



**BESCHRIJVEND DOCUMENT
EUROPESE AANBESTEDING
EUOA LEVEREN DIGITALE
CADEAUBONNEN**



1 juli 2025
D2025-05134



Inhoudsopgave

1. Begrippenlijst	4
2. Inleiding	7
2.1 TenderNed en eHerkenning	7
3. Informatie over de Gemeente en de Opdracht	8
3.1 Informatie Gemeente	8
3.2 Huidige situatie	8
3.3 Doel van de aanbesteding.....	8
3.4 Omschrijving van de Opdracht.....	9
3.4.1 Bestelprocedure cadeaubon voor geschenken personeel	9
3.5 Omvang Opdracht	9
3.6 Gunningscriterium	10
3.7 Percelen	10
3.8 Motivering gemaakte keuzes	10
3.9 Varianten	10
3.10 Percelenregeling.....	10
3.11 Inschrijving in Samenwerkingsverband (combinatie) en in onderaanneming	10
3.12 Algemene Inkoopvoorwaarden en concept Raamovereenkomst.....	11
3.13 Wachtkamerovereenkomst.....	11
4. De procedure	13
4.1 Algemeen.....	13
4.2 Planning	13
4.3 Communicatie.....	13
4.4 Vragen & Nota van Inlichtingen	14
4.5 Klachten	15
4.6 Opbouw Inschrijving	15
4.7 Ondertekening Inschrijving.....	15
4.8 Voornemen tot gunning.....	16
4.9 Definitieve gunning	17
4.10 Intrekken aanbesteding	17
5. Instructies Inschrijving	18
5.1 Algemeen.....	18
5.2 Indienen van de Inschrijving.....	18
5.3 Gestanddoeningstermijn	18
6. Beoordeling	19
6.1 Stap 1. Opening van de Inschrijvingen	19
6.2 Stap 2. Controle van Inschrijvingen op vormvereisten en volledigheid	19
6.3 Stap 3. Beoordeling van Uitsluitingsgronden	19
6.4 Stap 4. Beoordeling op basis van Geschiktheidseisen	20
6.5 Stap 5. Controle op Minimumeisen	22
6.6 Stap 6. Beoordelen Inschrijvingen.....	22
6.7 Stap 7. Verificatie	22
7. Gunningscriterium en Beoordeling	24
7.1 Beoordeling kwalitatieve gunningscriteria	24
7.1.1 Beoordelingsteam	24
7.1.2 Gunningscriterium Dienstverlening.....	25



7.1.3	Gunningscriterium Gebruikersgemak cadeaubonnen	26
7.1.4	Gunningscriterium Lokaal/Regionaal	26
7.2	Eindscore.....	27
Bijlage 1 - Uniform Europees Aanbestedingsdocument.....		28
Bijlage 2 - Aanbestedingsvoorwaarden		29
Bijlage 3 - Format Referentie Opdracht.....		31
Bijlage 4 - Programma van Eisen		32
Bijlage 5 - Concept Raamovereenkomst		35
Bijlage 6 - Concept Wachtkamerovereenkomst		39
Bijlage 7 - Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten		42
Bijlage 8 - Overzicht in te dienen bewijsstukken bij het voornemen tot gunnen en bij afsluiten wachtkamerovereenkomst.....		43
Bijlage 9 - Model vragenformulier ten behoeve van de Nota van Inlichtingen		44



1. Begrippenlijst

In dit Beschrijvend document wordt gebruik gemaakt van de navolgende begrippen. Begrippen worden met een hoofdletter geschreven. Als de definitie in enkelvoud is gegeven, wordt ook het meervoud daaronder begrepen. Als de definitie in meervoud is gegeven, wordt ook het enkelvoud daaronder begrepen.

Aanbestedende Dienst

De Gemeente Westland ("de Gemeente").

Aanbestedingsprocedure

De procedure waarbij Aanbestedende dienst bekend maakt dat hij een opdracht wil laten uitvoeren en bedrijven vraagt om een offerte in te dienen. De procedure omschrijft de voorwaarden voor deelname en de eisen en wensen van Opdrachtgever.

Aanbestedingsstukken

Alle documenten die door of namens de Gemeente in de Aanbestedingsprocedure zijn gebracht.

Aanbestedingswet

Aanbestedingswet 2012, zijnde de Wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, Stbl. 2012 542, per 1 juli 2016 gewijzigd bij Wet van 22 juni 2016 tot wijziging van de Aanbestedingswet 2012 in verband met de implementatie van aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU, ook wel afgekort als "Aanbestedingswet" of "Aw".

Aankondiging

De formele Aankondiging van de Opdracht in het Supplement op het Publicatieblad van de Europese Unie (<http://www.ted.europa.eu>) en op Tendered (www.tendered.nl).

Algemene Inkoopvoorwaarden

De Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten en het bijbehorende Addendum van de Gemeente Westland, gebaseerd op het VNG-model inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten.

Beschrijvend document

Document waarin de Gemeente de Opdracht en de Aanbestedingsprocedure heeft beschreven.

Bijlage

Aanhangsel bij het Beschrijvend document dat volledig deel uitmaakt van de Aanbestedingsstukken.

Derde

Elke natuurlijke of rechtspersoon, ongeacht de juridische aard van de banden met die natuurlijke persoon of rechtspersoon, waarop, een marktpartij zich kan beroepen om te kunnen voldoen aan de eisen van de financiële en economische draagkracht en/of de technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid, ongeacht de juridische aard van zijn banden met die Derde.

Gemeente

De Gemeente Westland.



Geschiktheidseisen

Minimumeisen die betrekking hebben op de hoedanigheid van de Inschrijver en waaraan de Inschrijver moet voldoen om in aanmerking te komen voor gunning van de Opdracht.

Gunningscriterium

Het criterium dat de Gemeente hanteert bij de beoordeling en rangschikking van de Inschrijvingen ten behoeve van de gunning van de Opdracht.

Inschrijver

Een ondernemer die een Inschrijving heeft ingediend.

Inschrijving

De aanbieding c.q. offerte van de Inschrijver die is gebaseerd op de Aanbestedingsstukken.

Minimumeisen

Eisen die de Gemeente stelt aan de wijze waarop de Opdrachtnemer de Opdracht dient uit te voeren.

Nadere Opdracht

Een binnen de bepalingen van de Raamovereenkomst gesloten opdracht tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer

Nadere Overeenkomst

De op basis van de Raamovereenkomst gesloten nadere overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarin de specifieke inkoop van een dienst of product wordt overeengekomen. De nadere overeenkomst bestaat uit de uitvraag van de Opdrachtgever, de aanbieding van de Opdrachtnemer en de opdrachtbrief van de Opdrachtgever, onder de voorwaarden van de Raamovereenkomst.

Nota van Inlichtingen

Het document dat nadere informatie bevat over de Aanbestedingsprocedure en/of de Aanbestedingsstukken en waarin de vragen die zijn gesteld door de Inschrijvers geanonimiseerd zijn opgenomen, tezamen met de antwoorden van de Gemeente.

Opdracht

De Opdracht die onderwerp is van de Raamovereenkomst.

Opdrachtgever

De Opdrachtgever van de Raamovereenkomst, zijnde de Gemeente.

Opdrachtnemer

De Opdrachtnemer van de Raamovereenkomst, zijnde de Inschrijver aan wie de Opdracht is gegund.

Programma van Eisen

Beschrijving van de Minimumeisen.



Raamovereenkomst

Een schriftelijke Overeenkomst tussen een of meer Aanbestedende diensten en een of meer ondernemers die op grond van de uitkomst van de Aanbestedingsprocedure wordt gesloten met het doel gedurende een bepaalde periode de voorwaarden inzake te plaatsen overheidsopdrachten vast te leggen.

Samenwerkingsverband (combinatie)

Twee of meer ondernemingen die een gezamenlijke Inschrijving indienen, waarbij de ondernemingen ieder hoofdelijk aansprakelijk zijn voor het juist en volledig voldoen aan de verplichtingen, voortvloeiend uit de Raamovereenkomst.

(Sub)gunningscriteria

De criteria die van toepassing zijn in de gunningsfase van de Aanbestedingsprocedure en waarop de Inschrijvingen van de Inschrijvers worden beoordeeld.

Uitsluitingsgrond

Gronden tot uitsluiting van deelname aan de Aanbestedingsprocedure, die –afhankelijk van het bepaalde in de Aanbestedingsstukken - zien op omstandigheden betreffende de (persoon van de) Inschrijver, de (persoon van de) Derde en/of de (persoon van de) onderaannemer.

Wachtkamerovereenkomst

De Overeenkomst die op grond van de uitkomst van de Aanbestedingsprocedure wordt gesloten tussen de Aanbestedende Dienst en de Inschrijver welke de op één na beste Inschrijving heeft gedaan, die in werking treedt indien de Raamovereenkomst met de best scorende Inschrijver is geëindigd, niet zijnde door expiratie.



2. Inleiding

De Gemeente voert een Aanbestedingsprocedure uit voor de aanbesteding voor jaarlijks leveren van digitale cadeaubonnen.

Het betreft een procedure op basis van de Aanbestedingswet. De aanbesteding is aangekondigd op TenderNed (www.tenderned.nl). Daarnaast is de Aankondiging gepubliceerd in het publicatieblad van de Europese Unie <http://ted.publications.eu.int>. Alle Aanbestedingsstukken zijn uitsluitend via www.tenderned.nl te downloaden.

Dit Beschrijvend document geeft een beschrijving van en toelichting op de Opdracht, de te volgen Aanbestedingsprocedure, de wijze waarop Inschrijvers hun geschiktheid dienen aan te tonen, de Uitsluitingsgronden, de van toepassing zijnde (Sub)(sub)gunningscriteria en de beoordeling van de Inschrijvingen.

2.1 TenderNed en eHerkenning

U heeft eHerkenning nodig om een onderneming te registreren in TenderNed! eHerkenning is te vergelijken met DigiD voor particulieren. Met één eHerkenningmiddel logt u in op websites van verschillende overheidsorganisaties.

Voor registreren en inloggen bij TenderNed heeft u minimaal betrouwbaarheidsniveau 2 nodig. Een eHerkenningmiddel aanschaffen kan bij een van de erkende leveranciers. De kosten voor aanschaf en gebruik variëren per middel en leverancier.

Op de site van TenderNed vindt u [meer informatie over eHerkenning en TenderNed](#). Hier vindt u ook stappenplannen voor het inloggen en registreren met eHerkenning.

Heeft u nog vragen, dan kunt u contact opnemen met de servicedesk van TenderNed via 0800-TenderNed (0800-8363376) of via servicedesk@TenderNed.nl



3. Informatie over de Gemeente en de Opdracht

3.1 Informatie Gemeente

De gemeente Westland heeft de status van 100.000+ gemeente en hoort daarmee tot de dertig grootste gemeenten in Nederland. Met haar glastuinbouw en 50.000 arbeidsplaatsen is de gemeente Westland, na de Rotterdamse havens en luchthaven Schiphol, de derde economische motor van het land. De gemeente Westland bestaat uit elf (11) dorpskernen en ligt tussen Den Haag, Delft en Rotterdam aan de ene kant en de kust aan de andere kant. Een krachtige economie en een bloeiend verenigingsleven zorgen voor een dynamische en actieve gemeente.

Westland in cijfers: hierin vindt u feitelijke informatie over inwonertal, het aantal kernen, ligging en demografische opbouw van de bevolking.

<http://www.westland.incijfers.nl/>

Website gemeente Westland: voor meer informatie over de gemeente en haar bestuur.

<http://www.140174.nl>

Bij de gemeente Westland werken ruim 850 medewerkers. De gemeente Westland heeft een inkoopbeleid dat is vastgelegd in het inkoopbeleidsplan: <https://www.gemeentewestland.nl/onderne-men/aanbestedingen/inkoopbeleid.html>

3.2 Huidige situatie

In de huidige situatie worden fysieke cadeaubonnen via de reguliere post verstuurd. De werkwijze is als volgt:

- Ieder jaar wordt er geïventariseerd hoeveel cadeaubonnen er besteld moeten worden
- Cadeaubonnen worden besteld via het secretariaat
- Adresbestand wordt gemaakt via HR
- Voorstel voor een begeleidende brief met nieuwe inhoud wordt voorgelegd aan de Gemeentesecretaris
- Brieven worden door repro uitgeprint
- Brieven en bonnen worden door een groepje bereidwillige collega's ingestoken
- Brieven gaan via facilitair mee met de post
- Nazorg via team HR arbeidsvoorwaarden & rechtspositie (AVW/RP)

Gemeente wenst over te stappen naar een duurzame oplossing en wil voortaan via de e-mail een digitale cadeaubon aan de medewerkers verstrekken. Dit sluit aan bij de Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI) doelstellingen van de Gemeente.

3.3 Doel van de aanbesteding

Het doel van de aanbesteding is om op transparante wijze een raamovereenkomst te sluiten met één (1) professionele, betrouwbare en ontzorgende partner, die jaarlijks het tijdig digitaal versturen van cadeaubonnen aan de medewerkers van de Aanbestedende dienst verzorgt.

Gemeente Westland heeft het voornemen de Raamovereenkomst af te sluiten voor een periode van twee (2) jaar met de optie tot verlenging van twee (2) maal één (1) jaar. De beoogde ingangsdatum is 1 november 2025.



De Gemeente mag deze Raamovereenkomst ontbinden indien wijzigingen in het personeelsbeleid ertoe leiden dat het verstrekken van een cadeaubon als eindejaarsgeschenk wordt beëindigd.

3.4 Omschrijving van de Opdracht

De opdracht omvat in hoofdzaak de volgende werkzaamheden:

- Het leveren van een digitale cadeaubon met gepersonaliseerde uitstraling die breed inwisselbaar is in diverse branches.
- Het beschikbaar stellen van een website voor de ontvanger van de cadeaubon om deze te verzilveren en/of om te wisselen.
- Het bieden van telefonische en online ondersteuning aan ontvangers van de cadeaubon bij onder andere vragen over en/of het verzilveren van de cadeaubon.

3.4.1 Bestelprocedure cadeaubon voor geschenken personeel

- Bij aanvang van de Opdracht stemmen Opdrachtnemer en de aanbestedende dienst de werkwijze voor het aanleveren van een gepersonaliseerd bericht en mailadressenbestand af. In de opvolgende jaren doen zij dit uiterlijk 8 weken voor de verzendperiode.
- De aanbestedende dienst levert de lay-out van het gepersonaliseerde bericht en het emailadressenbestand aan opdrachtnemer. De aanbestedende dienst doet dit uiterlijk in week 44 van 2025, 2026, 2027* en 2028*. Wat neerkomt op de week van 1 november 2025, 2026, 2027* en 2028*.
- De opdrachtnemer stuurt ter controle een concept bericht naar de contactpersoon van de aanbestedende dienst ter beoordeling.
- Na wederzijdse goedkeuring stuurt de opdrachtnemer het gepersonaliseerde bericht met ingevoegd de digitale cadeaubon in week 48 van 2025, week 48 van 2026, week 47 van 2027* en week 47 van 2028*. Opdrachtnemer stuurt dit rechtstreeks aan de medewerkers waarvan de aanbestedende dienst de zakelijke e-mailadressen van heeft doorgegeven.
- Het is strikt noodzakelijk dat de medewerkers de cadeaubon uiterlijk ontvangen één (1) week vóór 5 december.

* De jaren 2027 en 2028 zijn alleen van toepassing als de aanbestedende dienst gebruikmaakt van de optie tot verlenging van de overeenkomst.

3.5 Omvang Opdracht

Het verwachte aantal te leveren digitale cadeaubonnen bedraagt 1007 stuks per jaar. In onderstaande tabel zijn het aantal geleverde cadeaubonnen van de afgelopen jaren opgenomen, als ook een prognose voor de komende jaren. Inschrijvers kunnen aan deze verwachtingen geen rechten ontleen. Genoemde getallen zijn slechts indicaties.

jaartal	HISTORIE			PROGNOSE			
	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
aantallen	960	980	1007	1007	1007	1007	1007
waarde	€ 67.200,00	€ 68.600,00	€ 70.490,00	€ 70.490,00	€ 70.490,00	€ 70.490,00	€ 70.490,00

Opdrachtgever heeft geen afnameverplichting en geeft geen omzetgarantie. Wel maximeert Opdrachtgever de totale omvang van deze opdracht (initiële looptijd incl. verlengingsopties) op € 352.450,00.



3.6 Gunningscriterium

Het gunningscriterium voor deze aanbesteding is de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding. De Gemeente gaat één (1) Raamovereenkomst aan met de inschrijver, die het beste scoort op de kwalitatieve gunningscriteria. Er wordt niet beoordeeld op prijs. Aanbestedende dienst verwacht dat opdrachtnemer winst haalt uit de kickback fees die worden verkregen door middel van contractafspraken met de acceptanten van de giftcards en door middel van niet-verzilverde cadeaubonnen.

3.7 Percelen

Onderhavige Opdracht is (wel of niet) niet verdeeld in percelen.

3.8 Motivering gemaakte keuzes

Openbare procedure

Er is om de volgende redenen gekozen voor het volgen van een Europese openbare procedure: de Gemeente verwacht op grond van de graad van complexiteit van de Opdracht een redelijk aantal Inschrijvers. Het beperken van het aantal marktpartijen dat een Inschrijving mag indienen acht de Gemeente op grond daarvan niet nodig. De openbare procedure is in dit geval geschikt.

Keuze Gunningscriterium

Er is gekozen om te gunnen op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding. Er zijn voldoende aspecten waarop inschrijvers zich kunnen onderscheiden. De prijs wordt niet beoordeeld, omdat het tarief per digitale cadeaubon door de Gemeente is vastgesteld.

Indeling in percelen

Het is niet passend om de Opdracht op te delen in meerdere percelen omdat is gebleken dat het onderwerp van de aanbesteding door meerdere ondernemingen binnen de relevante markt wordt aangeboden.

3.9 Varianten

Varianten zijn niet toegestaan.

3.10 Percelenregeling

De percelenregeling is niet van toepassing.

3.11 Inschrijving in Samenwerkingsverband (combinatie) en in onderaanneming

Samenwerkingsverband (combinatie)

Een Samenwerkingsverband (combinatie) van twee (2) of meer partijen kan zich gezamenlijk inschrijven. Een Samenwerkingsverband (combinatie) geldt als één (1) Inschrijver. Met het indienen van de Inschrijving verklaren de combinantleden dat alle deelnemers in het Samenwerkingsverband (combinatie) gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de Aanbestedingsprocedure, alsmede uit de eventuele uitvoering van de Raamovereenkomst.

Bij een Inschrijving als combinatie dienen alle combinantleden ieder afzonderlijk het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage 1) in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen.



Onderaanneming/Derde(n)

Voor zowel individuele ondernemers als Samenwerkingsverbanden (combinaties) is het mogelijk dat zij zich in het kader van de gestelde Geschiktheidseisen beroepen op kwalificaties van Derden, zoals onderaannemers. Indien dit gebeurt, moet dit expliciet in de Inschrijving worden vermeld, onder deel II onder C van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage 1). Derden waarop de Inschrijver een beroep doet, dienen eveneens het Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te vullen en te laten ondertekenen.

3.12 Algemene Inkoopvoorwaarden en concept Raamovereenkomst

Op deze aanbesteding zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten en het bijbehorende Addendum van de Gemeente Westland, gebaseerd op het VNG-model inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten, van toepassing (Bijlage 7). Leverings-, betalings- en andere voorwaarden van Inschrijvers worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Door middel van indiening van een Inschrijving accepteert de Inschrijver de concept Raamovereenkomst, de concept Wachtkamerovereenkomst (zoals deze na de vragenronde door de Gemeente zijn vastgesteld) en de Algemene Inkoopvoorwaarden geheel en zonder voorbehoud. Indien een Inschrijver deze niet geheel accepteert en/of daarop enig voorbehoud maakt, leidt dit tot ongeldigheid van zijn Inschrijving en zal de Inschrijver van verdere deelname worden uitgesloten.

De te sluiten Raamovereenkomst vangt aan op 1 november 2025 en eindigt op 31 oktober 2027. Er bestaat een optie tot verlenging van maximaal twee (2) maal twaalf (12) maanden. De verlenging dient 3 maanden voor het verstrijken van de Overeenkomst schriftelijk te worden overeengekomen. De concept Overeenkomst is in Bijlage 5 opgenomen.

De Overeenkomst wordt door Opdrachtnemer uitgevoerd overeenkomstig:

- Onderhavige Overeenkomst;
- Het verslag van het verificatiegesprek;
- De vragen en antwoorden uit de informatiefase;
- Het aanbestedingsdocument;
- De door de Opdrachtnemer ingediende Inschrijving inclusief Bijlagen en de aanvullingen op de Inschrijving.

Indien onverhoopt strijd bestaat tussen de vermelde documenten geldt de rangorde als vermeld waarbij het eerstgenoemde document prevaleert boven het volgende document.

3.13 Wachtkamerovereenkomst

Na gunning wordt met de hoogst scorende Inschrijver een Overeenkomst afgesloten. De nummer 2 in rangorde neemt plaats in de 'wachtkamer' zonder dat daar een financiële vergoeding vanuit de gemeente tegenover staat. Hiertoe wordt een zogenaamde 'wachtkamerovereenkomst' afgesloten (Bijlage 6).

In de praktijk werkt het als volgt. In geval de best scorende Inschrijver niet in staat is de gevraagde dienstverlening in het eerste jaar overeenkomstig de aanbestedingsstukken, de Raamovereenkomst en de uitgebrachte offerte te leveren dan wel niet (deugdelijk) nakomt, krijgt deze na ingebrekestelling nog het opvolgende jaar de tijd om de Opdracht alsnog conform de gestelde eisen uit te voeren.



Indien de uitvoering hierna nog steeds niet voldoet kan de Gemeente de Raamovereenkomst beëindigen. In dat geval kan voor de resterende contractduur door de Gemeente gebruik worden gemaakt van de Wachtkamerovereenkomst.

Het benutten van de Wachtkamerovereenkomst kan ook worden toegepast wanneer de Raamovereenkomst om andere redenen tussentijds wordt ontbonden. De looptijd van de Wachtkamerovereenkomst is alleen gedurende de eerste twee (2) jaar van de looptijd van Raamovereenkomst met de Inschrijver waaraan de Opdracht is gegund van toepassing.



4. De procedure

4.1 Algemeen

Het inkoopbeleid van de Gemeente is erop gericht om te komen tot een juiste dienstverlenerskeuze door het zo objectief en transparant mogelijk benaderen van ondernemers en het optimaal gebruik maken van de marktwerking. Voor de bepaling en invulling van de Geschiktheidseisen en Gunningscriteria zijn de Europese beginselen van het aanbestedingsrecht toegepast: transparantie, objectiviteit, non-discriminatie, gelijkheid en proportionaliteit.

4.2 Planning

Voor het aanbestedingstraject wordt onderstaande planning aangehouden. De termijnen voor het indienen van vragen en voor het indienen van de Inschrijvingen zijn fatale termijnen. Te laat ingediende vragen of Inschrijvingen worden niet in behandeling genomen. De overige genoemde termijnen zijn indicatief, er kunnen geen rechten aan worden ontleend.

Omschrijving	Datum
publicatie (via www.tenderned.nl)	1 juli 2025
uiterste datum inleveren vragen informatiefase	22 juli 2025, 12:00 uur
uiterste datum beantwoorden vragen informatiefase (via www.tenderned.nl)	29 juli 2025
uiterste datum inleveren vragen n.a.v. 1e Nvl	12 augustus 2025, 12.00 uur
uiterste datum beantwoorden vragen n.a.v. 1e Nvl	19 augustus 2025
datum ontvangst Inschrijvingen	2 september 2025, 12:00 uur
verificatiegesprek (indien nodig)	18 september 2025
streefdatum verzenden gunningsvoornemen en afwijzingsbrieven	25 september 2025
stand still termijn	26 september tot en met 15 oktober 2025
streefdatum definitieve gunning en verzenden Raamovereenkomst	16 oktober 2025
datum geschatte eerste Opdracht/ingangsdatum Raamovereenkomst	1 november 2025

4.3 Communicatie

Alle communicatie in het kader van deze aanbesteding dient uitsluitend via TenderNed te verlopen. Indien TenderNed niet mogelijk is, dan kan er contact worden opgenomen via inkoop@gemeentewestland.nl.

Tot aan het moment van (definitieve) gunning is het niet toegestaan om contact op te nemen met functionarissen die bij deze Aanbestedingsprocedure betrokken zijn of andere medewerkers dan wel collegeleden ter verkrijging van welke informatie dan ook. Elke positieve of negatieve beïnvloeding, op welke manier dan ook, leidt tot onmiddellijke uitsluiting van (verdere) deelname aan deze aanbesteding.



Rechtstreeks contact tussen Inschrijvers en de Gemeente kan uitsluitend plaatsvinden indien de Inschrijver het voornemen heeft tot indiening van formeel bezwaar ter zake van de Aanbestedingsprocedure. Ingeval rechtstreeks contact is toegestaan op grond van het Beschrijvend document en de gegeven uitzonderingssituatie zich voordoet, kan de Inschrijver uitsluitend contact opnemen met P.M.J. van Oorschot, inkoopadviseur, via inkoop@gemeentewestland.nl.

4.4 Vragen & Nota van Inlichtingen

Geïnteresseerden worden in de gelegenheid gesteld om vragen te stellen over de Aanbestedingsprocedure en/of de Aanbestedingsstukken. Dit kan uitsluitend in het Nederlands en via de Berichtenfunctie van TenderNed (dus niet via de vragenmodule), tot en met 22 juli 2025 voor 12.00 uur, gebruikmakend van het standaard format voor het stellen van vragen, zoals opgenomen in Bijlage 9 Model Vragenformulier. Inschrijvers kunnen het ingevulde model als bijlage toevoegen aan hun bericht.

Vragen die na het gestelde tijdstip worden ontvangen behoeven door de gemeente niet te worden beantwoord. De inschrijver draagt de verantwoordelijkheid voor een correcte en tijdige ontvangst van de vragen door de gemeente Westland.

Uiterlijk 29 juli 2025 zal via TenderNed een Nota van Inlichtingen ter beschikking worden gesteld met daarin geanonimiseerd, alle ontvangen vragen en de bijbehorende antwoorden. Geïnteresseerden krijgen automatisch een bericht dat de Nota van Inlichtingen te downloaden is wanneer zij zich hebben geregistreerd (door te klikken op de groene knop "Houd mij op de hoogte van deze aanbesteding") op www.tenderned.nl. De Gemeente zal de Nota van Inlichtingen niet separaat versturen en ook geen Aankondiging versturen dat de Nota van Inlichtingen gepubliceerd is op de internetsite.

Van de geïnteresseerden wordt een proactieve houding verwacht. Zij dienen de Gemeente zo spoedig mogelijk (doch uiterlijk voor het verlopen van de termijn voor het stellen van vragen) op de hoogte te stellen van onduidelijkheden, tegenstrijdigheden, procedurefouten en/of onvolkomenheden. Indien de inschrijver dit tijdens de eerste (1e) vragenronde nalaat, verwerkt hij zijn rechten om daar later bezwaar tegen te maken.

Ook is het mogelijk tekstvoorstellen te doen ten aanzien van de Algemene Inkoopvoorwaarden, de concept Raamovereenkomst en de concept Wachtkamerovereenkomst. Opmerkingen met onderbouwde tekstvoorstellen dienen tegelijk met de vragen, uiterlijk 22 juli 2025 voor 12.00 uur te worden ingediend. De Gemeente heeft niet de plicht deze voorstellen over te nemen in de Raamovereenkomst.

Indien de door de Gemeente verstrekte beantwoording onvoldoende antwoord geeft op de in eerste aanleg gestelde vragen, kunnen geïnteresseerden tot uiterlijk 12 augustus 2025 voor 12.00 uur aanvullende vragen stellen. Vragen die niet direct een gevolg zijn van de beantwoording van de vragen in eerste aanleg worden in een 2e Nota van Inlichtingen niet beantwoord.

Op eventueel door andere medewerkers/vertegenwoordigers van Opdrachtgever gegeven informatie kunt u zich niet beroepen. Hetzelfde geldt voor informatie die op andere wijze dan hiervoor beschreven is verstrekt.



4.5 Klachten

De Aanbestedingsprocedure of dit document kan aanleiding geven tot het indienen van een klacht. Klachten moeten betrekking hebben op aspecten van deze concrete aanbesteding die binnen de werking van de Aanbestedingswet 2012 valt. Klachten kunnen niet gaan over het (algemene) Inkoopbeleid van de gemeente Westland. Indien u een klacht overweegt, kunt u deze schriftelijk indienen bij inkoopklacht@gemeentewestland.nl. De afhandeling van de klacht geschiedt door personen die niet direct betrokken zijn geweest bij de aanbesteding waar de klacht betrekking op heeft.

Wij willen u erop wijzen dat de procedure voor deze klachtenregeling niet is bedoeld voor het verkrijgen van eventueel benodigde verduidelijkingen met betrekking tot het gestelde in deze aanbestedingsdocumenten. Hiervoor kunt u gebruik maken van de mogelijkheid tot het stellen van vragen als aangegeven in paragraaf 4.4.

4.6 Opbouw Inschrijving

De inschrijving moet onder vermelding van het kenmerk en de naam van de aanbesteding worden ingediend via TenderNed. Bij de inschrijving moeten de volgende documenten digitaal in Nederlandse taal, volledig ingevuld en waar nodig ondertekend worden bijgevoegd:

1. UEA (Uniform Europees Aanbestedingsdocument)
2. Een recent (niet ouder dan zes (6) maanden op het tijdstip van indienen Inschrijving) gewaarmerkt uittreksel uit het handelsregister
3. Format Referentie Opdracht
4. Plan van Aanpak met uitwerking van gunningscriterium Dienstverlening en Lokaal/Regionaal
5. 3 geactiveerde (dummy) digitale cadeaubonnen tbv het beoordelen gunningscriterium Gebruikersgemak cadeaubonnen

4.7 Ondertekening Inschrijving

De bij Inschrijving in te dienen documenten dienen ondertekend te zijn door een vertegenwoordigingsbevoegde persoon/personen van de Inschrijver. Indien ondertekening geschiedt door een ander dan degene die is vermeld in het register, dient dit te worden vermeld in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage 1).

De te ondertekenen documenten dienen ten minste van een ingescande handtekening van de vertegenwoordigingsbevoegde persoon te zijn voorzien. Ook is een elektronische handtekening met betrouwbaarheidsniveau 1, 2, 2+, 3 of 4 toegestaan. (Voor meer informatie over betrouwbaarheidsniveaus, zie Handreiking Betrouwbaarheidsniveaus voor Digitale Dienstverlening, opgesteld door Forum Standaardisatie).

Inschrijver dient een (kopie van een) gewaarmerkt uittreksel uit het beroeps- of handelsregister van het land waar hij is gevestigd bij Inschrijving te voegen (niet ouder dan zes maanden van datum Inschrijving), welke de actuele stand van zaken weergeeft en waarin is aangegeven wie namens de onderneming bevoegd is de Inschrijving te ondertekenen.

Indien er sprake is van een Inschrijving in combinatie dient iedere ondernemer boven gevraagd gewaarmerkt uittreksel bij Inschrijving aan te leveren.

De toetsing van rechtsgeldige ondertekening vindt plaats door een controle van Bijlage 1 "het Uniform Europees Aanbestedingsdocument" aan de hand van het gewaarmerkte uittreksel uit het



handelsregister van de kamer van koophandel van de Inschrijver. Indien meerdere personen slechts in gezamenlijkheid tekeningsbevoegd zijn, dienen alle betreffende personen het Uniform Europees Aanbestedingsdocument gezamenlijk te ondertekenen.

Indien de Inschrijver inschrijft in Samenwerkingsverband (combinatie) dienen alle combinantleden elk afzonderlijk een Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te vullen en te ondertekenen. Indien de Inschrijver een beroep doet op een Derde teneinde te voldoen aan de Geschiktheidseisen, dient de Inschrijver van iedere Derde waarop een beroep wordt gedaan afzonderlijk een Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen.

4.8 Voornemen tot gunning

De Gemeente stelt de Inschrijvers via TenderNed op de hoogte van de gunningsbeslissing. De datum van dagtekening van de brief geldt als datum van de gunningsbeslissing. In deze brief wordt tevens aangegeven hoe de behaalde scores van de gunningscriteria zich verhouden ten opzichte van de winnaar. Als de gunning heeft plaatsgevonden op basis van kwaliteitscriteria zullen de betreffende behaalde scores gemotiveerd worden. Het delen van de behaalde scores van de winnende partij is verplicht op grond van de Aanbestedingswet.

Door iedere Inschrijver kan nadere informatie/toelichting op de beoordeling van zijn Inschrijving worden ingewonnen bij de Gemeente via het e-mailadres inkoop@gemeentewestland.nl

Indien een Inschrijver of belanghebbende bezwaar heeft tegen het voornemen tot gunning respectievelijk afwijzing dient hij -op straffe van verval van recht- binnen een termijn van 20 kalenderdagen, te rekenen vanaf de dagtekening van de gunningsbeslissing, een kort geding aanhangig te maken bij de bevoegde civiele rechter door middel van het betekenen van een dagvaarding.

Indien een Inschrijver binnen de termijn van 20 kalenderdagen een kort geding aanhangig maakt tegen de gunningsbeslissing, staat het de overige Inschrijvers vrij om in deze procedure te interveniëren. In het belang van een snelle en goede voortgang van de procedure vervalt aan een Inschrijver die niet intervenueert, het recht om in een later stadium in actie te komen tegen een geuzen vonnis met gebruikmaking van het rechtsmiddel Derdenverzet.

Op deze aanbesteding is het Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen die met betrekking tot de Aanbestedingsprocedure mochten ontstaan, zullen door de bevoegde rechter van de rechtbank Den Haag, worden beslecht.

De mededeling over de voorgenomen gunningsbeslissing geeft de beoogde Opdrachtnemer nog geen aanspraak op gunning van de Opdracht, aangezien de mededeling geen aanvaarding van de aanbieding inhoudt in de zin van artikel 6:217 Burgerlijk Wetboek. Er is dan ook geen sprake van een Raamovereenkomst tussen de Gemeente en de beoogde Opdrachtnemer. Er is ook geen enkele verplichting tot vergoeding van welke schade of kosten dan ook in geval de Gemeente besluit niet tot definitieve gunning over te gaan.

In verband met de mogelijkheid dat tegen de voorgenomen gunningsbeslissing rechtsmiddelen worden aangewend, dient de beoogde Opdrachtnemer de Inschrijving in ieder geval gestand te doen tot twee weken na de uitspraak van de voorzieningenrechter in een kort geding.

Een Inschrijver die bezwaar wenst te maken, wordt verzocht voorafgaand daaraan verhinderingen op te vragen bij de Gemeente.



4.9 Definitieve gunning

Indien na het verstrijken van de stand still periode van 20 kalenderdagen geen bezwaren zijn ingediend zal de Gemeente, na een positieve verificatie, overgaan tot definitieve gunning en tot het ondertekenen van de Raamovereenkomst waarmee deze Aanbestedingsprocedure wordt beëindigd. De Raamovereenkomst komt pas definitief tot stand, nadat de Raamovereenkomst door alle partijen is ondertekend.

Voor het geval de definitieve gunning respectievelijk de gesloten Raamovereenkomst in een eventueel hoger beroep en/ of een bodemprocedure wordt vernietigd, opengebroken dan wel anderszins wordt aangetast, leidt dit nimmer tot enige aansprakelijkheid (bijvoorbeeld inzake gemaakte kosten of gederfde winst) aan de zijde van de Gemeente.

4.10 Intrekken aanbesteding

De gemeente behoudt zich het recht voor de aanbesteding in te trekken dan wel te weigeren tot (definitief) gunnen. De gemeente stelt de inschrijvers en gegadigden zo spoedig mogelijk op de hoogte van dit besluit.



5. Instructies Inschrijving

5.1 Algemeen

In dit hoofdstuk zijn instructies ten aanzien van de Inschrijving opgenomen. Nadrukkelijk vraagt de Gemeente om de Inschrijving met alle gevraagde gegevens op de juiste manier aan te leveren. De Gemeente wijst de Inschrijver erop dat de Inschrijving als bindend worden beschouwd en onderdeel van de Raamovereenkomst zal vormen, indien de Gemeente de Opdracht aan de betreffende Inschrijver gunt.

5.2 Indienen van de Inschrijving

De Inschrijving vindt plaats op elektronische wijze. Inschrijver dient zijn Inschrijving in via www.Tenderned.nl. De Inschrijving dient uiterlijk op de in TenderNed aangegeven dag en tijdstip geüpload te zijn in de digitale kluis van TenderNed.

Inschrijvingen die niet in de digitale kluis zijn gedeponneerd en/of Inschrijvingen die op een andere wijze dan via de digitale kluis van TenderNed worden ingediend, worden niet in behandeling genomen en daarmee van deelname uitgesloten. Inschrijvers blijven te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het op tijd en op juiste wijze indienen van hun Inschrijving.

Inschrijvers wordt nadrukkelijk geadviseerd goede nota te nemen van de handleiding die TenderNed ter beschikking stelt voor het digitaal indienen van Inschrijvingen, met name voor wat betreft het plaatsen van documenten in de digitale kluis. Daarbij moet het uploaden afgesloten worden met de inschrijfwizard (autorisatie per sms-code). Inschrijvers wordt tevens geadviseerd tijdig te starten met het uploaden van de documenten. Indien een Inschrijver vanwege een storing van TenderNed problemen ondervindt met het systeem dient direct contact opgenomen te worden met de contactpersoon van de Gemeente en met TenderNed.

De digitale Inschrijving is uiterlijk op de in TenderNed aangegeven termijn via TenderNed ingediend. De Inschrijving zal door TenderNed in een digitale kluis worden bewaard. De digitale kluis wordt op de in TenderNed aangegeven termijn vrijgegeven aan de Gemeente. Inschrijvingen kunnen na het verstrijken van het aanbestedingstijdstip niet meer via www.Tenderned.nl worden aangeboden.

Het risico van systeem- en internetstoringen ligt geheel bij de Inschrijver. Te allen tijde ligt het risico van vertraging bij de Inschrijver. De Gemeente behoudt zich de mogelijkheid voor om bij storingen de kluis gesloten te houden en de Inschrijvingstermijn met medewerking van TenderNed te verlengen. Inschrijvers hebben de mogelijkheid om de Inschrijving in te trekken tot het moment van aanbesteding.

De digitale kluis wordt door twee personen namens de Gemeente geopend.

5.3 Gestanddoeningstermijn

Uw inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van drie (3) maanden, te rekenen vanaf uiterste moment van indiening inschrijving. Tijdens deze periode heeft de inschrijving het karakter van een onherroepelijk aanbod. Indien tegen de gunningsbeslissing een kort geding aanhangig wordt gemaakt, wordt de gestanddoeningstermijn, indien nodig, automatisch verlengd met een termijn van twee (2) weken na de dag van de uitspraak van de rechter.



6. Beoordeling

Beoordelingsteam

De Inschrijvingen worden beoordeeld door een beoordelingsteam, dat is samengesteld op basis van materie-, juridische en inkoopdeskundigheid.

De beoordeling van het Gunningscriterium 'prijs' geschiedt door een medewerker van het team Inkoop.

Beoordelingsproces

De beoordeling en de gunning vinden plaats volgens onderstaande stappen:

6.1 Stap 1. Opening van de Inschrijvingen

De opening van de Inschrijvingen is niet openbaar.

6.2 Stap 2. Controle van Inschrijvingen op vormvereisten en volledigheid

Inschrijvingen worden allereerst gecontroleerd op vormvereisten, waaronder begrepen de volledigheid van indiening van de Inschrijving als gesteld in dit Beschrijvend document. Inschrijvingen die niet compleet zijn en/of niet aan alle vormvereisten voldoen kunnen door de Gemeente ongeldig worden verklaard en ter zijde worden gelegd. De Gemeente zal afhankelijk van de aard van het gebrek beoordelen of de Inschrijving ongeldig is of dat het gebrek voor herstel vatbaar is, met inachtneming van de geldende wet- en regelgeving.

6.3 Stap 3. Beoordeling van Uitsluitingsgronden

Beoordeling op basis van de Uitsluitingsgronden (zie Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) Bijlage 1)

Of een Inschrijving uitgesloten dient te worden, wordt getoetst aan de hand van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

De Gemeente hanteert als verklaring dat geen van de Uitsluitingsgronden zoals bedoeld in art.2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet 2012 van toepassing is op de Inschrijver. De Gemeente gebruikt hiervoor het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Het document wordt via TenderNed beschikbaar gesteld.

Inschrijver kan voor Inschrijving op deze aanbesteding volstaan met het indienen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Dit betekent dat de formele bewijsstukken genoemd in dit document pas ingediend hoeven te worden wanneer daartoe door de Gemeente schriftelijk wordt verzocht.

Alle Combinatieleden, Oderaannemers en Derden waarop Inschrijver een beroep doet dienen eveneens het Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te vullen en te laten ondertekenen door de daartoe bevoegde persoon.

Indien een inschrijver of (deelnemer in de) Combinatie, Oderaannemer, of Derde waarop inschrijver een beroep doet voldoet aan een of meerdere van de Uitsluitingsgronden die in het UEA zijn aangevinkt, wordt de Inschrijving mogelijk terzijde gelegd. Dit is ter beoordeling van de Aanbestedende Dienst.



De Inschrijver aan wie de Gemeente voornemens is de Opdracht te gunnen, dient onderstaande bewijsstukken binnen tien (10) kalenderdagen na verzoek van de Gemeente te overleggen.

Deze bewijsstukken zijn:

- een gedragsverklaring aanbesteden die op het moment van indienen van de Inschrijving niet ouder is dan twee jaar. Voor het aanvragen van een gedragsverklaring aanbesteden dient de Inschrijver de website van Justis (www.justis.nl) te raadplegen en de instructies op te volgen die daarin vermeld staan ten aanzien van de aanvraag van een gedragsverklaring;
- een verklaring van de belastingdienst die op het moment van indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden ten bewijze van het feit dat de Inschrijver heeft voldaan aan zijn verplichtingen op grond van op hem van toepassing zijnde wettelijke bepalingen met betrekking tot betaling van sociale zekerheidspremies of belastingen.

6.4 Stap 4. Beoordeling op basis van Geschiktheidseisen

De Inschrijver waarvan de Inschrijving geldig is bevonden op grond van de hiervoor beschreven stappen 1 tot en met 3, wordt beoordeeld op de Geschiktheidseisen. De Geschiktheidseisen zien op de vereiste financiële en economische draagkracht, technische bekwaamheid en beroepsbevoegdheid waaraan de Inschrijver dient te voldoen om in aanmerking te komen voor gunning van de Opdracht.

Holding-/concernverklaring

Indien de Inschrijver deel uitmaakt van een concern, holding of een groep en voor enige geschiktheidseisen een beroep moet doen op de inbreng van de holding of moedermaatschappij (jaarcijfers van die maatschappij), dan moet Inschrijver dit vermelden en toelichten in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Door vermelding in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaart de holding onvoorwaardelijk garant te staan voor de door de dochtermaatschappij op zich te nemen verplichtingen en ook te kunnen voldoen aan de gestelde eisen.

Onderaanneming en combinatievorming

Als een Inschrijving wordt gedaan in de vorm van onderaanneming dan dient Inschrijver aan te geven welke organisaties/personen betrokken worden bij de eventuele uitvoering van de Opdracht. Alle betrokken partijen dienen het Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te vullen en te ondertekenen.

Als een Inschrijving wordt gedaan door een combinatie van Inschrijvers dient elk lid een verklaring te ondertekenen waarmee alle tot die combinatie behorende leden zich gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stellen voor een correcte uitvoering van de eventuele Opdracht. De leden van de combinatie moeten één lid als 'penvoerder' machtigen die alle leden van die combinatie gedurende de gehele Aanbestedingsprocedure onherroepelijk en onvoorwaardelijk vertegenwoordigt. Alle betrokken partijen dienen het Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te vullen en te ondertekenen.

Indien de Inschrijver een beroep doet op (een) Derde(n) teneinde te voldoen aan de Geschiktheidseisen, en de Derde(n) niet aan de betreffende Geschiktheidseisen voldoet, wordt de Inschrijver uitgesloten.



Financiële en economische draagkracht

- U heeft voldoende financiële en economische draagkracht om de continuïteit van uw bedrijfsvoering gedurende de contractperiode, inclusief eventuele verlengingen, te verzekeren;
- U heeft voldoende financiële en economische draagkracht om de opdracht, en in voorkomend geval de verlengingen daarvan, conform alle eisen en voorwaarden uit te voeren;
- Aan u zijn geen claims bekend en voor zover u bekend, zijn gedurende de periode van de looptijd van de Raamovereenkomst geen investeringen noodzakelijk die de financieel economische draagkracht van uw onderneming of de continuïteit van uw bedrijfsvoering in gevaar kunnen brengen;
- De laatste afgegeven goedkeurende accountantsverklaring met betrekking tot de jaarrekening (of in voorkomend geval, voor niet jaarrekeningsplichtige ondernemen volstaat een beoordelings- of samenstellingsverklaring) bevat geen zogenoemde continuïteitsparagraaf.

Door ondertekening van het UEA bevestigt u het bovengenoemde.

Verzekering

Door het ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaart inschrijver dat hij adequaat verzekerd is (wettelijke aansprakelijkheidsverzekering) voor de uitvoering van de Opdracht en dat hij zich, indien de Raamovereenkomst met hem wordt gesloten, gedurende de duur van de uitvoering van de Opdracht(en) adequaat verzekerd houdt.

Onder 'adequaaf' verstaat de Gemeente dat inschrijver met oog op aard en omvang van de uit te voeren werkzaamheden voldoende verzekerd is tegen wettelijke aansprakelijkheid in verband met de uitvoering van de Opdracht. De verzekerde som moet daarom per gebeurtenis tenminste € 2.500.000,- bedragen en per jaar tenminste € 5.000.000,-.

Op verzoek van de Gemeente levert de Inschrijver waaraan de Gemeente op grond van de gunningsbeslissing voornemens is de Opdracht te gunnen, binnen de gestelde termijn, het bewijsstuk inzake de verzekering. Dit bewijsstuk is een polis van de vereiste verzekering of een toereikende verklaring van de verzekeringsmaatschappij waaruit blijkt dat de Inschrijver verzekerd is zoals vereist in de Aanbestedingsstukken. Indien een concernpolis wordt overgelegd dient de Inschrijver door middel van een kopie daarvan aan te tonen dat hij is meeverzekerd.

Indien de Inschrijver binnen de gestelde termijn geen polis van de vereiste verzekering of een toereikende verklaring van de verzekeringsmaatschappij kan verstrekken, komt de Raamovereenkomst niet tot stand en behoudt de Gemeente het recht de Opdracht alsnog te gunnen aan de eerstvolgende Inschrijver in ranking.

Indien de polis, na het voornemen tot gunning, NIET door de Gemeente wordt opgevraagd, vrijwaart dit Opdrachtnemer geenszins van de verplichting adequaat verzekerd te zijn en te blijven gedurende de gehele periode van de Opdracht.

In geen enkel geval zal de Gemeente aansprakelijkheid zijn voor geleden schade, in welke vorm dan ook, waarvoor de Opdrachtnemer verzekerd dient te zijn.

Bij twijfels over de adequaatheid van de verzekering dient Inschrijver dit tijdig, vóór het moment van voornemen tot gunnen, bij de Gemeente aan te geven zodat de polis van Inschrijver tijdig beoordeeld kan worden.



Technische bekwaamheid

In het kader van de beoordeling van de technische bekwaamheid moet de Inschrijver één (1) referentie Opdracht opgeven (conform het format van Bijlage 3). De Inschrijver dient aan de hand van het op te geven referentieproject aan te tonen dat hij ervaring heeft met de hierna vermelde kerncompetentie. Uit het referentieproject moet blijken dat het betreffende project voldoet aan de bekwaamheden die volgen uit de betreffende kerncompetentie. Het referentieproject moet naar tevredenheid van de referent zijn uitgevoerd en de uitvoering moet geheel of gedeeltelijk hebben plaatsgevonden in de afgelopen drie (3) jaar te rekenen vanaf de datum van inschrijving.

De Gemeente wijst erop dat het gevraagde referentieproject direct bij het indienen van de Inschrijving dient te worden verstrekt. De Gemeente behoudt zich het recht voor om de opgegeven referentie na te trekken. De Gemeente gaat ervan uit dat de Inschrijver de referenten daarvan op de hoogte heeft gebracht. Indien de Inschrijver in zijn Inschrijving niet heeft aangetoond te beschikken over de vereiste ervaring met alle kerncompetenties, leidt dat tot ongeldigheid van de Inschrijving en uitsluiting van de Inschrijver van verdere deelname aan de Aanbestedingsprocedure.

Kerncompetentie:

Het leveren van digitale cadeaubonnen met een gepersonaliseerde uitstraling (met logo, huisstijl en gepersonaliseerde tekst van opdrachtgever) aan één opdrachtgever waarbij het ordervolume minstens 600 cadeaubonnen per jaar bedroeg.

6.5 Stap 5. Controle op Minimumeisen

De Minimumeisen die de Gemeente aan de uitvoering van de Opdracht stelt, staan vermeld in het Programma van Eisen (Bijlage 4). Inschrijver stemt middels inschrijving in met alle eisen.

Door het indienen van een Inschrijving en het indienen van een ondertekende versie van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) stemt Inschrijver onvoorwaardelijk in met de Minimumeisen, alsmede met het concept van de Raamovereenkomst, de concept Wachtkamerovereenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden met bijbehorend Addendum van de Gemeente.

Indien de Inschrijver niet onvoorwaardelijk instemt met alle Minimumeisen en/of met het concept van de Raamovereenkomst, de concept Wachtkamerovereenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden van de Gemeente, is zijn Inschrijving ongeldig en legt de Gemeente deze ter zijde.

6.6 Stap 6. Beoordelen Inschrijvingen

De op grond van de stappen 1 tot en met 3 geldig bevonden Inschrijvingen worden beoordeeld en gerangschikt op basis van het Gunningscriterium kwaliteit. Er wordt niet beoordeeld op prijs. In dit kader verwijst de Gemeente naar hoofdstuk 7 van het Beschrijvend document.

6.7 Stap 7. Verificatie

Indien door de Gemeente gewenst, zal er met de partij met het hoogste puntenaantal een verificatiegesprek plaatsvinden. Dit gesprek zal plaatsvinden volgens de planning in paragraaf 4.2. Er wordt met klem op gewezen dat Inschrijvingen, die (al dan niet na verificatie) onjuistheden blijken te bevatten of toezeggingen die niet (kunnen) worden waargemaakt, uitgesloten worden van de Aanbestedingsprocedure. Inschrijvers dienen de Inschrijvingen dan ook zeer zorgvuldig en naar waarheid in te vullen.



De Gemeente behoudt zich het recht voor onvolledige Inschrijvingen aan te (laten) vullen. De Gemeente zal alleen gelegenheid geven tot het laten aanvullen van onvolledige Inschrijvingen indien dit volgens de (bestendige lijn in de) aanbestedingsjurisprudentie is toegestaan. De Gemeente kan nimmer door een Inschrijver worden verplicht tot aanvulling over te gaan dan wel een aanvulling achterwege te laten respectievelijk ongedaan te maken.



7. Gunningscriterium en Beoordeling

De inschrijvingen die geldig zijn bevonden ter zake van tijdige indiening, compleetheid en conformiteit, uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en minimumeisen, worden beoordeeld aan de hand van de volgende kwalitatieve (sub)gunningscriteria. Er wordt niet beoordeeld op prijs.

	Kwalitatieve gunningscriteria	Maximaal te behalen punten
A	Dienstverlening	33
B	Gebruikersgemak cadeaubonnen	34
C	Lokaal/regionaal	33
Totaal		100

7.1 Beoordeling kwalitatieve gunningscriteria

In de beantwoording van de (sub)gunningscriteria kunnen Inschrijvers zich van elkaar onderscheiden. De antwoorden op de (sub)gunningscriteria worden beoordeeld. Per (sub)gunningscriterium is de maximale score weergegeven.

Voor de kwalitatieve (sub)gunningscriteria A Dienstverlening en C Lokaal/regionaal wordt voor de beantwoording in de vorm van een Plan van Aanpak een maximum gesteld van totaal drie (3) A4 pagina's enkelzijdig, exclusief voorblad en inhoudsopgave. Het Plan van Aanpak dient als PDF formaat te worden aangeleverd. Er mag geen gebruik worden gemaakt van hyperlinks. De inschrijver dient zich te houden aan dit maximum. Het meerdere wordt niet beoordeeld.

Indien de inschrijver verwacht voor het in te dienen Plan van Aanpak meer pagina's nodig te hebben, dient de inschrijver dit bij de vragenronde aan te geven. De aanbesteder zal in de nota van inlichtingen hier een reactie op geven.

Het verplicht te gebruiken lettertype en puntgrootte is Arial, 9 pt.

7.1.1 Beoordelingsteam

De inschrijvingen worden beoordeeld door een beoordelingsteam dat bestaat uit ter zake deskundige beoordelaars. Het beoordelingsproces wordt begeleid door een inkoopdeskundige.

Elk lid van het beoordelingsteam kent aan de beantwoording van de ieder gunningscriterium van iedere inschrijver afzonderlijk een score toe. Voor de scoretoekenning wordt gebruik gemaakt van de volgende schaalverdeling.



Het antwoord	Motivering	
Zeer slecht	Er is geen antwoord gegeven op het gevraagde of meerdere significante onderdelen ontbreken. De invulling voldoet niet of nauwelijks aan het in deze offerteaanvraag gestelde met betrekking tot dit gunningscriterium.	0%
Matig	Er ontbreken bepaalde (significante) aspecten. Beantwoording is niet overtuigend en/of laat openingen over.	20%
Voldoende	De gegeven informatie voldoet en is in overeenstemming met de verwachtingen van de gemeente. De wijze van invulling is inhoudelijk relevant, maar biedt geen of weinig meerwaarde.	50%
Goed	De gegeven informatie voldoet ruim aan de verwachtingen van de Gemeente en overtreft deze soms. Er is sprake van hoge kwaliteit van dienstverlening. De wijze van invulling is goed, inhoudelijk behoorlijk relevant en biedt meerwaarde.	80%
Uitstekend	De gegeven informatie is uitstekend, inhoudelijk zeer relevant en biedt zeer veel meerwaarde. Er is sprake van een positief onderscheidend vermogen ten opzichte van de andere inschrijvers. De invulling overtreft de verwachtingen van de gemeente.	100%

In een plenaire sessie worden door de leden van het beoordelingsteam de individuele scores per gunningscriterium besproken. Over de definitieve score per gunningscriterium dient binnen het inkoopteam consensus te worden bereikt.

Deze score per (sub)gunningscriterium wordt afgerond op 2 decimalen.

7.1.2 Gunningscriterium Dienstverlening

Aanbestedende dienst is op zoek naar een inschrijver die dienstverlenend is en adequaat omgaat met klachten.

Beschrijf op welke wijze uw dienstverlening is georganiseerd en op welke wijze u klachten afhandelt van ontvangers en de aanbestedende dienst. In de beschrijving neemt u minimaal de volgende punten op:

- De stappen en doorlooptijden in het proces ten aanzien van bestellen, activeren en leveren van cadeaubonnen. Geef bij deze beschrijving aan wat er van de Aanbestedende dienst wordt verwacht tijdens de verschillende stappen in dit proces. De beschrijving uit hoofdstuk 3.4.1 dient hierbij als uitgangspunt te worden gebruikt.
- Hoe u klachten afhandelt met daarbij de termijnen voor het afhandelen van klachten?
- Hoe ontvangers van de cadeaubon en de Aanbestedende dienst vragen kunnen stellen en hoe de afhandeling van deze vragen georganiseerd is?

Het beoordelingsteam beoordeelt de uitwerking tenminste op:

- Compleetheid
- Flexibiliteit
- Snelheid
- Maximale ontzorgen van de aanbestedende dienst



7.1.3 Gunningscriterium Gebruikersgemak cadeaubonnen

Aanbestedende dienst is op zoek naar een gebruiksvriendelijke manier met betrekking tot het verzilveren en/of omwisselen van de digitale cadeaubon door de ontvanger.

Aanbestedende dienst vraagt u toegang te bieden tot de website door het beschikbaar stellen van drie geactiveerde (dummy) digitale cadeaubonnen om de website te kunnen beoordelen op minimaal de volgende aspecten:

- Gebruiksvriendelijkheid
- Overzichtelijkheid.
- Snelheid van het navigeren.
- Mogelijkheid tot het omwisselen van (meerdere) cadeaubonnen (bv. De ontvangen digitale cadeaubon van het voorgaande jaar).
- Het beschikbare (lokale/regionale/landelijke) aanbod
- Welke directe klantcontact mogelijkheden de website biedt.

Het beoordelingsteam beoordeelt de website tenminste op:

- Compleetheid: Minimaal alle elementen zijn aanwezig.
- Overtuigend: De website van inschrijver overtuigt aanbestedende dienst dat er wordt voldaan aan de gestelde eisen en aan hetgeen dat aangeboden wordt door de inschrijver.
- Toegankelijkheid: De website is goed toegankelijk voor gebruikers met uiteenlopende digitale vaardigheden.
- Omwissel proces: Mogelijkheid tot het omwisselen van (meerdere) cadeaubonnen (bv. De ontvangen digitale cadeaubon van het voorgaande jaar).
- Mogelijkheden voor direct klantcontact via de website

7.1.4 Gunningscriterium Lokaal/Regionaal

Een van de gemeentelijke doelstellingen is zo veel mogelijk besteden in de regio bij lokale en regionale ondernemers. Ook is de wens om de cadeaubon in de eigen woon- en/of werkomgeving uit te kunnen geven.

Aanbestedende dienst vraagt een plan van aanpak waarin u beschrijft hoe u zorgdraagt voor een zo groot mogelijk aanbod van lokale/regionale ondernemers waarbij de cadeaubon digitaal kan worden ingewisseld.

In de beschrijving ziet aanbestedende dienst graag het volgende terug:

- De wijze waarop u een zo groot mogelijk lokaal/regionaal aanbod mogelijk maakt.
- Welke lokale/regionale ondernemingen in uw assortiment zijn opgenomen.
- De manier waarop de cadeaubon digitaal te besteden is

Het beoordelingsteam beoordeelt de uitwerking tenminste op:

- SMART beschreven: inschrijver formuleert de uitwerking SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden)
- De wijze waarop u een zo groot mogelijk lokaal/ Regionaal aanbod van ondernemingen in uw assortiment mogelijk maakt.
- De mate van eenvoud waarop de cadeaubon digitaal verzilverd en/of omgewisseld kan worden.



7.2 Eindscore

De gewogen score van alle kwalitatieve gunningscriteria worden bij elkaar opgeteld. Bij gelijk eindigende score geeft de score op het (sub)gunningscriterium B Gebruikersgemak de doorslag. Deze eindscore bepaalt de rangorde van inschrijvers. Als deze score ook gelijk is, geeft (sub)gunningscriterium A Dienstverlening de doorslag.

Als ook in dit geval de scores gelijk blijven, vindt een loting plaats tussen de gelijk scorende inschrijvers. De loting (vindt plaats op het gemeentekantoor of via een digitale vergadering en) wordt uitgevoerd door twee inkoopadviseurs die niet betrokken zijn geweest bij de aanbesteding. Aan betrokken partijen of hun gemachtigden wordt de mogelijkheid geboden aanwezig te zijn. Als na loting blijkt dat de voorlopig gegunde partij toch moet worden uitgesloten, wordt gegund aan de nummer twee in de rangorde.

Op grond van alle beschikbare informatie komt het inkoopteam tot een totaal oordeel en een ranking van de inschrijvers, inclusief een voorlopige winnaar. Dit is de inschrijver die een geldige en volledige Inschrijving heeft ingediend, op wie geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn en geschikt is bevonden op basis van de geschiktheidseisen, voldoet aan de minimeisen én het hoogste puntentotaal heeft behaald ter zake van de kwalitatieve gunningscriteria.



Bijlage 1 - Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Deze bijlage is separaat bijgevoegd in TenderNed.



Bijlage 2 - Aanbestedingsvoorwaarden

Door een Inschrijving in te dienen stemt Inschrijver in met alle in deze Bijlage genoemde Inschrijvings- en procedurevoorschriften en verklaart conform de voorschriften te handelen. Afwijkingen van hetgeen is voorgeschreven leiden tot ongeldigheid en/of het niet (verder) in behandeling nemen van de Inschrijving.

Nr.	Eis
1.	Van de Inschrijving dient deel uit te maken een door Inschrijver ingevuld en rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Indien de Inschrijver een Samenwerkingsverband is, dient een ingevuld en rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument van iedere afzonderlijke combinant deel uit te maken van de Inschrijving. Indien de Inschrijver een beroep doet op (een) Derde(n) teneinde te voldoen aan de Geschiktheidseisen, dient tevens door de Derde(n), op wie een beroep wordt gedaan, een ingevuld en rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument te worden ingediend. Zie voor verdere instructies Bijlage 1, alsmede paragraaf 3.11 betreffende Inschrijving als Samenwerkingsverband of met beroep op de geschiktheid van (een) Derde(n).
2.	De Inschrijving bestaat uit de volledig ingevulde en ondertekende Bijlagen, genummerd volgens de nummering beschreven in paragraaf 4.6 Opbouw inschrijving. Inschrijver gaat ermee akkoord dat ingezonden andere informatie niet in de beoordeling wordt betrokken.
3.	Inschrijver gaat ermee akkoord dat deze niet gerechtigd is de meegeleverde Bijlagen qua lay-out, dan wel qua vorm of tekst te wijzigen. Ook is het niet toegestaan deze Bijlagen te vervangen door eigen documenten.
4.	De Inschrijving en overige correspondentie en contacten zijn gesteld/vinden plaats in de Nederlandse taal.
5.	Op plaatsen waar staat aangegeven dat er bedragen/informatie ingevuld moet worden, zal Inschrijver dit invullen.
7.	Het indienen van de Inschrijving houdt in dat wordt ingestemd met de Aanbestedingsprocedure zoals omschreven in dit document.
8.	Inschrijver gaat vertrouwelijk om met alle informatie die zij in het kader van deze aanbesteding, dan wel gesloten Raamovereenkomst verkrijgt en stelt zonder toestemming van de Gemeente geen informatie aan Derden beschikbaar. Inschrijver legt deze verplichting ook op aan door hem in te schakelen medewerkers, partijen en/of adviseurs.
9.	De Gemeente behoudt zich het recht voor om de Aanbestedingsprocedure geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. Inschrijver gaat ermee akkoord dat in dat geval geen recht bestaat op vergoeding van welke kosten dan ook gemaakt in het kader van deze Aanbestedingsprocedure.
10.	Inschrijver gaat ermee akkoord dat de Inschrijving geschiedt voor eigen rekening en risico van de Inschrijver. Kosten gemaakt door de Inschrijver komen niet voor vergoeding door de Gemeente in aanmerking, tenzij in de aanbestedingsstukken anders is bepaald.
12.	Opdrachtgever zal geen prijsonderhandelingen voeren. De prijs wordt derhalve volledig bepaald door het uitbrengen van de offerte. De aanbieder krijgt aan de hand van deze offerte-aanvraag slechts één gelegenheid om een prijstechnisch concurrerende aanbieding uit te brengen.
13.	Bij Opdrachtverlening zal, indien van toepassing, de eventuele verrekening plaats vinden op basis van de werkelijk gerealiseerde aantallen.



Nr.	Eis
14.	<p>Een onderneming kan zich slechts eenmaal aanmelden als Inschrijver, hetzij als zelfstandige Inschrijver, hetzij als hoofdaannemer, hetzij als onderaannemer, hetzij als deelnemer in een Samenwerkingsverband (combinatie). Van ondernemingen die behoren tot hetzelfde concern kan slechts één onderneming deelnemen aan de Aanbestedingsprocedure, tenzij de ondernemingen binnen het concern aantonen dat geen afhankelijkheidsverhouding tussen hen bestaat en/of dat geen invloed op een ander wordt uitgeoefend. Indien onafhankelijkheid en vertrouwelijkheid tussen de ondernemingen binnen een concern gewaarborgd is, mogen meer ondernemingen binnen een concern zich voor de Aanbestedingsprocedure inschrijven. De ondernemingen die het aangaat, tonen hun onafhankelijkheid ten opzichte van elkaar en de vertrouwelijke behandeling van hun Inschrijving ten genoegen van de Gemeente aan met alle middelen die zij daartoe dienstig achten. Ondernemingen die behoren tot hetzelfde concern kunnen in ieder geval wel gezamenlijk als één Inschrijver meedoen (als hoofd-/onderaanneming of in Samenwerkingsverband (combinatie)).</p>
15.	<p>Een samenwerking in de vorm van hoofd- en onderaanneming kan een Inschrijving indienen als één Inschrijver. De hoofdaannemer blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de uit te voeren werkzaamheden. De hoofdaannemer is voor de gehele uitvoering van de Opdracht, inclusief hetgeen door de onderaannemer wordt verricht, aansprakelijk.</p>
16.	<p>Indien Inschrijver in het kader van technische bekwaamheid een beroep doet op een specifieke onderaannemer, Opdrachtnemer gehouden is deze specifieke onderaannemer ook daadwerkelijk in te zetten en dat het Opdrachtnemer nadrukkelijk niet is toegestaan andere onderaannemers dan degene die Opdrachtnemer heeft aangegeven in zijn Inschrijving in te zetten.</p> <p>Inschrijver dient dit aan te tonen door invulling en ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument.</p>
17.	<p>De Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten Gemeente Westland, gebaseerd op het VNG-model inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten, inclusief addendum zijn uitsluitend van toepassing (Bijlage 7).</p>



Bijlage 3 - Format Referentie Opdracht

De Gegadigde dient zijn referenties te beschrijven volgens onderstaand model. Hetgeen de Gemeente als relevant ziet, is hieronder aangegeven.

Kerncompetentie	Het leveren van digitale cadeaubonnen met een gepersonaliseerde uitstraling (met logo, huisstijl en gepersonaliseerde tekst van opdrachtgever) aan één opdrachtgever waarbij het ordervolume minstens 600 cadeaubonnen per jaar bedroeg
Naam organisatie	
Naam contactpersoon	
Telefoonnummer contactpersoon	
Periode uitvoering	
Uitgebreide omschrijving van de aard en omvang van de verleende diensten/producten/werken	
Opdrachtsom:	
Naam Inschrijver:	
Naam rechtsgeldig vertegenwoordiger:	
Functie rechtsgeldig vertegenwoordiger:	
Ondertekening rechtsgeldig vertegenwoordiger:	
Datum:	



Bijlage 4 - Programma van Eisen

Door het invullen en ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) gaat u akkoord met alle eisen in deze bijlage.

Inschrijver dient zich aan onderstaande voorschriften te houden. Afwijkingen van hetgeen is voorgeschreven worden niet geaccepteerd en leiden tot ongeldigheid en/of het niet (verder) in behandeling nemen van de Inschrijving.

Facturatie en betaling

Nr.	
1.	Opdrachtnemer gaat akkoord met een betalingstermijn van 30 dagen na factuurdatum van een geldige/juiste factuur .
2.	Opdrachtnemer factureert digitaal door facturen éénmalig in PDF-formaat te mailen aan: facturen@gemeentewestland.nl .
3.	Opdrachtnemer vermeldt op de factuur de volgende kenmerken: <ul style="list-style-type: none">- projectnummer- verplichtingnummer- de datum van geleverde dienstverlening- het btw-bedrag- btw-nummer van Opdrachtnemer- KvK-nummer van Opdrachtnemer- Bankrekeningnummer van Opdrachtnemer Indien deze kenmerken ontbreken vindt geen betaling plaats en zal de factuur worden geretourneerd.
4.	Opdrachtnemer factureert in één keer na verzending van de digitale cadeaubonnen
5.	De verplichting tot betaling van de geleverde producten ontstaat eerst na ontvangst van de producten.
6.	Alle kosten die met de levering en dienstverlening van de digitale cadeaubonnen gemoeid zijn, zijn verwerkt in het bedrag per cadeaubon (te weten Eur 70,00 per cadeaubon). Hierbij dient te worden gedacht aan o.a. de administratiekosten, digitaal verzenden, adviseren, rapportages en overleggen, het ontwikkelen en beheren van de website, service en overige diensten. Deze opsomming is niet limitatief.

Communicatie en rapportage

Nr.	
7.	Opdrachtnemer evalueert jaarlijks in het eerste kwartaal met de Gemeente de gang van zaken met betrekking tot de Raamovereenkomst.
8.	Opdrachtnemer dient een vaste contactpersoon (en vervanger) aan te stellen voor alle communicatie tussen de Gemeente en Opdrachtnemer. De Gemeente stelt ook een vaste contactpersoon (en vervanger) aan. De Gemeente wordt tijdig geïnformeerd bij opvolging/vervanging van de vaste contactpersoon.
9.	De schriftelijke en mondelinge communicatie tussen Opdrachtnemer en de projectpartners alsmede de Gemeente, is zowel online als offline, netjes, accuraat, vriendelijk en zakelijk.



Nr.	
10.	<p>De Gemeente verlangt in februari en oktober van Opdrachtnemer tijdige, betrouwbare en overzichtelijke managementinformatie. Hierbij valt te denken aan:</p> <ul style="list-style-type: none">- Het aantal verzilverde cadeaubonnen- Inzicht in de keuze van bestedingen- Overzicht van niet ingewisselde cadeaubonnen (aantallen)- Aantal klachten(ingediend en afgehandeld)- Overzicht van technische problemen (zoals bijvoorbeeld: hoe vaak is de website niet bereikbaar) <p>De opsomming is niet limitatief. Doel van deze informatie is het controleren van de uitvoering van de dienstverlening en het leveren van input voor verbetering.</p>

Digitale cadeaubon

Nr.	
11.	Opdrachtnemer levert een digitale cadeaubon die de ontvanger direct op een website kan verzilveren en kan daarbij uit geschenken, belevenissen, goede doelen en giftcards van verschillende aanbieders kiezen.
12.	De cadeaubon kent minimaal 250 acceptanten en biedt minimaal lokale/regionale en landelijke dekking
13.	De cadeaubon is inwisselbaar bij een groot aantal verschillende branches, zoals wonen en tuin, eten en drinken, elektronica, sport en vrije tijd, kleding. Deze opsomming is niet limitatief.
14.	De digitale cadeaubon kan ook ingewisseld worden in een fysieke winkel.
15.	De digitale cadeaubon is drie jaar geldig en heeft een unieke code.
16.	De cadeaubon heeft een gegarandeerde winkelwaarde gelijk aan het op de cadeaubon vermelde bedrag en behoudt deze waarde gedurende de volledige geldigheidsduur van drie jaar.
17.	Het totaalbedrag van de cadeaubon kan in delen worden besteed.
18.	De ontvanger kan met één cadeaubon meerdere geschenken en/of giftcards van verschillende aanbieders aanschaffen.
19.	In het assortiment van Opdrachtnemer zijn mogelijkheden opgenomen voor de ontvanger om het bedrag van de cadeaubon te besteden aan goede doelen.
20.	Opdrachtnemer biedt producten aan die per type geschenk een reële waarde vertegenwoordigen, en daarmee een goede prijs-kwaliteitsverhouding hebben.

Bestellen en levering

Nr.	
21.	Opdrachtnemer verzorgt de digitale verspreiding van de cadeaubonnen. Opdrachtnemer doet dit op basis van de door opdrachtgever aangeleverde gegevens.
22.	Opdrachtnemer verstuurt per mail, op aangeven van opdrachtgever, cadeaubonnen met een volledig gepersonaliseerde opmaak die aansluit bij de huisstijl. De benodigde bestanden en instructies worden door opdrachtgever aangeleverd.



Nr.	
23.	Indien de opdrachtnemer op zijn aangeven de bestelling van cadeaubonnen niet, niet geheel, of niet tijdig conform de eisen kan leveren (hier wordt versturen via mail bedoeld) dan is opdrachtgever vrij de bestelling geheel of ten dele te plaatsen bij een derde.
24.	De website (digitaal bestelsysteem) dient volledig in de Nederlandse taal te zijn opgesteld.
25.	De website (digitaal bestelsysteem) dient 24/7 beschikbaar te zijn voor de ontvanger, m.u.v. onvoorziene omstandigheden. De ontvanger kan zelfstandig inloggen om de cadeaubon te verzilveren en informatie op te zoeken over de cadeaubon.

Dienstverlening

Nr.	
26.	Opdrachtnemer beschikt over een helpdesk/klantenservice, die op werkdagen ten minste bereikbaar is tussen 9.00 uur en 17.00 uur, waar per e-mail, chat en telefoon vragen kunnen worden gesteld en klachten kunnen worden neergelegd en waar voor beantwoording van de vragen en afhandeling van de klachten wordt zorggedragen. De benodigde contactgegevens hiervoor staan ten minste op de website vermeld.
27.	Opdrachtnemer garandeert een maximale responstijd van drie werkdagen voor het inhoudelijk beantwoorden van een vraag.
28.	Opdrachtnemer handelt klachten van de Gemeente en ontvangers van de cadeaubon voortvarend af en heeft hiervoor een klachtenprocedure ingeregeld. Deze klachtenprocedure is voor de Gemeente goed vindbaar op de website.
29.	In geval dat de kwaliteit van de dienstverlening niet conform deze Raamovereenkomst wordt uitgevoerd, treden Opdrachtnemer en de Gemeente in overleg om een oplossing te vinden. Hierin wordt een proactieve houding verwacht van Opdrachtnemer.
30.	Bij faillissement van één van de acceptanten van de cadeaubon of giftcards, biedt de Opdrachtnemer binnen 48 uur een gelijkwaardig alternatief aan de getroffen ontvangers van de cadeaubon/giftcard van de Gemeente.

Juridische eisen

Nr.	
31.	Opdrachtnemer voldoet aan alle relevante wetgeving, die van toepassing zijn op het uitvoeren van de in de aanbestedingsdocumenten genoemde activiteiten.
32.	Op deze aanbesteding is het Nederlands recht van toepassing.
33.	De Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten van de VNG inclusief addendum, zijn uitsluitend van toepassing. Levering, betaling- en andere voorwaarden van Inschrijver worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. Inschrijver gaat akkoord met de Raamovereenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten van de VNG, inclusief Addendum.



Bijlage 5 - Concept Raamovereenkomst

RAAMOVEREENKOMST

Partijen

Gemeente Westland, statutair gevestigd te Naaldwijk en rechtsgeldig vertegenwoordigd door <naam collega>, <functie>, hierna te noemen "Opdrachtgever";

en

<Bedrijf>, statutair gevestigd te <Plaats>, ingeschreven in de Kamer van Koophandel onder nummer <KvK-nummer> en rechtsgeldig vertegenwoordigd door <naam ondertekenaar>, <functie>, hierna te noemen "Opdrachtnemer",

overwegende

- dat Opdrachtgever een Europese aanbesteding inzake <inzake> (gepubliceerd op <datum>, onder nummer <nummer>) heeft uitgeschreven;
- dat onder meer Opdrachtnemer het aanbestedingsdocument heeft gedownload;
- dat onder meer Opdrachtnemer daarop op <datum>, heeft ingeschreven;
- dat na beoordeling van de Inschrijvingen is gebleken dat Opdrachtnemer de inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding heeft gedaan;
- dat Opdrachtgever op <datum> een verificatiegesprek met Opdrachtnemer heeft belegd;
- dat Opdrachtgever op basis van de beoordeling en het verificatiegesprek heeft besloten de Raamovereenkomst aan Opdrachtnemer te gunnen;
- dat Opdrachtgever Opdrachtnemer bij brief van <datum>, op de hoogte heeft gebracht van voorgenomen gunning;
- dat de voorgenomen gunning bij brief van <datum> is omgezet naar een definitieve gunning.

komen het volgende overeen:

Artikel 1

Van deze Raamovereenkomst maken de volgende documenten integraal onderdeel uit:

- a. Het aanbestedingsdocument van Opdrachtgever van <datum>, met nummer <nummer> en de vragen en antwoorden uit de informatiefase van <datum>, met nummer <nummer>;
- b. De Inschrijving van Opdrachtnemer van <datum>, met als kenmerk <kenmerk> en ingekomen op <datum>;
- c. Het verslag van het verificatiegesprek van <datum> ingeboekt onder nummer <nummer> en de reactie op het verslag van het verificatiegesprek door Opdrachtnemer van <datum>, ingekomen op <datum>, ingeboekt onder nummer <nummer>;
- d. De bij het verificatiegesprek door Opdrachtnemer overgelegde stukken, ingeboekt onder nummer <nummer>.

Deze documenten zijn reeds in het bezit van partijen, daarom wordt volstaan met het vernoemen van de documenten en wordt korthedshalve verwezen naar de inhoud van deze documenten.



Artikel 2

De Raamovereenkomst wordt door Opdrachtnemer uitgevoerd Overeenkomstig:

- Onderhavige Raamovereenkomst;
- Het verslag van het verificatiegesprek als genoemd in artikel 1, onder c.
- De vragen en antwoorden uit de informatiefase als genoemd in artikel 1 onder a;
- Het aanbestedingsdocument als genoemd in artikel 1 onder a;
- De bevestiging op de eisen uit het aanbestedingsdocument door Opdrachtnemer middels de ingevulde en ondertekende UEA uit de in artikel 1, onder b genoemde Inschrijving;
- De, door de Opdrachtnemer bij de in artikel 1, onder b genoemde Inschrijving gevoegde, Bijlagen bij de eisen en de aanvullingen op de Inschrijving, *alsmede* de documenten als genoemd in artikel 1, onder d.

Artikel 3

Indien onverhoopt strijd bestaat tussen de in artikel 2 vermelde documenten geldt de rangorde als vermeld in artikel 2 waarbij het eerstgenoemde document prevaleert boven het volgende document.

Artikel 4

Op de Raamovereenkomst zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten gemeente Westland, gebaseerd op het VNG-model inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten, inclusief bijbehorende Addendum, opgenomen in het aanbestedingsdocument als genoemd in artikel 1, onder a) van toepassing. Algemene voorwaarden van Opdrachtnemer zijn uitdrukkelijk uitgesloten.

Artikel 5

De Raamovereenkomst gaat in op <datum> voor de duur van <aantal> maanden en eindigt derhalve na <datum>. Onder dezelfde voorwaarden en condities kan de Opdrachtgever deze Raamovereenkomst maximaal <aantal> maal voor een periode van <aantal> maanden eenzijdig verlengen. Hiertoe volstaat dat de Opdrachtgever uiterlijk 3 maanden voor het verstrijken van de Raamovereenkomst de Opdrachtnemer schriftelijk in kennis stelt dat van de verlengingsoptie gebruik wordt gemaakt. Voorafgaand aan een eventuele verlenging van de Raamovereenkomst kan de opdrachtgever een evaluatiegesprek laten plaatsvinden. De Raamovereenkomst eindigt na 31 oktober 2029 van rechtswege zonder dat één der partijen tot schriftelijke opzegging is verplicht.

Artikel 6

Opdrachtgever behoudt zich het recht op ontbinding van de Raamovereenkomst voor in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen door Opdrachtnemer is aangeboden. Vindt ontbinding plaats dan kan door de Inschrijver geen aanspraak worden gemaakt op vergoeding van inschrijfkosten, verlies aan referentie, gedeerde winst of andere schade in het kader van deze aanbesteding.

Artikel 7

Indien Opdrachtnemer, na in gebreke te zijn gesteld, de opdracht nog steeds niet conform de gestelde eisen uitvoert, kan Opdrachtgever de Raamovereenkomst beëindigen en treedt de wachtkamerovereenkomst met de een-na-hoogst geëindigde Inschrijver in werking.



Artikel 8

Indien Opdrachtnemer niet, of niet binnen de overeengekomen tijdsduur de afspraken met betrekking tot de dienstverlening nakomt, is Opdrachtgever gemachtigd en gerechtigd van Opdrachtnemer te eisen dat deze voor eigen kosten onmiddellijk corrigerende actie onderneemt, waarbij spoeddienstverlening is inbegrepen. Indien Opdrachtnemer hieraan niet voldoet, zal Opdrachtgever de gemaakte extra kosten in rekening brengen voor het elders noodzakelijk verwerven van de dienstverlening.

Artikel 9

De Gemeente mag deze Raamovereenkomst ontbinden indien wijzigingen in het personeelsbeleid ertoe leiden dat het verstrekken van een cadeaubon als eindejaarsgeschenk wordt beëindigd.

Artikel 10

Bij beëindiging van de Raamovereenkomst werkt Contractant te allen tijde mee met de Gemeente om een zo efficiënt en effectief mogelijke overgang te realiseren naar de nieuwe Contractant. Contractant stemt ermee in dat Contractant hiervoor geen kosten in rekening kan brengen

Artikel 11

Bij deze Raamovereenkomst is 1 Bijlage met contactpersonen gevoegd.

Ondertekening

Overeengekomen en ondertekend

namens de Opdrachtgever

<naam>

Plaats

Datum

handtekening

namens de Opdrachtnemer

<naam>

Plaats

Datum

handtekening



Bijlage 1 - Contactpersonen

Contactperso(n)en van de Opdrachtnemer

Onderwerp	Naam	Bereikbaar via

Contactpers(o)n(en) van de Opdrachtgever

Onderwerp	Naam	Bereikbaar via



Bijlage 6 - Concept Wachtkamerovereenkomst

WACHTKAMEROVEREENKOMST

Partijen

Gemeente Westland, statutair gevestigd te Naaldwijk en rechtsgeldig vertegenwoordigd door <naam collega>, <functie>, hierna te noemen "Opdrachtgever";

en

<Bedrijf>, statutair gevestigd te <Plaats>, ingeschreven in de Kamer van Koophandel onder nummer <KvK-nummer> en rechtsgeldig vertegenwoordigd door <naam ondertekenaar>, <functie>, hierna te noemen "Opdrachtnemer II",

In aanmerking nemende

- dat Opdrachtgever een Europese aanbesteding inzake <inzake> (gepubliceerd op <datum>, onder nummer <nummer>) heeft uitgeschreven;
- dat Opdrachtnemer II het Beschrijvend document in bezit heeft;
- dat de Opdrachtnemer II op grond van zijn Inschrijving d.d. <datum> als tweede in rang is geëindigd.
- dat de gemeente Westland de Opdracht heeft gegund aan <naam> (hierna: de Opdrachtnemer I) voor de duur van <aantal> jaar met een optie tot verlenging van <aantal> maal <aantal> jaar. De startdatum is <datum>.
- dat Partijen tegen deze achtergrond onderhavig Overeenkomst met elkaar aangaan, onder de navolgende voorwaarden en bedingen.

verklaren te zijn overeengekomen als volgt:

Artikel 12 Definities

In deze Overeenkomst wordt verstaan onder:

- Overeenkomst: de met Opdrachtnemer I gesloten Overeenkomst inclusief Bijlagen.
- Opdrachtnemer I: de Inschrijver die als nummer één in rang is geëindigd in de Aanbestedingsprocedure op basis waarvan met hem de Overeenkomst wordt gesloten.
- Opdrachtnemer II: de Inschrijver die als nummer twee in rang is geëindigd in de Aanbestedingsprocedure op basis waarvan met hem de Wachtkamerovereenkomst wordt gesloten.
- Wachtkamerovereenkomst: de onderhavige Overeenkomst op grond waarvan Opdrachtnemer II, in het geval van artikel 2, eerste lid, (mogelijk) in aanmerking komt voor de Opdracht.

Artikel 13 Inwerkingtreding

- Opdrachtgever heeft het recht om de Overeenkomst met Opdrachtnemer I tussentijds te beëindigen indien Opdrachtnemer I niet in staat is de gevraagde dienstverlening Overeenkomstig de Aanbestedingsstukken, de gesloten Overeenkomst en de uitgebrachte offerte te leveren dan wel niet (deugdelijk) nakomt. In dat geval kan, nadat Opdrachtnemer I in verzuim is, gebruik worden gemaakt van de Wachtkamerovereenkomst.
- Opdrachtgever bepaalt of hij wel of niet gebruik maakt van deze Wachtkamerovereenkomst.



- c. Opdrachtnemer II houdt zijn Inschrijving de eerste twee (2) jaar van de Overeenkomst gestand. De in de Overeenkomst toegestane indexeringen mogen in overleg en na goedkeuring van Opdrachtgever worden doorgevoerd.
- d. Opdrachtnemer II is bereid om, in het geval van het eerste lid, de Overeenkomst uit te voeren.
- e. Indien conform het vorige lid gebruik wordt gemaakt van de Wachtkamerovereenkomst, dan wordt een Overeenkomst afgesloten zoals aangehecht aan het Beschrijvend document, voor de resterende duur van de contractperiode.

Artikel 14 Bijlage

Bij deze Overeenkomst is 1 Bijlage met contactpersonen gevoegd.

Ondertekening

Overeengekomen en ondertekend

namens Opdrachtgever

<naam>

Plaats

Datum

handtekening

namens Opdrachtnemer II

<naam>

Plaats

Datum

handtekening



Bijlage 1 - Contactpersonen

Contactperso(n)en van de Opdrachtnemer II

Bereikbaar via

Contactperso(n)en van de Opdrachtgever

Bereikbaar via



Bijlage 7 - Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten

De Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten gebaseerd op het VNG-model inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten, die van toepassing zijn op deze aanbesteding en het bijbehorende addendum zijn separaat gepubliceerd op Tenderned.nl.



Bijlage 8 - Overzicht in te dienen bewijsstukken bij het voornemen tot gunnen en bij afsluiten wachtkamerovereenkomst

Inschrijver aan wie de Gemeente voornemens is de Opdracht te gunnen, dient onderstaande bewijsstukken binnen tien (10) kalenderdagen **na verzoek** over te leggen.

Attentie:

Onderstaande documenten **niet** meezenden bij de Inschrijving.

Slechts de Inschrijver die de Opdracht voorlopig gegund heeft gekregen, dient op de datum voor het indienen van bewijsmiddelen de volgende documenten over te leggen:

Bijlage	Documenten
1.	<p>Uitsluitingsgronden</p> <p>Bewijsstukken ter zake van het op naam van Inschrijver ingediende Uniforme Europese Aanbestedingsdocument, de op naam van afzonderlijke combinanten ingediende Uniforme Europese Aanbestedingsdocumenten, en ook ter zake van de Uniforme Europese Aanbestedingsdocumenten op naam van Derden:</p> <ul style="list-style-type: none">- een recente (niet ouder dan 2 jaar op het tijdstip van indienen Inschrijving) gedragsverklaring aanbesteden (VOGRp verklaring van het Centraal Orgaan Verklaring omtrent het gedrag (COVOG);- een recente (niet ouder dan 6 maanden op het tijdstip van indienen Inschrijving) WKA-verklaring van de Belastingdienst;
2.	<p>Geschiktheidseisen</p> <p>Bewijsstukken</p> <ul style="list-style-type: none">- een kopie van een geldige (op het moment van indienen Inschrijving) polis van de relevante aansprakelijkheidsverzekering <p>of</p> <ul style="list-style-type: none">- een verklaring van een verzekeringsmaatschappij, waarin de dekking is aangegeven met betrekking tot deze aansprakelijkheid



Bijlage 9 - Model vragenformulier ten behoeve van de Nota van Inlichtingen

Deze bijlage is separaat bijgevoegd in TenderNed.