2024 wordt de cadeaukaart van 2025 uitgegeven die tot en met 31 december 2025 te besteden is.
Enz.

Percelen:	P1 Eindejaarsgeschenken
Beantwoord op:	6 jun. 2024

Ref.nr.	Onderwerp:
2	H2

Vraag:

Werknemer kan het hele jaar na de bestelling nog besteden. Dus webshop sluit dan toch niet? Ik neem aan dat bedoeld wordt dat na elke "editie" dat vouchers vervallen?

Antwoord:

Inderdaad, uiterlijk 60 dagen na sluiting van de betreffende bestedingsperiode, levert opdrachtnemer de rapportage op zoals benoemd in

H2 van het Programma van Eisen. Dus als voorbeeld levert opdrachtnemer in maart 2026 de rapportage op van bestedingsperiode 2025.

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken
Beantwoord op: 6 jun. 2024

Ref.nr.
3

Onderwerp:
G2

Vraag:

Websites van opdrachtgever moeten wettelijk volledig voldoen aan de WCAG 2.1 AA toegankelijkheidseisen. We zouden graag bevestiging krijgen dat dit (mede) onder de term "toegankelijke omgeving" valt.

Antwoord:

De oplossing dient te voldoen aan het Besluit Digitale Toegankelijkheid Overheid. Dit kan men aantonen door het overleggen van een WCAG-EM rapportage.

Voor iedere website dienen wij vervolgens een toegankelijkheidsverklaring op te voeren waarin duidelijk wordt óf en op welke manier er wordt voldaan aan de wetgeving en transparantie te bieden over de toegankelijkheid van de website.

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken
Beantwoord op: 6 jun. 2024

Ref.nr.
4

Onderwerp:
E2

Vraag:

Is opdrachtgever akkoord als het een telefoonnummer met lokale belkosten betreft?

Antwoord:

Niet akkoord; we houden vast aan eis E2, omdat niet alle medewerkers beschikken over een diensttelefoon.

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken
Beantwoord op: 6 jun. 2024

Ref.nr.
5

Onderwerp:
A10

Vraag:

Met versturen bedoelt opdrachtgever in ieder geval een digitale uitnodiging? Of zou dit ook per post mogelijk moeten? In dat geval: moeten de ontwerp-, druk- en verzendkosten vanuit de provisie betaald worden die opdrachtgever betaalt of afzonderlijk?

Antwoord:

Inderdaad uitsluitend digitaal. Verzending per post wordt in het kader van duurzaamheid niet toegestaan.

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken

Beantwoord op: 6 jun. 2024

Ref.nr.
6

Onderwerp:

planning uitvoering

Vraag:

In beschrijving Scope (A2) wordt aangegeven dat de voorbereidingen gestart dienen te worden in Q1 en de gunning is in Q3. Hoe ziet u dit?

Antwoord:

Voor 2024 is dit uiteraard niet meer mogelijk. Voorbereiding begint bij afsluiten van het contract zo spoedig mogelijk. De jaren die volgen starten we in Q1 met de voorbereidingen.

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken

Beantwoord op: 6 jun. 2024

Ref.nr.
7

Onderwerp:

faillissement lokale ondernemer

Vraag:

Punt C7 programma van eisen: Wordt met een gelijkwaardig alternatief het aansluiten van een andere (gelijkende) lokale ondernemer bedoeld?

Antwoord:

Ja, dat wordt hiermee bedoeld.

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken

Beantwoord op: 6 jun. 2024

Ref.nr.
8

Onderwerp:

faillissement lokale ondernemer

Vraag:

Punt D1 programma van eisen; Er van uitgaande dat direct wordt afgerekend met de lokale ondernemer na het verzilveren van het geschenk en de cadeaukaart van de lokale ondernemer wordt geactiveerd, impliceert dit dat het risico van een faillissement van een lokale ondernemer volledig wordt afgewenteld op opdrachtnemer. Is dit de bedoeling?

Antwoord:

Dit risico ligt niet bij de opdrachtnemer, aangezien uitbetaling pas plaatsvindt bij daadwerkelijke besteding.

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken

Beantwoord op: 6 jun. 2024

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Commissie over verzilverde bon

Vraag:

Wordt hiermee de verzilvering van inlogcode in online omgeving van opdrachtnemer bedoeld?

Antwoord:

Nee, dit wordt niet bedoeld. In de opzet van deze aanbesteding bedoelen we het activeren van de cadeaukaart, waarna men deze vervolgens daadwerkelijk kan besteden bij de lokale ondernemer. Bij een daadwerkelijke besteding ontstaat het recht op commissie.

Eis F3 wordt aangepast als volgt:
de opdrachtnemer factureert maandelijks op basis van daadwerkelijke besteding van het eindejaarsgeschenk.

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken

Beantwoord op: 6 jun. 2024

Ref.nr.

10

Onderwerp:

kerncompetenties

Vraag:

Aanbestedingsdocument p. 16. kerncompetenties bullet c. Wordt met producten hier bedoeld cadeaukaarten?

Antwoord:

Ja, dat wordt hiermee bedoeld.

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken

Beantwoord op: 6 jun. 2024

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Programma van Eisen - B8

Vraag:

In het PvE Eis B8 stelt u "In de online omgeving is de actuele situatie met betrekking tot beschikbaarheid en levertijd duidelijk zichtbaar".

Vraag: Welk aanbod wenst Opdrachtgever te ontsluiten in de online omgeving? Wij gaan er vanuit dat Opdrachtgever een ruim assortiment aan cadeaukaarten (waaronder een lokale cadeaukaart) en producten wil aanbieden. Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

Nee, dit klopt niet. Hetgeen wat opdrachtnemer aanbiedt moet in overeenstemming zijn met de doelen zoals opgenomen in A1 en C5 van het Programma van Eisen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanbod en aansluiten van lokale ondernemers. Het idee is dat de opdrachtnemer dus een (digitale) kaart maakt voor gemeente Tilburg die te besteden is bij lokale ondernemers en (lokale) goede doelen. Het aanbod moet volledig online weergegeven worden.

Dus geen algemeen aanbod zoals in deze vraag wordt gesteld.

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken

Beantwoord op: 6 jun. 2024

Ref.nr.

12

Onderwerp:

Programma van Eisen - C5

Vraag:

In het PvE eis C5 stelt u "Het eindejaarsgeschenk dient digitaal te kunnen worden uitgegeven bij de lokale ondernemers (dit in het kader van duurzaamheid.). Deze kan alleen besteed worden in fysieke winkels/ bezoeklocaties in gemeente Tilburg."

Vraag: Aangezien u fysieke winkels / bezoeklocaties noemt gaan wij er vanuit dat u bedoelt dat het eindejaarsgeschenk als een digitale code in te wisselen is bij deze fysieke locaties en dat hiervoor geen fysieke cadeaukaart meer nodig is. Kunt u dat bevestigen?

Antwoord:

Ja, dat klopt.

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken

Beantwoord op: 6 jun. 2024

Ref.nr.
13

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument - ISO9001

Vraag:

In het aanbestedingsdocument stelt u "Indien Inschrijver niet beschikt over een ISO9001- of EN29000-certificaat dan dient Inschrijver te beschikken over een gelijkwaardig certificaat."

Wij beschikken over een intern kwaliteitsmanagement systeem inclusief een uitwerking van de ISO27001 controls. We zijn ISO27001 gecertificeerd en zitten in het traject voor certificering van de ISO9001 norm. Kunt u bevestigen of deze bewijslast voldoet aan de gestelde eisen?

Antwoord:

Indien Inschrijver niet beschikt over een ISO9001- of EN29000-certificaat dan dient Inschrijver te beschikken over een gelijkwaardig certificaat.

Indien Inschrijver niet beschikt over een ISO9001-, EN29000- of gelijkwaardig certificaat dan dient Inschrijver in het bezit te zijn van een gelijkwaardig aan voornoemde certificering werkend kwaliteitszorg- en borgingsysteem. Van gelijkwaardig is volgens Aanbestedende dienst in dat geval sprake wanneer er minimaal wordt voldaan aan de volgende kenmerken:

- Kwaliteitszorg is organisatie breed verankerd (in beleid), geadopteerd door de verantwoordelijke directie en uitgedragen door deze directie (b.v. middels kwaliteitshandboek). De directie draagt de verantwoordelijkheid voor correcte opzet, uitvoering en beheersing van het kwaliteitsbeleid;
- Aanwezigheid en organisatie brede uitvoering van relevante procedures met betrekking tot dienstverlening/eindproducten en beheer van middelen en documenten, waarbij continue verbetering een belangrijk aandachtspunt is;
- Aanwezigheid van een interne kwaliteitscyclus: meting, analyse en verbetering van kwaliteitsniveaus;
- Aanwezigheid van een periodiek onafhankelijk, deskundige audit op naleving van de kwaliteitsprocedures;
- Klant gerelateerde processen: er is een systeem om ervoor te zorgen dat (vanuit het perspectief van de klant) helder wordt gemaakt wat de behoefte van de klant is en dat deze behoefte verwerkt wordt in de bedrijfsprocessen.

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken

Beantwoord op: 6 jun. 2024

Ref.nr.
14

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument - ISO27001

Vraag:

In het aanbestedingsdocument en programma van eisen stelt u geen eisen aan een ISO27001. Om de privacy van uw medewerkers te waarborgen adviseren wij om een ISO27001 certificering als vereiste op te nemen. Kunt u deze eis toevoegen?

Antwoord:

Aangezien we uitvoeringsvoorwaarden hebben met betrekking tot privacy achten wij het niet noodzakelijk om op voorhand al een geschiktheidseis zoals u voorstelt op te nemen. Zie ook artikel 1.4 van de overeenkomst, met aanvullend de verwerkingsovereenkomst.

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken

Beantwoord op: 6 jun. 2024

Ref.nr.

15

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument - Demo/inlog

Vraag:

In uw uitvraag en beoordeling vraagt u niet om een inlog tot het systeem om daarmee de klantvriendelijkheid van het systeem te beoordelen. Wij leveren graag een inlog op om u tijdens deze procedure al een goed beeld te geven van het klantvriendelijke systeem dat u opgeleverd krijgt. Bent u bereid om een demo van het systeem onderdeel te maken van de uitvraag en beoordeling?

Antwoord:

Hartelijk dank voor uw suggestie, echter zit ons zwaartepunt met betrekking tot de beoordeling in de 3 gunningscriteria zoals opgenomen. De demo wordt geen onderdeel van de beoordeling.

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken

Beantwoord op: 6 jun. 2024

Ref.nr.

16

Onderwerp:

Programma van Eisen - A7

Vraag:

In het PvE A7 stelt u dat "Eventueel niet gebruikte tegoeden van het verzilverde eindejaarsgeschenk komen toe aan de lokale ondernemer. Dit om lokale ondernemers maximaal te laten profiteren."

Wij voorzien een oplossing met een lokale cadeaukaart waar meerdere lokale aanbieders op zijn aangesloten.

Vraag: Een restsaldo van niet gebruikte tegoeden is dan niet direct toe te rekenen aan een individuele ondernemer. Wij stellen voor om het rest saldo van niet gebruikte tegoeden evenredig te verdelen onder alle aangesloten lokale aanbieders. Bent u hiermee akkoord?

Antwoord:

Hartelijk dank voor uw suggestie. Bij de bespreking van de rapportage waarbij de jaarafsluiting zal plaatsvinden (en duidelijk is wat het restsaldo is), behoudt de gemeente het recht te bepalen wat er met het restsaldo zal gebeuren. Hierbij zal de door u gedane suggestie niet vooraf worden uitgesloten.

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken

Beantwoord op: 6 jun. 2024

Ref.nr.
17

Onderwerp:
Algemeen

Vraag:

Nergens noemt de aanbestedende dienst 'Tilburg Cadeaukaart'. Uit de eisen en wensen blijkt dat dit wel het product is dat de aanbestedende dienst wenst in te kopen. Hoe borgt u de marktwerking -die de aanbestedingswet beoogt- door deze aanbesteding op deze manier in de markt te zetten?

Antwoord:

Wij noemen inderdaad nergens de 'Tilburg Cadeaukaart', omdat dit een bestaand commercieel product is waar de gemeente geen enkele verbintenis mee heeft. De marktwerking wordt geborgd door juist deze opdracht openbaar en transparant in de markt te zetten waardoor iedere aanbieder kan kennisnemen en eventueel inschrijven.

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken

Beantwoord op: 6 jun. 2024

Ref.nr.
18

Onderwerp:
7.1 Gunningssystematiek

Vraag:

Kunt u een rekenvoorbeeld met getallen geven om de 'Score op prijs' te berekenen?

Antwoord:

"Inschrijver A schrijft in met een commissie van 17,5% en inschrijver B schrijft in met een commissie van 15%
Berekening: $(15\% / 17,5\%) * 400 = 342,85$ punten

Inschrijver B ontvangt 400 punten en inschrijver A ontvangt 342,85 punten"

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken

Beantwoord op: 6 jun. 2024

Ref.nr.
19

Onderwerp:
Bijlage 5 Prijsblad

Vraag:

Wat bedoelt u met het percentage van 17,5 %? Is dat de maximale commissie die de inschrijver mag/kan verdienen?

Antwoord:

Ja, dat klopt.

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken

Beantwoord op: 6 jun. 2024

Ref.nr.
20

Onderwerp:
Bijlage 3 Gunningswensen

Vraag:

In de gunningswensen wordt niet om een demo assortiment/aangesloten lokale leveranciers gevraagd? Gaat u dus niet inhoudelijk beoordelen?

Antwoord:

Er wordt inderdaad niet om een demo van het assortiment gevraagd. Ons zwaartepunt met betrekking tot de beoordeling is in de 3 gunningscriteria opgenomen. De demo wordt geen onderdeel van de beoordeling.

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken

Beantwoord op: 6 jun. 2024