

Algemene informatie

Aanbesteding: Eindejaarsgeschenken
Aanbestedende Dienst: Gemeente Utrecht
Referentie: 2024HRM168

Toelichting:

2024HRM168 Bijlage 1 Werkwijze Gemeente Utrecht verstrekken cadeaubon Herzien v2.0 is toegevoegd.

Vraag en antwoord

Ref.nr.	Onderwerp:
1	Programma van Eisen - eis 19

Vraag:

in PvE - eis 19 stelt u: De keuze-cadeaukaart biedt toegang tot ten minste 17 kaarten in minimaal de volgende productcategorieën: Algemene cadeaukaart - Waaronder minimaal één breed inwisselbare cadeaukaart, bij voorkeur de VVV Cadeaukaart of gelijkwaardig.

Een VVV bon kunnen wij inkopen met 2% korting. Dat is dus 1 euro korting. De VVV bon is alleen fysiek te ontvangen en dus dient deze ook weer per post verstuurd te worden aan uw medewerkers. Rekenend met de kosten van de uitnodiging én de kosten van het toezenden van de VVV bon betekent dit dat wij geld verliezen op elke keuze voor een VVV bon van 50 euro. Dit is voor een gezonde dienstverlening niet mogelijk.

Ziet u een Bol.com bon (weliswaar 1 winkel maar met een zeer breed assortiment) als vergelijkbaar? Of bijv. een fashioncheque (in te leveren in een grote variatie aan winkels).

Wij hopen dat u voor ons en andere inschrijvers antwoord wilt geven op deze vragen en mogelijk ook uw voorkeur voor de VVV bon kunt verwijderen uit de aanvraag.

Antwoord:

Het is niet verplicht een VVV bon aan te bieden. Een alternatief is ook toegestaan.

Een bol.com cadeaukaart zoals u beschrijft valt hier niet onder aangezien deze niet breed inzetbaar is.

Percelen:	P1 Eindejaarsgeschenken
Beantwoord op:	29 jul. 2024

Ref.nr.

2

Onderwerp:

ISO 27001

Vraag:

Als de inschrijver niet over de vereiste certificering beschikt, is het toegestaan om een beschrijving van de gelijkwaardige maatregelen op het gebied van informatiebeveiliging aan te dienen. Kunt u specificeren welke aspecten in deze maatregelen opgenomen moeten worden, zodat inschrijvers duidelijk weten aan welke criteria hun beschrijving moet voldoen om als gelijkwaardig beoordeeld te worden door de GU?

Antwoord:

"Per abuis is een stuk tekst weggevallen bij paragraaf 4.2.2 in de leidraad. De volgende tekst wordt toegevoegd: 'De gemeente aanvaardt, in geval van gelijkwaardige maatregelen, een beschrijving op hoofdlijnen van uw informatiebeveiligingssysteem. Hierin toont u aan dat uw informatiebeveiligingssysteem minimaal gelijkwaardig is aan ISO 27001. Uw beschrijving moet geverifieerd zijn door een onafhankelijk deskundige derde met aantoonbare kennis en ervaring op het gebied informatiebeveiligingssystemen. U voegt aan uw beschrijving een verklaring van deze onafhankelijk deskundige toe waaruit de juistheid van uw beschrijving blijkt.'
De onafhankelijke deskundige derde stelt derhalve de gelijkwaardigheid vast."

Percelen:

P1 Eindejaarsgeschenken

Beantwoord op:

28 aug. 2024

Ref.nr.

3

Onderwerp:

ISO 9001

Vraag:

Als de inschrijver niet over de vereiste certificering beschikt, is het toegestaan om een beschrijving van het kwaliteitszorgsysteem op hoofdlijnen in te dienen, op voorwaarde dat deze minimaal gelijkwaardig is aan ISO 9001. Kunt u specificeren welke aspecten in deze beschrijving opgenomen moeten worden, zodat inschrijvers duidelijk weten aan welke criteria hun beschrijving moet voldoen om als gelijkwaardig beoordeeld te worden door de GU?

Antwoord:

Nee, zoals gesteld dient een onafhankelijke deskundige derde vast te stellen dat uw beschrijving gelijkwaardig is aan een ISO9001 certificering.

Percelen:

P1 Eindejaarsgeschenken

Beantwoord op:

28 aug. 2024

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Bijlage 1 werkwijze

Vraag:

De inschrijver dient een klantenservice te bieden voor medewerkers met vragen over de cadeaubonnen. In verband met de AVG mag de inschrijver echter geen persoonsgegevens van de medewerkers verwerken. Dit betekent dat de inschrijver niet kan zien welke cadeaubon bij welke medewerker hoort. Hoe kan de inschrijver verifiëren of de beller bij de klantenservice daadwerkelijk de eigenaar van de cadeaubon is? Hoe stelt de gemeente Utrecht zich dit voor?

Antwoord:

Ondersteuning in het geval een cadeaubon niet geactiveerd kan worden of wanneer medewerkers vast lopen in het bestelproces bij het verzilveren van de cadeaubon is voor de gemeente belangrijk. Hoe dit proces eruit moet zien is aan de leverancier natuurlijk rekening houdende met AVG wetgeving.

Percelen:

P1 Eindejaarsgeschenken

Beantwoord op:

28 aug. 2024

Ref.nr.

5

Onderwerp:

AIV Artikel 14

Vraag:

Eist u van de voorgenomen gegunde Inschrijver een beroepsaansprakelijkheidsverzekering of een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering?

Antwoord:

De gemeente mengt zich bewust niet in de discussie welke verzekeringen nodig zijn, al ligt in dit geval een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering voor de hand.

Percelen:

P1 Eindejaarsgeschenken

Beantwoord op:

28 aug. 2024

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Werkwijze GU uitgeven cadeaukaart

Vraag:

U geeft aan te verwachten dat het grootste gedeelte van de cadeaukaarten digitaal uitgegeven worden. Kunt u aangeven welk aandeel niet digitaal

uitgegeven gaat worden?

Antwoord:

Dat is nu nog lastig te zeggen. Een deel van de afdelingen wil de bon persoonlijk overhandigen terwijl andere afdelingen ervoor kiezen de bon per mail te versturen. We inventariseren dit begin oktober.

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken

Beantwoord op: 28 aug. 2024

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Raamovereenkomst artikel 3.3

Vraag:

U geeft aan dat er sprake is van een eenzijdige verlenging aan de zijde van de Opdrachtgever. Gedurende de looptijd van de overeenkomst evalueert ook Opdrachtnemer de verplichtingen die zij aan gaat. Mogelijk dat omstandigheden die buiten de (directe) macht van de opdrachtnemer liggen op langere termijn nopen tot een aanpassing van het bedrijfsbeleid. In dat kader lijkt het ons gepast om de optie tot verlenging wederkerig te maken, desgewenst met opnemen van een passende opzegtermijn, opdat ook opdrachtnemer van de mogelijkheid tot opzegging gebruik kan maken. Hoe staat u daar tegenover?

Antwoord:

De gemeente houdt vast aan eenzijdige verlenging aan de zijde van de Opdrachtgever. Als Opdrachtnemer aangeeft, niet te willen verlengen, zal de gemeente met de Opdrachtnemer in overleg treden.

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken

Beantwoord op: 28 aug. 2024

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Raamovereenkomst artikel 2.3

Vraag:

In de Nota van Inlichtingen kunnen aanpassingen van de raamovereenkomst worden geaccepteerd. Bent u derhalve bereid de rangorde van artikel 2.3 van de concept raamovereenkomst zodanig aan te passen dat de nota van inlichtingen op 1 komt te staan en de overeenkomst op 2? Zo nee, kunt u dan bevestigen dat u alle aanpassingen welke in de nota van inlichtingen worden geaccepteerd ten aanzien van de raamovereenkomst worden doorgevoerd in de raamovereenkomst?

Antwoord:

De gemeente past de rangorde niet aan. Wij bevestigen dat de gemeente alle aanpassingen volgend uit de Nota van Inlichtingen ten aanzien van de raamovereenkomst doorvoert in de raamovereenkomst.

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken
Beantwoord op: 28 aug. 2024

Ref.nr. **Onderwerp:**
9 ISO 9001 en ISO 27001

Vraag:

Dient inschrijver bij “u beschikt op de uiterste datum voor het indienen van de aanmelding” te lezen “aan te leveren bij de inschrijving”? Het is gebruikelijk dat deze certificering alleen wordt opgevraagd bij de voorgenomen gegunde partij. Gaat u akkoord met het opvragen van deze documenten na voorlopige gunning?

Antwoord:
Ja

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken
Beantwoord op: 28 aug. 2024

Ref.nr. **Onderwerp:**
10 Gunningscriterium 2: Maatschappelijk

Vraag:

Wat is het onderscheid tussen de eerste deelvraag en de derde deelvraag. Wat wenst aanbestedende dienst bij de derde deelvraag terug te lezen?

Antwoord:
"De eerste en derde deelvraag zijn verschillend. De eerste deelvraag gaat over de inrichting van uw webshop. De derde deelvraag gaat over hoe u de medewerkers stimuleert bepaalde cadeaukaarten te kiezen.
"

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken
Beantwoord op: 29 aug. 2024

Ref.nr. **Onderwerp:**
11 Gunningscriterium 2: Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Vraag:

De derde deelvraag “Welke technieken of maatregelen u toepast om het voor medewerkers aantrekkelijk te maken voor de duurzame, lokale of maatschappelijke cadeaukaart” lijkt niet helemaal compleet. Kunt u deze zin aanvullen?

Antwoord:

"Excuus. Enkele woorden zijn weggevallen. De zin moet zijn:
Welke technieken of maatregelen u toepast om het voor medewerkers aantrekkelijk te maken voor de duurzame, lokale of maatschappelijke cadeaukaart te kiezen."

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken

Beantwoord op: 29 aug. 2024

Ref.nr.

12

Onderwerp:

Gunningscriterium 2: Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Vraag:

Subgunningscriterium 2: U vraagt een groot aantal aspecten die beantwoord dienen te worden en stelt een maximum van 1 A4 voor de beantwoording. We onderschrijven de kracht van een korte en bondige beantwoording, echter is de geboden ruimte ons inziens te summier om een SMART beantwoording aan te leveren. Hoe staat u er tegenover om het maximaal aantal A4 te verhogen naar 2 pagina's?

Antwoord:

Niet akkoord. We denken dat 1 A4 voldoende moet zijn

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken

Beantwoord op: 28 aug. 2024

Ref.nr.

13

Onderwerp:

Gunningscriterium 1: Dienstverlening

Vraag:

Medewerkers verzilveren vaak cadeaubonnen via hun privé-emailadressen. Hoe kan de inschrijver, conform de AVG, hiermee omgaan om medewerkers te stimuleren ongebruikte cadeaubonnen alsnog te verzilveren, via e-mail of de opgegeven postadressen?

Antwoord:

Wij lezen graag de mogelijkheden die de inschrijver voor ogen heeft, hierbij natuurlijk rekening houdende met de AVG wetgeving.

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken

Beantwoord op: 28 aug. 2024

Ref.nr.
14

Onderwerp:
Gunningscriterium 1: Dienstverlening

Vraag:

Subgunningscriterium 1: U vraagt een groot aantal aspecten die beantwoord dienen te worden en stelt een maximum van 2 A4 voor de beantwoording. We onderschrijven de kracht van een korte en bondige beantwoording, echter is de geboden ruimte ons inziens te summier om een SMART beantwoording aan te leveren. Hoe staat u er tegenover om het maximaal aantal A4 te verhogen naar 3 pagina's?

Antwoord:

Niet akkoord. We denken dat 2 A4 voldoende moet zijn.

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken

Beantwoord op: 28 aug. 2024

Ref.nr.
15

Onderwerp:
Indienen bewijsstukken

Vraag:

Binnen hoeveel kalenderdagen dient de gegunde inschrijver de aangegeven bewijsstukken aan te leveren via het aanbestedingsplatform?

Antwoord:

Bij voorlopige gunning vraagt de gemeente de bewijsstukken op. Deze levert de voorlopig gegunde partij aan voorafgaand aan de verificatiebespreking en definitieve gunning.

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken

Beantwoord op: 28 aug. 2024

Ref.nr.
16

Onderwerp:
Inschrijvingsleidraad 3.6 Procedure van verificatie

Vraag:

Krijgt inschrijver vooraf aan het verificatiegesprek te horen welke aanvullende informatie of documenten ingediend moeten worden?

Antwoord:

Ja

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken
Beantwoord op: 28 aug. 2024

Ref.nr.
17

Onderwerp:
Inschrijvingsleidraad 3.6 Procedure van verificatie

Vraag:
Wie vanuit inschrijver dient aanwezig te zijn bij het verificatiegesprek?

Antwoord:
Dat laten we vrij aan de inschrijver.

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken
Beantwoord op: 28 aug. 2024

Ref.nr.
18

Onderwerp:
Inschrijvingsleidraad 3.6 Procedure van verificatie

Vraag:
Wat zijn voorbeelden van situaties waarin tijdens het verificatiegesprek kan blijken dat de inschrijving ongeldig verklaard had moeten worden? Refereert u hier naar de geschiktheidseisen?

Antwoord:
Bijvoorbeeld als blijkt dat de voorlopig gegunde partij zijn/haar inschrijving niet gestand kan doen en/ of niet aan de (geschiktheids-) eisen kan voldoen.

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken
Beantwoord op: 28 aug. 2024

Ref.nr.
19

Onderwerp:
Inschrijvingsleidraad 2.2 planning. Nvi 2

Vraag:
Uit ervaring weten wij dat antwoorden uit de eerste Nota van Inlichtingen in sommige gevallen extra vragen oproepen, mede nu soms informatie gedeeld wordt in de Nota van Inlichtingen die eerder niet kon worden voorzien. Hoe staat u er tegenover om een korte tweede vragenronde in te lassen opdat inschrijvers de gelegenheid hebben om mits noodzakelijk op de eerste Nota van Inlichtingen te reflecteren?

Antwoord:
U heeft altijd de mogelijkheid om vragen te stellen. Echter het is aan de gemeente om te bepalen of zij deze beantwoordt. De gemeente last geen

tweede vragenronde in.

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken
Beantwoord op: 28 aug. 2024

Ref.nr.
20

Onderwerp:
Geldigheid keuzecadeaukaart

Vraag:

In eis 26 stelt u dat de keuze-cadeaukaart na activatie 2 jaar geldig dient te zijn. Bedoelt u hiermee dat de gekozen voucher 2 jaar geldig is of dat medewerker 2 jaar de tijd heeft om een voucher uit te zoeken op de cadeausite?

Antwoord:

"Er is sprake van 2 geldigheidstermijnen.

Termijn 1 betreft de termijn voor het verzilveren van de keuze-cadeaukaart. Deze dient 24 maanden te zijn conform eis 26. De periode van 24 maanden start op het moment dat de gemeente de bonnen laat activeren, zie eis 32 en 33. Kort na activatie zal de gemeente de keuze cadeaukaart met code verstrekken aan de medewerkers in fysieke of digitale vorm (zie eis 17).

Termijn 2: betreft de geldigheid van de gekozen cadeaubon.
Bij het verzilveren kiest de medewerker een cadeaubon naar keuze. De gekozen cadeaubon dient een wettelijke geldigheid van minimaal 2 jaar te hebben.
"

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken
Beantwoord op: 28 aug. 2024

Ref.nr.
21

Onderwerp:
Eis 27

Vraag:

In Eis 27 stelt u dat de keuze-cadeaukaart in delen besteed dient te kunnen worden. Bedoelt u hiermee dat er meerdere vouchers op de website gekozen kunnen worden of dat de gekozen voucher bij de winkel (online of fysiek) in delen besteed kan worden?

Antwoord:

In beide gevallen is het antwoord ja.

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken

Beantwoord op: 28 aug. 2024

Ref.nr.
22

Onderwerp:
Gunningscriteria 1 en 3

Vraag:

In gunningscriteria 1 vraagt u een overzicht van de opbouw en functionaliteiten van de website, maar bij gunningscriteria 3 vraagt u ook een overzicht van de webshop. Kunt u aangeven wat het verschil is in beide vraagstellingen?

Antwoord:

"We laten onderstaand punt uit gunningscriterium 1 vervallen. Bij gunningscriterium 3 blijft dit punt van toepassing.

- een overzicht van de opbouw en functionaliteiten van uw website voor het inwisselen van de cadeaukaarten."

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken

Beantwoord op: 29 aug. 2024

Ref.nr.
23

Onderwerp:
Gunningscriterium 3

Vraag:

De combinatie van screenshots laten zien met de bijbehorende toelichting is 6 a4 te weinig

Bij gunningscriterium 3, "Plan van aanpak inzage in assortiment en gebruiksgemak", wordt gevraagd om het assortiment te presenteren met behulp van maximaal 6 pagina's A4, inclusief screenshots en toelichtende tekst. Wij vinden deze beperking te krap, aangezien een volledige en duidelijke presentatie van de overzichtelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van de webshop uitgebreide toelichting en voldoende visueel materiaal vereist.

Om een adequaat en gedetailleerd overzicht te kunnen geven, stellen wij voor de limiet te verhogen naar 8 pagina's A4, met een duidelijke onderverdeling van 4 pagina's voor screenshots en 4 pagina's voor toelichtende tekst. Dit zou ervoor zorgen dat er voldoende ruimte is om zowel de visuele als de tekstuele aspecten van het assortiment en gebruiksgemak grondig te belichten.

Antwoord:

Dit is akkoord.

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken

Beantwoord op: 28 aug. 2024

Ref.nr.
24

Onderwerp:
4.2.1 & 4.2.2

Vraag:

In de aanbestedingsdocumenten wordt gevraagd naar een geldig certificaat conform ISO 9001:2015/EN 29000 voor kwaliteitsborging en ISO 27001 voor informatiebeveiliging, of naar gelijkwaardige maatregelen op deze gebieden. Wij verzoeken de aanbestedende dienst om duidelijk te specificeren welke gelijkwaardige maatregelen worden geaccepteerd voor zowel kwaliteitsborging als informatiebeveiliging. Aangezien ISO 9001 en ISO 27001 internationaal erkende standaarden zijn die uitgebreide en gedetailleerde kaders bieden voor respectievelijk kwaliteitsmanagement en informatiebeveiliging, zou het marktconform zijn om deze certificeringen verplicht te stellen. Dit zou ervoor zorgen dat alle inschrijvers voldoen aan dezelfde hoge normen, wat bijdraagt aan consistente en betrouwbare prestaties en beveiliging.

Antwoord:

Zoals gesteld dient een onafhankelijke deskundige derde vast te stellen dat uw beschrijving gelijkwaardig is aan een ISO9001 en ISO 27001 certificering.

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken

Beantwoord op: 28 aug. 2024

Ref.nr.
25

Onderwerp:
EIS 13

Vraag:

In het programma van eisen wordt gesteld dat de prijs van de keuze-cadeaukaart inclusief BTW dient te zijn. Wij willen erop wijzen dat keuze-cadeaukaarten doorgaans vrijgesteld zijn van BTW op basis van de geldende belastingwetgeving. Deze uitzondering kan leiden tot verwarring en mogelijk onjuiste prijsberekeningen. Wij verzoeken de aanbestedende dienst vriendelijk om deze eis te herzien en aan te passen.

Antwoord:

"De waarde van de (bestelde) keuze-cadeaukaarten is gelijk aan de daadwerkelijke door ontvanger te bestede waarde. Verder gaat de gemeente uit van de geldende belastingwetgeving.
Uit eisen 13 en 18 vervalt ""inclusief btw"" bij de keuze-cadeaukaart. "

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken

Beantwoord op: 29 aug. 2024

Ref.nr.
26

Onderwerp:
5.2.1 Gunningscriterium 1 Dienstverlening;

Vraag:

In het programma van eisen stelt u de keuze cadeaubon minimaal 24 maanden geldig moet zijn. Dit is normaal gesproken vaak een belangrijk beoordelingscriterium. Hoe langer de bon immers geldig is, hoe meer er verzilverd worden. Inschrijver zou het waarderen als de geldigheid wordt meegewogen in de gunningscriteria.

Antwoord:

Niet akkoord.

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken

Beantwoord op: 28 aug. 2024

Ref.nr.
27

Onderwerp:
Raamovereenkomst, hoofdstuk 6

Vraag:

Hoofdstuk 6 gaat over het vernietigen en/of de teruggave van persoonsgegevens. Deze paragraaf is toch niet van toepassing op deze overeenkomst?
Graag uw toelichting.

Antwoord:

Uw constatering klopt. De raamovereenkomst is in concept. De gemeente verwerkt eventuele aanpassingen uit deze Nota van Inlichtingen in de definitieve versie.

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken

Beantwoord op: 28 aug. 2024

Ref.nr.
28

Onderwerp:
Raamovereenkomst

Vraag:

De raamovereenkomst heeft als titel Eindejaarsgeschenken, net als de gehele aanbesteding. Het lijkt er echter op dat de overeenkomst meer omvat dan alleen de eindejaarsgeschenken. Dit maken wij op uit o.a. eis 32 t/m 40 en eis 50 t/m 54. Kunt u een en ander bevestigen en aan de hand van cijfers een en ander nader specificeren. (Hoeveel bestellingen betreft dit jaarlijks tegen welke waarde en is hier sprake van meestal digitale levering of meestal

fysieke leveringen.)

Wij verzoeken u, als de overeenkomst inderdaad meer omvat dan alleen de eindejaarsgeschenken, dit ook als zodanig aan te passen in de overeenkomst.

Antwoord:

Het betreft alleen de eindejaarsgeschenken. Zie de inschrijvingsleidraad voor een specificatie van de opdracht. In paragraaf 1.1 wordt het volgende beschreven "De gemeente heeft hierbij als doel om voor dit jaar (2024) en komende jaren alle medewerkers (circa 6.000) een eindejaarsgeschenk te geven in de vorm van een keuze-cadeaukaart ter waarde van 50 euro". Het Programma van Eisen is in lijn hiermee opgesteld.

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken

Beantwoord op: 28 aug. 2024

Ref.nr.
29

Onderwerp:

Bijlage 5, Programma van Eisen, eis 19

Vraag:

Hoeveel goede doelen wenst u na gunning toe te voegen? En kunt u aangeven hoeveel medewerkers in het verleden (in aantallen en percentage) voor een goed doel kozen?

Antwoord:

We willen een divers aanbod van goede doelen aanbieden zonder al te specifiek te worden. We zijn ons ervan bewust dat het aanbod per leverancier kan verschillen. We hebben er daarom voor gekozen geen specifiek aantal te noemen. Conform eis 19 wil de gemeente na gunning het aanbod van goede doelen bepalen. Uw vraag wat betreft aantallen is niet te beantwoorden, hier heeft de gemeente geen inzicht in.

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken

Beantwoord op: 28 aug. 2024

Ref.nr.
30

Onderwerp:

Bijlage 5, Programma van Eisen, Eis 19.

Vraag:

Is het toegestaan (wenselijk) om cadeaukaarten waarmee alcohol gekozen kan worden zoals bijvoorbeeld Gall & Gall aan de webshop toe te voegen?

Antwoord:

U dient te voldoen aan eis 19. Indien u daarnaast nog een breder aanbod heeft van producten en categorieën dan is dat toegestaan. Zie ook eis 21 in

dit kader.

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken
Beantwoord op: 28 aug. 2024

Ref.nr.
31

Onderwerp:
Bijlage 5, Programma van Eisen eis 10

Vraag:

In eis 10 eist u dat er één bestelnummer op de factuur vermeld mag worden. Betekent dit dat inschrijver meerdere bestelnummers ontvangt tussen 31 oktober en 14 november? Dit ook i.v.m. eis 29 dat wij alleen bestellingen in behandeling nemen nadat wij een schriftelijke of elektronische bestellen hebben ontvangen.

Deze eis lijkt tegenstrijdig met eis 50 waarin wij het aantal geleverde keuze-cadeaukaarten gemeentebreed en per organisatieonderdeel uitgesplitst dienen aan te leveren.

Graag uw toelichting.

Antwoord:

"Het is mogelijk dat u meerdere bestellingen ontvangt in de periode oktober, november en december. We zijn wel voornemens een bulk bestelling te doen voor alle medewerkers van de Gemeente Utrecht. We gaan niet per organisatieonderdeel een bestelling doen. eis 10, 29 en 50 blijven hierbij van kracht.

Eis 50 betreft een eis ten behoeve van rapportage-doeleinden, wat u digitaal aan moet leveren bij de contractmanager. Dit staat los van het aantal bestellingen dan wel de wijze van aflevering."

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken
Beantwoord op: 28 aug. 2024

Ref.nr.
32

Onderwerp:
Bijlage 1, Werkwijze Gemeente Utrecht uitgeven cadeaukaart.

Vraag:

De leverancier levert de cadeauboncodes in een lijst aan. Gemeente Utrecht koppelt deze codes zelf zodat er geen persoonsgegevens gedeeld hoeven te worden. Gemeente Utrecht verstuurt ook zelf een mail aan haar medewerkers.

Met deze werkwijze, zijn de enige gegevens die de leverancier verwerkt de door de medewerker zelf in te vullen mailadres om de gekozen cadeaukaart te leveren. Alle te kiezen cadeaukaarten worden digitaal geleverd. Op geen enkele wijze worden er persoonsgegevens verwerkt. Waarom is ISO 27001 dan een vereiste voor de uitvoering van deze opdracht? Graag uw toelichting.

Antwoord:

Hier willen we niks op wijzigen. De opdrachtnemer verwerkt duizenden emailadressen van medewerkers en die kunnen bij een datalek voor verkeerde doeleinden gebruikt worden.

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken

Beantwoord op: 29 aug. 2024

Ref.nr.

33

Onderwerp:

Inschrijvingsleidraad, 5.2.3 Gunningscriterium 3: Inzage in assortiment en gebruiksgemak

Vraag:

Wij hebben 6 pagina's om aan te tonen dat de gebruikersvriendelijk de webshop is en om het assortiment te omschrijven. Omdat 6 pagina's beperkt is, verzoeken wij u akkoord te gaan dat inschrijver aanvullend een inlogcode aanlevert waarmee u zelf de webshop kunt bekijken en testen. Op deze wijze kun u ook de functionaliteiten van de website zien en testen.

Gaat u hiermee akkoord? In dat geval verzoeken wij u de tekst "Link(en) naar websites en/of filmpjes worden niet beoordeeld" aan te passen in "Link(en) naar filmpjes worden niet beoordeeld."

Antwoord:

"Niet akkoord op linkjes naar een demo omgeving of website.

Voor gunningscriterium 3 krijgt u echter wel 8 pagina's om aan te tonen hoe gebruikersvriendelijk uw webshop is. Zie ook het antwoord op vraag 23."

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken

Beantwoord op: 28 aug. 2024

Ref.nr.

34

Onderwerp:

Inschrijvingsleidraad, 4.2.2. Informatiebeveiliging.

Vraag:

Inschrijver dient op de uiterste datum voor het indienen van de inschrijving over een geldig certificaat conform ISO 27001 Informatiebeveiliging of over gelijkwaardige maatregelen op het gebied van informatiebeveiliging te beschikken.

Inschrijver is deze certificering momenteel aantoonbaar aan het afronden en zal deze uiterlijk 15 november behalen. Wij verzoeken u akkoord te gaan met het beschikbaar hebben van deze certificering voor 15 november 2024. Uiteraard zijn gelijkwaardige maatregelen wel genomen. Graag uw akkoord

Antwoord:

Indien u gelijkwaardige maatregelen heeft getroffen dan zullen we die verifiëren in het geval u dan nog niet over de ISO 27001 beschikt.

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken

Beantwoord op: 28 aug. 2024

Ref.nr.

35

Onderwerp:

Inschrijvingsleidraad, 2.2. Planning

Vraag:

De definitieve gunning is gepland voor 31 oktober. In 5.2.1 Gunningscriterium 1: Dienstverlening geeft u aan dat de leverancier voor 15 november de keuze-cadeaukaarten dient te leveren. Is het correct dat hier sprake is van een doorlooptijd van slechts 9 werkdagen of is de datum vóór 15 november niet juist. Graag uw toelichting.

Antwoord:

"We denken dat het haalbaar moet zijn om de verstrekking (van opdracht geven tot daadwerkelijke uitgifte aan medewerkers) van de keuze cadeaukaart in een periode van 2 weken te organiseren. Mede omdat we conform eis 21 geen eigen webshop uitvragen.

"

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken

Beantwoord op: 28 aug. 2024

Ref.nr.

36

Onderwerp:

Eis 25

Vraag:

In eis 25 stelt u dat de cadeaukaarten inwisselbaar moeten zijn bij keten en /of warenhuizen met een landelijke dekking. In gunningscriterium 2 vraagt u echter een toelichting op de duurzame / lokale cadeaukaarten. Een lokaal / sociaal initiatief kent vaak geen landelijk initiatief. Dit zou dus niet vallen onder eis 25. Zou u uw wens hierin willen verduidelijken of eis 25 willen aanpassen? Dit zou bijvoorbeeld kunnen worden: In het assortiment zijn cadeaukaarten opgenomen die inwisselbaar zijn bij keten / en of warenhuizen met een landelijke dekking.

Antwoord:

Het één sluit het ander niet uit. In het aanbod moeten cadeaukaarten zitten met een landelijke dekking conform het programma van eisen. De gemeente beoordeelt Inschrijvers die daarnaast ook een lokaal aanbod kunnen leveren

in gunningscriterium 2 extra. Dit is geen eis maar een wens van de gemeente.

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken
Beantwoord op: 28 aug. 2024

Ref.nr.
37

Onderwerp:
Kerncompetentie 1 vraag 1

Vraag:

Is het correct dat de gevraagde referentieopdracht van uw zijde, tot doel heeft dat potentiële inschrijvers kunnen aantonen dat zij ervaring hebben met het naar tevredenheid van de opdrachtgever uitleveren van grote aantallen (2500+) cadeaukaarten (in bulk)?

Antwoord:
Ja

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken
Beantwoord op: 28 aug. 2024

Ref.nr.
38

Onderwerp:
Kerncompetentie 1 vraag 2

Vraag:

Indien het antwoord op de voorgaande vraag door u bevestigend wordt beantwoord, ziet deze vervolgvraag op de eisen die u stelt aan de referentieopdracht, aangezien u hierin op neemt dat het moet gaan om een opdracht van een dergelijke omvang voor '1 opdrachtgever' die elk jaar terug is gekomen "in de afgelopen 3 jaar".

Een vierjarige opdracht die in 2022 is afgelopen kan dan bijvoorbeeld niet als referentie dienen. Maar evenmin een lopende opdracht waarvan er nu bijvoorbeeld 1 jaar verstreken is en waarbij er de komende jaren ook nog geleverd gaat worden. Daarnaast kunnen ook losse (eenmalige) wisselende opdrachtgevers die orders bij ons hebben neergelegd voor meer dan 2500 cadeaukaarten niet als referentie dienen. Dit kan naar de mening van de inschrijver niet de bedoeling zijn om aantoonbaar te maken dat inschrijvers ervaring hebben met het naar (tevredenheid) leveren van een dergelijke grote hoeveelheid van cadeaukaarten. Met dergelijke strikte eisen, schiet deze eis, naar de mening van inschrijver, zijn eigen doel dan voorbij.

Opdrachtgever stelt daarom voor om de referentie eis aan te passen en het "1 (en dezelfde) opdrachtgever", alsmede "per jaar" te schrappen, u kunt hierbij denken aan de volgende aanpassing ten aanzien van de kerncompetentie 1:

U levert een referentieopdracht aan, die u uitgevoerd heeft naar tevredenheid

van een betreffende opdrachtgever, waaruit blijkt dat u in de afgelopen 3 jaar minimaal éénmaal de levering heeft uitgevoerd met betrekking tot omschrijving uit het Programma van Eisen met een omvang van minimaal 2.500 cadeaukaarten in bulk per jaar bij één opdrachtgever.

Antwoord:

"Excuus. Per abuis is in het invulformulier blijven staan ""per jaar bij één opdrachtgever"", waardoor de verwarring is ontstaan.

In bijlage 4 Invulformulier Opgave referentieprojecten moet staan: ""U levert een referentieopdracht aan, die u uitgevoerd heeft naar tevredenheid van de betreffende opdrachtgever, waaruit blijkt dat u in de afgelopen 3 jaar minimaal éénmaal de levering heeft uitgevoerd met betrekking tot omschrijving uit het Programma van Eisen met een omvang van minimaal 2.500 cadeaukaarten in bulk.""

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken

Beantwoord op: 29 aug. 2024

Ref.nr.
39

Onderwerp:
PvE - Eis 24

Vraag:

In het PvE eis 25 stelt u "Cadeaukaarten zijn inwisselbaar bij keten en/of warenhuizen met een landelijke dekking." Terwijl u ook in de leidraad aangeeft de samenwerking met lokale impactondernemers belangrijk te vinden "We vragen organisaties waarmee we samenwerken daarom om sociale, lokale, eerlijke en duurzame oplossingen. Bij door samenwerkingen aan te gaan met bij voorkeur lokale impactondernemers....."

Vraag: In lijn met de vraag bij PvE eis 24, bent u bereid om deze eis als volgt aan te passen? Cadeaukaarten zijn inwisselbaar bij keten en/of warenhuizen met een landelijke dekking en bij lokale (sociale) ondernemers."

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 36.

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken

Beantwoord op: 29 aug. 2024

Ref.nr.
40

Onderwerp:
PvE - Eis 24

Vraag:

In het PvE eis 24 stelt u “De keuze-cadeaukaart geeft toegang tot een assortiment voor zowel online als fysiek breed besteedbare cadeaukaarten van gerenommeerde in Nederlandse gevestigde retailers, landelijk (Nederland) dekkende acceptanten en grotere online(web)winkelconcepten.”

Vraag: Landelijk dekkende cadeaukaarten zoals de VVV-cadeaukaart worden nauwelijks lokaal besteedt. De commissies voor deelname zijn voor de echte lokale (sociale)ondernemers vaak te hoog. Hierdoor zijn landelijk dekkende kaarten geen oplossing om de lokale economie te stimuleren. Bent u bereid om deze eis uit te breiden met een lokaal besteedbare cadeaukaart met een minimaal aantal acceptanten?

Antwoord:

Nee daar zijn we niet bereid toe. Zie ook het antwoord op vraag 36.

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken

Beantwoord op: 29 aug. 2024

Ref.nr.
41

Onderwerp:
PvE - eis 19

Vraag:

In het PvE eis 19 vraagt u om een assortiment van minimaal 17 cadeaukaarten in zeven productcategorieën. Een lokale cadeaukaart die zorgt voor bestedingen bij lokale (sociale) ondernemers is hier geen deel van. In onze visie is het stimuleren van de lokale economie ook een cruciaal onderdeel van maatschappelijk verantwoord ondernemen. Bent u bereid om een lokale cadeaukaart als productcategorie toe te voegen aan het vereiste assortiment?

Antwoord:

Nee. Zie daarnaast het antwoord op vraag 36.

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken

Beantwoord op: 29 aug. 2024

Ref.nr.
43

Onderwerp:
Gunningscriterium 5.2.1

Vraag:

In gunningscriterium 5.2.1 dienen we te beschrijven hoe we stimuleren dat medewerkers ongebruikte cadeaubonnen alsnog verzilveren. Hoe dienen wij jullie medewerkers te stimuleren terwijl in Bijlage 1 wordt aangegeven dat wij geen persoonsgegevens ontvangen van jullie medewerkers?

Antwoord:

"Het klopt dat we geen persoonsgegevens verstrekken en hiermee zijn persoonlijke mails aan medewerkers geen optie. In algemene zin zijn er, eventueel in combinatie met de Gemeente Utrecht, wel mogelijkheden om medewerkers te herinneren zodat ze hun bon gaan verzilveren. We horen graag van de leverancier wat de mogelijkheden zijn."

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken

Beantwoord op: 3 sep. 2024

Ref.nr.

44

Onderwerp:

Inschrijvingsleidraad 1.1

Vraag:

Jullie geven aan dat de keuzecadeaukaart toegang geeft tot een assortiment van cadeaukaarten. Uit onderzoek is gebleken dat een zo uitgebreid mogelijke keuze leidt tot de hoogste medewerkerstevredenheid. Wij willen jullie vragen om de keuzecadeaukaart te kunnen laten besteden op een website waarop naast cadeaukaarten en goede doelen uit de uitvraag het ook mogelijk is om geschenken te kunnen kiezen.

Antwoord:

Dit is niet akkoord.

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken

Beantwoord op: 3 sep. 2024

Ref.nr.

45

Onderwerp:

Programma van Eisen – eis 50

Vraag:

Gaan jullie bij de bestelling van 6000 keuzecadeaukaarten het aantal per organisatieonderdeel doorgeven zodat de opdrachtnemer dit in de managementrapportage kan specificeren? Zo nee, hoe kan de opdrachtnemer dit anders inzichtelijk maken?

Antwoord:

Ja.

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken

Beantwoord op: 3 sep. 2024

Ref.nr.

Onderwerp:

46

Programma van Eisen – eis 32

Vraag:

Jullie gebruiken hier de term ‘keuze-cadeaukaart’ en ‘cadeaubon’ Bedoelen jullie hier hetzelfde? Is het correct dat de in de webshop gekozen cadeaukaart wel rechtstreeks bij medewerkers geleverd dient te worden?

Antwoord:

"De keuze-cadeaukaart is de kaart die u digitaal danwel fysiek levert aan de gemeente. Hier bestellen we er circa 6.000 van. De gemeente verstrekt deze aan de medewerkers en die wisselt deze in voor een eigen gekozen cadeaubon en ontvangt deze in zijn/haar email. Bijlage 1 Werkwijze is hierop aangepast. De herziene versie is toegevoegd bij de documenten."

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken**Beantwoord op:** 3 sep. 2024**Ref.nr.**

47

Onderwerp:

Programma van Eisen – eis 27

Vraag:

Bedoelen jullie met ‘in delen besteden’ dat een medewerker in 1 bestelling meerdere kaarten/goede doelen kan bestellen? Of dat een medewerker op verschillende momenten meerdere bestellingen mag plaatsen?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 21.

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken**Beantwoord op:** 3 sep. 2024**Ref.nr.**

48

Onderwerp:

Programma van Eisen – eis 19

Vraag:

Jullie benoemen dat er ten minste 17 cadeaukaarten aangeboden moeten worden. Is er ook een maximum aantal cadeaukaarten? Zo nee, scoren inschrijvers die meer kaarten aanbieden ook hoger?

Antwoord:

Nee. Meer kaarten scoort niet hoger. Zie voor de beoordeling de beschrijving bij de gunningscriteria.

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken

Beantwoord op: 3 sep. 2024

Ref.nr.
49

Onderwerp:
Bestellingen gemeente Utrecht

Vraag:

Op sommige vlakken is de aanbesteding niet geheel duidelijk over wat jullie willen bestellen. Betreft dit enkel 6000 keuzecadeaukaarten m.b.t. eindejaar of zijn er ook bestellingen door het jaar heen?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 28.

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken

Beantwoord op: 3 sep. 2024

Ref.nr.
50

Onderwerp:
Gunningscriterium 3

Vraag:

Voor gunningscriterium 3 vragen jullie 6 pagina's met screenshots om te laten zien hoe assortiment is opgebouwd en hoe gebruiksvriendelijkheid van de webshop centraal staat. Onze ervaring is dat het beoordelen van een webshop met assortiment het allerbeste door jullie zelf ervaren kan worden. Hiermee worden jullie niet verrast en ervaren jullie de webshop zoals medewerkers dat ook zullen doen. Gebruiksvriendelijkheid kan beschreven worden maar het ervaren is voor jullie de beste manier van vergelijken. Daarom adviseren we dit gunningscriterium aan te passen naar het inleveren van inloggegevens voor een demowebshop met 1 pagina toelichting. Gaan jullie daarmee akkoord?

Antwoord:

Nee. Zie ook het antwoord op vraag 33.

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken

Beantwoord op: 3 sep. 2024

Ref.nr.
51

Onderwerp:
Gunningscriterium 5.2.2

Vraag:

In gunningscriterium 5.2.2 vragen jullie om de samenwerking aan te gaan met lokale, impactondernemers en dienen inschrijvers uit te werken hoe de duurzame, lokale of maatschappelijke cadeaukaart wordt gepresenteerd. In eis 24 en 25 wordt beschreven dat de cadeaukaarten een landelijke dekking

dienen te hebben. Graag vernemen we hoe we dit moeten zien omdat het tegenstrijdig is met elkaar.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 36.

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken

Beantwoord op: 3 sep. 2024

Ref.nr.

52

Onderwerp:

Gunningscriterium 5.2.1

Vraag:

In gunningscriterium 5.2.1 wordt gevraagd om de werkwijze bij individuele bestellingen. Jullie hebben het in het document over 'Werkwijze' erover dat de bestellingen in bulk besteld worden. In welke situatie worden er nog individuele bestellingen gedaan? Komen die nog bovenop de 6.0000 keuzecadeaukaarten?

Antwoord:

"Allereerst betreft het 6.000 keuze-cadeaukaarten (geen 60.000). De gemeente bestelt deze 6.000 keuze-cadeaukaarten in bulk (misschien wel een paar bestellingen). Zie ook het antwoord op vraag 31. De medewerkers bestellen individueel hun eigen cadeaukaart. Excuus voor de verwarring. Bijlage 1 Werkwijze is herzien en toegevoegd aan de documenten."

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken

Beantwoord op: 3 sep. 2024

Ref.nr.

53

Onderwerp:

Inschrijvingsleidraad 1.1.

Vraag:

Klopt het dat jullie de bonnen voor de eindejaarsgeschenken op 15 november of eerder al willen uitreiken aan de medewerkers?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 35 en de beschrijving in gunningscriterium 1 (2e bullet).

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken

Beantwoord op: 3 sep. 2024

Ref.nr.

54

Onderwerp:

Programma van Eisen – eis 34

Vraag:

Bedoelen jullie hier leveringen van keuzecadeaukaarten in bulk of de cadeau-keuzes van de medewerkers in de webshop?

Antwoord:

Dit betreft de keuze-cadeaukaarten in bulk.

Percelen:

P1 Eindejaarsgeschenken

Beantwoord op:

3 sep. 2024

Ref.nr.

55

Onderwerp:

Werkwijze Gemeente Utrecht. Bullet 3

Vraag:

“Het grootste gedeelte verwacht de gemeente digitaal uit te geven”. De zin hiervoor staat dat de 6.000 cadeaubonnen gelijktijdig worden besteld. Bedoelen jullie hiermee dat bij de bestelling van de 6.000 cadeaubonnen een deel fysiek en een deel digitaal dient te worden geleverd? Zo ja, kunnen jullie een verdeling tussen fysieke en digitale cadeaubonnen geven?

Antwoord:

"Ja. Opdrachtnemer ontvangt een bestelling (of enkele, zoals aangegeven) met hierin een overzicht met per organisatieonderdeel het aantal keuze-cadeaukaarten en de vermelding digitaal/ fysiek. Een organisatieonderdeel kan of het een of het ander kiezen.

De exacte verdeling tussen digitaal en fysiek worden nog geïnventariseerd. "

Percelen:

P1 Eindejaarsgeschenken

Beantwoord op:

3 sep. 2024

Ref.nr.

56

Onderwerp:

Bijlage 4 Invulformulier Opgave referentieprojecten

Vraag:

Bedoelen jullie hierbij minimaal 2500 keuzecadeaukaarten in 1 bulk i.p.v. 2500 cadeaukaarten in 1 bulk?

Antwoord:

Ja.

Percelen:

P1 Eindejaarsgeschenken

Beantwoord op: 3 sep. 2024

Ref.nr.
57

Onderwerp:
Termen

Vraag:

In deze aanbesteding zien we dat de termen cadeaukaart, cadeaubon en keuzecadeaukaart gebruikt worden. Voor meer duidelijkheid ontvangen we graag jullie definitie van deze 3 termen. We willen jullie ook vragen om goed na te kijken dat de gegeven definities overeenkomen met de gehele uitvraag.

Antwoord:

"De keuze-cadeaukaart is de kaart die u digitaal danwel fysiek levert. De medewerker wisselt deze in voor een eigen gekozen cadeaukaart en ontvangt deze in zijn/haar email.
Cadeaukaart = keuze-cadeaukaart in eis 28, 40, 2e bullet eis 50, gunningscriterium 1 (3e en 4e bullet)."

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken

Beantwoord op: 3 sep. 2024

Ref.nr.
58

Onderwerp:
Programma van Eisen – eis 18.

Vraag:

Waarom dient de keuze-cadeaukaart in waarde te variëren tussen de € 10,- en € 150,- als het al duidelijk is dat het budget is vastgesteld op € 50,- per medewerker?

Antwoord:

Als de gemeente besluit in aankomende jaren een ander bedrag als eindejaarsgeschenk te geven, moet de gemeente de mogelijkheid hebben, dit bedrag aan te passen.

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken

Beantwoord op: 3 sep. 2024

Ref.nr.
59

Onderwerp:
Programma van Eisen – eis 19.

Vraag:

Jullie geven aan dat ten minste 17 kaarten in bepaalde productcategorieën aangeboden dienen te worden. We gaan er vanuit dat de donatie aan een goed doel een rechtstreekse donatie is en dat dit niet via een kaart hoeft te

lopen. Is dat correct?

Antwoord:

De gemeente gaat ervan uit, dat de medewerker ook kan kiezen voor een goed doel. De medewerker kan de keuze-cadeaukaart geheel of gedeeltelijk inzetten voor een goed doel. De medewerker ontvangt dus geen cadeaubon om die dan voor een goed doel in te zetten. Het gekozen bedrag gaat dan rechtstreeks naar het goede doel via de site van de opdrachtnemer.

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken

Beantwoord op: 3 sep. 2024

Ref.nr.

60

Onderwerp:

5.2.2. Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Vraag:

U geeft aan het belangrijk te vinden dat met het eindejaarsgeschenk wordt bijgedragen aan de sociale en duurzame doelstellingen van de gemeente. Dit belang onderschrijven wij volledig. Om het uitgebreide aanbod op het gebied van duurzaamheid, sociaal en lokaal ondernemerschap te beschrijven en de wijze waarop wij stimuleren dat voor deze initiatieven gekozen wordt, hebben we echter meer dan één A4 nodig. Daarom willen wij u vragen, in lijn met het belang dat u aan dit onderwerp hecht, het aantal pagina's dat hieraan besteed mag worden uit te breiden.

Antwoord:

Dit is niet akkoord. Zie het antwoord op vraag 23.

Percelen: P1 Eindejaarsgeschenken

Beantwoord op: 3 sep. 2024