



WIJ ZOEKEN EEN LEVERANCIER VAN EINDEJAARSGESCHENKEN

Datum: 27 februari 2025

Kenmerk: MH.2025.575

Versie: 1.0

Status: Definitief



Bent u de leverancier die aan alle UWV medewerkers hun Eindejaarsgeschenk kan leveren? Dan nodigen wij u graag uit om in te schrijven op deze Opdracht.

Wie zijn wij?

UWV (een zelfstandig bestuursorgaan) zorgt in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid voor de landelijke uitvoering van de werknemersverzekeringen en voor arbeidsmarkt- en gegevensdienstverlening. De interne opdrachtgever is HRM concern, team Arbeidsvoorwaarden & - verhoudingen. Dit team geeft richting en vorm aan de arbeidsvoorwaarden en – verhoudingen en is verantwoordelijk voor de uitvoering van het totale arbeidsvoorwaardenpalet in samenwerking met HRM Shared Service Center (SSC). Daarnaast verzorgt het team hoogwaardige arbeidsrechtelijke dienstverlening aan managers en HRM-professionals, begeleidt CAO onderhandelingen, onderhoudt contacten met vakbonden en zorgt voor de implementatie van overeengekomen afspraken.

Meer informatie over UWV vindt u op www.UWV.nl

Het medewerkersbestand

UWV is in heel Nederland vertegenwoordigd en op 1 december 2024 hadden wij 22.775 medewerkers, zie tabel 1. Voor een Eindejaarsgeschenk komen in aanmerking de vaste medewerkers, de tijdelijke medewerkers, de flexkrachten en de stagiaires (79 stagiaires op 1 december 2024). Ongeveer 150 van onze medewerkers wonen in het buitenland (allen binnen Europa met name in België en Duitsland).

In 2022 heeft 93% van het totaal aantal medewerkers de Voucher verzilverd. In 2023 was dit 94%.

Tabel 1. Aantal medewerkers (excl. stagiaires), leeftijdsopbouw, verdeling man/vrouw op 1 december 2024

Man	8.222
0-24	96
25-34	1.240
35-44	1.574
45-54	1.701
55-64	3.043
65+	568
Vrouw	14.553
0-24	314
25-34	2.814
35-44	3.038
45-54	3.656
55-64	4.362
65+	369
Eindtotaal	22.775

De afgelopen drie jaar hebben de medewerkers gekozen voor de volgende Eindejaarsgeschenken:

Tabel 2. Gekozen Eindejaarsgeschenken 2021-2023

	Cadeaukaarten	Goede doelen	Fysieke producten	Verrassingspakket
2021	68,8% (14.468)	7,5% (1.582)	22,3% (4.681)	1,4% (298)
2022	73% (15.391)	8,2% (1.729)	18,3% (3.840)	0,5% (124)
2023	76,4% (16.505)	8% (1.745)	15% (3.198)	0,6% (135)

Wat willen we?

De Raad van Bestuur wil jaarlijks haar waardering uiten voor de inzet van de medewerkers. We willen daarom voor de medewerkers een aantrekkelijke Webwinkel met daarin volgens een Keuzeconcept een kwalitatief goed assortiment aan digitale Cadeaukaarten, fysieke Eindejaarsgeschenken, goede doelen en een verrassingspakket. Alle minimale Eisen voor deze Opdracht vindt u in het Programma van Eisen, Bijlage B.

We verwachten van Opdrachtnemer:

- Het leveren van een bestand met een unieke inlognaam en wachtwoord per medewerker;
- Het beschikbaar stellen van de Webwinkel;
- De levering van de bestelde Eindejaarsgeschenken;
- Het beschikbaar stellen van een helpdesk voor vragen en klachten van de medewerkers;
- Het leveren van een bestand met unieke inlognaam en wachtwoord t.b.v. de nazending in januari;
- Het leveren van rapportages.

UWV zorgt zelf elk jaar voor de koppeling van de inlognamen en wachtwoorden van de Webwinkel aan de personeelsnummers en de interne verspreiding daarvan aan alle medewerkers. De medewerkers loggen hiermee in en plaatsen hun bestelling in de Webwinkel. De bestellingen worden verwerkt door Opdrachtnemer en rechtstreeks aan de medewerkers geleverd. Gelet op de algemene doelstellingen rondom diversiteit en inclusie heeft UWV de wens om te spreken van een Eindejaarsgeschenk en eindejaars-boodschap. Daarbij wordt expliciet niet verwezen naar de kerstdagen.

We sluiten een Raamovereenkomst af voor vier jaar

Wij sluiten via deze aanbesteding een Raamovereenkomst af voor maximaal vier jaar. Daarbij zijn de eerste twee jaar vast. Na het tweede jaar kunnen wij de Raamovereenkomst opzeggen, met een opzegtermijn van drie maanden. Voor deze Raamovereenkomst (zie Bijlage C) gelden onze Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten 2023 (zie Bijlage A) en er hoort een Beveiligings- en Verwerkersovereenkomst (BVO, zie Bijlage F) bij.

Omvang van de Opdracht

De geschatte omvang van de Opdracht over 4 jaar is circa € 2.750.000, - inclusief btw (dat is € 2.272.728,- exclusief btw). Deze schatting is gebaseerd op jaarlijks circa € 687.500, - inclusief btw. Deze gegevens zijn indicatief. Wij verplichten ons niet tot het afnemen van deze omvang. U kunt aan deze gegevens dan ook geen rechten ontleen.

Maximale waarde van de Raamovereenkomst

We maken onderscheid tussen de geschatte en de maximale waarde van de beoogde Raamovereenkomst. Bij het bepalen van de maximale waarde houden we rekening met eventuele omstandigheden, waardoor de omvang substantieel hoger uitvalt dan we nu verwachten. Zo kan bijvoorbeeld het aantal medewerkers of het budget per medewerker wijzigen. De maximale waarde is door ons vastgesteld op € 4.125.000 inclusief btw (dat is €3.409.090,- exclusief btw).

Inschrijven op deze Aanbesteding

Door in te schrijven op deze Aanbesteding gaat u volledig en onvoorwaardelijk akkoord met alles wat in dit Beschrijvend Document en in alle Bijlagen staat.

Wij delen de Opdracht niet op in percelen

We verdelen de Opdracht niet onder in percelen omdat de Opdracht één logisch geheel vormt en opdeling naar onze mening niet nodig is om de Opdracht voor MKB-bedrijven toegankelijk te maken. Er zijn door het niet opdelen schaalvoordelen mogelijk en het is wenselijk om één aanspreekpunt te hebben. Daarnaast levert wel opdelen mogelijk organisatorische nadelen op.

Waar moet u aan voldoen?

Om deze Opdracht uit te mogen voeren stellen we een aantal eisen waar u als leverancier aan moet voldoen. U mag bijvoorbeeld niet strafrechtelijk veroordeeld zijn. We gebruiken daar het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) voor (zie Bijlage 1). Dit UEA moet ondertekend worden door een rechtsgeldig bevoegd persoon.

De bevoegdheid van de ondertekenaar blijkt uit uw inschrijving in het nationale beroeps- of handelsregister. Wilt u het UEA bij volmacht ondertekenen? Dan dient u bij de verificatie van het UEA zowel de actuele inschrijving in het nationale beroeps- of handelsregister als een rechtsgeldig ondertekende volmacht in.

Als wij de Opdracht aan u gunnen, controleren wij tijdens de opschortende termijn uw verklaring in het UEA. Er is een doorlooptijd van maximaal 5 werkdagen om deze documenten aan ons te verstrekken en de documenten mogen bij verificatie niet ouder zijn dan zes maanden. **Tip:** vraag de documenten op tijd aan. We controleren de volgende documenten:

1. uittreksel register Kamer van Koophandel;
2. Gedragsverklaring aanbesteden van Justis;
3. verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen van de Belastingdienst dat u de verplichte belastingen en sociale zekerheidspremies heeft betaald;
4. polis bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering.

Wij stellen ook eisen om vast te stellen of u geschikt bent voor het uitvoeren van de Opdracht. Voldoet u niet aan deze Geschiktheidseisen? Dan leggen wij uw Inschrijving terzijde.

Wilt u inschrijven, maar voldoet u niet aan de Geschiktheidseisen?

U kunt overwegen om als Combinatie in te schrijven of gebruik te maken van (een) Derde(n) om daarmee gezamenlijk aan de Geschiktheidseisen te voldoen. Dit geeft u aan in het UEA. De andere organisatie(s) vullen in dat geval ook een UEA in, als Combinant respectievelijk Onderaannemer.

Geschiktheidseisen

Beroepsbevoegdheid

U bent ingeschreven in het nationale beroeps-of handelsregister. Binnen Nederland volstaat hiertoe een actueel gewaarmerkt uittreksel van inschrijving in het handelsregister van de Kamer van Koophandel.

Financiële en economische draagkracht

U kunt aantonen dat u over voldoende draagkracht beschikt om de Opdracht uit te voeren. We stellen hier de volgende eis aan:

U bent adequaat verzekerd voor bedrijfsaansprakelijkheid voor de uitvoering van de Opdracht en de risico's die verband houden met de Opdracht. Indien wij de Raamovereenkomst met u sluiten, dan zorgt u ervoor dat u minimaal gedurende de uitvoering van de Opdracht adequaat verzekerd blijft. De bedrijfsaansprakelijkheid heeft een verzekerd bedrag van minimaal € 500.000, - per aanspraak en een verzekerd bedrag van € 1 miljoen per verzekeringsjaar.

Beroepsbekwaamheid – kerncompetenties

U toont per kerncompetentie met één relevante referentieopdracht aan dat u voldoet aan onderstaande kerncompetenties. Een referentieopdracht mag gebruikt worden voor meerdere kerncompetenties. U levert een beschrijving in en gebruikt daarvoor de referentieverklaring (Bijlage 2).

De einddatum van een referentieopdracht is maximaal (drie) jaar geleden

Referentieopdrachten die langer dan drie (3) jaar (gerekend vanaf de uiterste sluitingsdatum van de Inschrijving van deze Aanbesteding) zijn beëindigd, tellen niet mee. Een referentieopdracht mag wel langer dan drie (3) jaar geleden gestart zijn. Als een referentieopdracht nog loopt dan mag u alleen de resultaten inbrengen, die u al behaald heeft in de afgelopen 3 jaar.

Het is heel belangrijk dat uit uw referentie(s) duidelijk en concreet blijkt dat u ervaring hebt met:

Kerncompetentie 1. Webwinkel.

Het voor een opdrachtgever ontwikkelen en beschikbaar stellen van een webwinkel voor eindejaarsgeschenken die op maat gemaakt is voor opdrachtgever. Deze opdrachtgever is duidelijk herkenbaar door de aansluiting op diens huisstijl. De webwinkel is in ieder geval beschikbaar in de periode van december tot en met maart met daarin een "keuzeconcept" dat bestaat uit minimaal 60 verschillende producten en een breed assortiment met minimaal 10 verschillende cadeaukaarten, waaruit medewerkers van opdrachtgever zelf hun eindejaarsgeschenk kunnen kiezen m.b.v. een unieke inlogcode.

Kerncompetentie 2. Het leveren van digitale cadeaukaarten.

Het in uw webwinkel voor eindejaarsgeschenken verwerken (van de bestelling door een medewerker tot en met de levering binnen 24 uur in de mailbox van die medewerker) van een piek-bestelling van minimaal 3.200 digitale cadeaukaarten in 72 aaneengesloten uren.

Kerncompetentie 3. Het leveren/verzenden van pakketjes/pakketten.

U toont aan dat u ervaring heeft met het leveren/verzenden van ten minste 2.000 pakketjes/pakketten (bestelde eindejaarsgeschenken of kerstpakketten) waarbij deze pakketjes/pakketten binnen 5 Werkdagen na bestelling zijn verzonden. Uit uw referentie moet ook blijken dat u ervaring heeft met de volgende piek: het leveren/verzenden van 1200 pakketjes/pakketten, binnen 72 uren.

[Wij kunnen navraag doen bij referenten](#)

We kunnen de aangeleverde gegevens verifiëren, door onder andere contact op te nemen met de opgegeven referenten. Zijn er onjuistheden geconstateerd in uw referentieverklaring, dan kunnen we besluiten uw Inschrijving ongeldig te verklaren en neemt u verder geen deel aan deze aanbesteding.

[Eisen die we stellen aan de Opdracht](#)

Naast de hierboven beschreven eisen aan u als leverancier, stellen we ook een aantal eisen waaraan u moet voldoen om de Opdracht goed uit te kunnen voeren. In Bijlage B Programma van Eisen staan de Eisen die we stellen aan de (uitvoering van de) Opdracht. Voldoet u niet aan (één van) deze Eisen, dan wordt u uitgesloten van verdere deelname aan deze Aanbesteding.

[We beoordelen alleen op kwaliteit](#)

Voldoet u aan de Geschiktheidseisen en zijn er geen Uitsluitingsgronden van toepassing, dan beoordelen wij uw Inschrijving alleen op kwaliteit, volgens de methode 'gewogen factor'. Prijs wordt niet beoordeeld omdat deze vaststaat, te weten €30,- inclusief btw per afgenomen Eindejaarsgeschenk. U kunt op kwaliteit punten scoren, die we bij elkaar optellen. We gunnen de Opdracht aan de leverancier van de Inschrijving met de hoogste totaalscore.

Doelstelling

De Opdracht betreft het leveren van Eindejaarsgeschenken aan UWV. De Raad van Bestuur van UWV beoogt hiermee jaarlijks haar waardering te uiten voor de medewerkers van UWV. Hierbij heeft UWV de volgende doelstellingen, aflopend in mate van belangrijkheid:

1. Het realiseren van persoonlijke benadering en belevingswaarde voor de medewerkers wat ervoor zorgt dat de medewerker bij het kiezen in de Webwinkel een positieve, persoonlijke ervaring heeft, die bijdraagt aan het gevoel van gewaardeerd worden;
2. Het aanbieden van een voor UWV op maat gemaakt Keuzeconcept aan Eindejaarsgeschenken in een aantrekkelijk vormgegeven, gebruiksvriendelijke, overzichtelijke Webwinkel;
3. Het bieden van goede keuzemogelijkheden tussen verschillende Eindejaarsgeschenken uit diverse categorieën, waarbij kwaliteit belangrijker is dan kwantiteit;
4. Het bieden van Eindejaarsgeschenken die bij voorkeur voldoen aan het MVO-karakter (zie Eis 59);
5. Het bieden van service door Opdrachtnemer, waarbij zowel UWV als medewerker ondersteund wordt door o.a. het ingerichte bestelproces en goede en snelle afhandeling van vragen en klachten.

Naarmate de aangeboden kwaliteit op de uitgevraagd kwalitatieve aspecten van de Inschrijving beter is en de mate waarin aangesloten wordt op de doelstellingen van de Opdracht en dit UWV overtuigt dat de doelstellingen zullen worden behaald, wordt de Inschrijving beter beoordeeld.

Wij beoordelen uw Inschrijving op de onderstaande onderdelen, ze worden in de volgende paragrafen verder toegelicht.

Tabel 3. Sub-gunningscriteria kwaliteit

	Sub-gunningscriteria kwaliteit	Maximale puntenscore per Sub-gunningscriterium
1	Webwinkel (demo omgeving):	750
2	Helpdesk	
	a. Extra volledige uren op Werkdagen:	22
	b. Extra volledige uren op zaterdag en/of zondag:	16
	c. Extra in Nederland gebruikelijke digitale communicatiekanalen	12
3	Service en communicatie	200
	Totaal kwaliteit	1000

Sub-gunningscriterium kwaliteit 1: Webwinkel (demo omgeving)

UWV ontvangt van Inschrijver voor 4 personen de inloggegevens voor de demo-omgeving van de Webwinkel. Hiervoor gebruikt u Bijlage 3.

Alle handelingen in de Webwinkel (behalve betaling en levering van het product) die nodig zijn om een bestelling te kunnen plaatsen moeten ten tijde van de beoordeling van de Inschrijving kunnen worden uitgevoerd in de demo-omgeving. De Webwinkel en het assortiment tonen ten minste de door UWV gestelde functionaliteiten uit het PvE (Bijlage B). Het assortiment bevat:

- minimaal 16 verschillende Cadeaukaarten (zie Eisen 34-40)
- minimaal 100 verschillende fysieke Eindejaarsgeschenken in 7 categorieën (zie Eis 41)
- minimaal 1 verrassingspakket (zie Eis 43)
- minimaal 10 verschillende goede doelen (zie Eisen 44-45)

Voldoet de demo omgeving aan de gestelde Eisen dan bekijken de beoordelaars de onderstaande aspecten voor hun beoordeling van de Webwinkel. De aspecten staan in aflopende volgorde van belangrijkheid. Per aspect staan (cursief) het beoordelingskader en de wegingsfactor benoemd. Per aspect wordt de score bepaald volgens tabel 4.

- 1. Beleving:** in welke mate heeft de medewerker bij het kiezen in de Webwinkel een positieve, persoonlijke ervaring, die bijdraagt aan het gevoel van gewaardeerd worden. Biedt de Webwinkel bijvoorbeeld (interactieve) functies, aansprekend voor de medewerker

(bijvoorbeeld een personal shopper, spelletje). *Beoordelingskader: Hoe meer bijgedragen wordt aan een positieve persoonlijke ervaring hoe beter.*

- Wegingsfactor: 6

- 2. Navigatie:** hoe intuïtief en eenvoudig is het voor de medewerker om door de Webwinkel te navigeren, op welke wijze/in welke mate is er sprake van een duidelijke en consistente navigatie waarbij bezoekers eenvoudig kunnen zien waar ze zich bevinden in de Webwinkel. *Beoordelingskader: Hoe intuïtiever, gemakkelijker de navigatie, hoe beter de beoordeling.*

- Wegingsfactor: 5

- 3. Lay-out/vormgeving:** in welke mate is de lay-out voor de medewerker overzichtelijk opgebouwd en is alles makkelijk te vinden, draagt de lay-out bij aan een duidelijk overzicht van de mogelijke keuzes voor soorten geschenken. Hoe is de uitstraling van de Webwinkel, oogt deze aantrekkelijk voor de medewerker. Denk aan beeldgebruik, kleurgebruik, elementen die de sfeer versterken (feestelijk zonder gericht te zijn op kerstdagen). Wordt een positieve emotie als bijv. glimlach bereikt. De consistentie van de stijl. Sluit de uitstraling aan op doelgroep. *Beoordelingskader: Hoe overzichtelijker de lay-out en eenduidiger de vormgeving hoe beter de beoordeling.*

- Wegingsfactor: 4

- 4. Bestelling:** hoe is het bestelproces ingericht, hoe snel (met zo min mogelijk klikken) intuïtief uit te voeren door de medewerker, duidelijk, helder, consistent.

Beoordelingskader: Hoe duidelijker, intuïtiever, sneller, hoe beter de beoordeling.

- Wegingsfactor: 3

- 5. Productpresentatie:** hoe worden Eindejaarsgeschenken gelabeld en beschreven, hoe duidelijk zijn de afbeeldingen, en hoe overzichtelijk en volledig is de aanvullende informatie voor de medewerker. Zijn de teksten duidelijk leesbaar, en geven de foto's een duidelijk beeld.

Beoordelingskader: Hoe duidelijker en overzichtelijker, hoe beter de beoordeling.

- Wegingsfactor: 2

- 6. Functionaliteiten:** in welke mate kan de medewerker logisch en effectief snel Eindejaarsgeschenken vinden. Bijvoorbeeld is hierbij hulp aanwezig van tools die voorzien in zoekfunctie, een lijstje favorieten, vergelijkmogelijkheden, verlanglijstje.

Beoordelingskader: Des te logischer, gemakkelijker en sneller (met minder handelingen) het vinden van Eindejaarsgeschenken gaat, des te beter de beoordeling.

- Wegingsfactor: 1

Hoe wordt per Inschrijving het Sub-gunningscriterium 1 beoordeeld

- Eerst bepaalt ieder lid van de beoordelingscommissie individueel welk beoordelingscijfer hij/zij geeft per aspect; in de beoordelingscommissie zitten minimaal drie personen van de afdeling HRM, die betrokken zijn bij de Sub-gunningscriteria kwaliteit.
- De beoordelingscommissie bepaalt vervolgens in een plenaire sessie per aspect in consensus het beoordelingscijfer.
- We vermenigvuldigen per aspect het beoordelingscijfer met de wegingsfactor van het betreffende aspect. De uitkomst daarvan is per aspect de gewogen score.
- De gewogen scores van alle aspecten tellen we bij elkaar op en delen we door de som van de wegingsfactoren (21). De uitkomst daarvan is het gewogen gemiddelde beoordelingscijfer van alle aspecten bij elkaar. Deze delen we door 10 (het hoogst mogelijke beoordelingscijfer), vermenigvuldigen we met 750 (het maximale te behalen aantal punten voor dit Sub-gunningscriterium kwaliteit), en ronden we af op 2 cijfers achter de komma. De uitkomst daarvan geeft per Inschrijving de behaalde punten voor dit Sub-gunningscriterium kwaliteit.

Een voorbeeldberekening

Sub-gunningscriterium kwaliteit 1	Beoordelingscijfer in consensus	Wegingsfactor	Totaal		
Aspect					
1. Beleving	8	6	48		
2. Navigatie	6	5	30		
3. Lay-out/vormgeving	6	4	24		
4. Bestelling	4	3	12		
5. Productpresentatie	6	2	12		
6. Functionaliteiten	4	1	4		
Totaal	32	21	130	6,19	Gewogen gemiddelde beoordelingscijfer
				750	Maximale punten
				464,29	Toegekende punten, afgerond op 2 decimalen

Tabel 4. Mogelijke beoordelingscijfers van aspecten van Sub-gunningscriterium kwaliteit 1.

beoordelingscijfer	Omschrijving
10	De Webwinkel sluit uitstekend aan bij het genoemde aspect. De elementen van het beoordelingskader worden met de Webwinkel uitstekend en/of boven verwachting ingevuld.
8	De Webwinkel sluit goed aan bij het genoemde aspect. De elementen van het beoordelingskader worden met de Webwinkel goed ingevuld.
6	De Webwinkel sluit voldoende aan bij het genoemde aspect. De elementen van het beoordelingskader worden met de Webwinkel voldoende ingevuld.
4	De Webwinkel sluit onvoldoende aan het genoemde aspect. De elementen van het beoordelingskader worden met de Webwinkel onvoldoende ingevuld.
0	De Webwinkel sluit slecht/niet aan bij het genoemde aspect. De elementen van het beoordelingskader worden met de Webwinkel slecht/niet ingevuld.

Sub-gunningscriterium kwaliteit 2: Helpdesk

Beoordelingskader:

- Welke extra volledige uren (buiten de Eis van 08:00-17:00 uur) is de helpdesk open op Werkdagen. *Hoe meer aaneengesloten extra volledige uren, hoe meer punten.*
- Hoeveel extra volledige uren (buiten de Eis van 08:00-17:00 uur op Werkdagen) is de helpdesk open op zaterdag en/of zondag. *Hoe meer extra volledige uren, hoe meer punten.*
- Hoe meer in Nederland gebruikelijke digitale communicatiekanalen beschikbaar zijn waarmee UWV-medewerkers uw helpdesk kunnen bereiken, buiten de geëiste telefoon en e-mail (zoals bijvoorbeeld chatbot, chatfunctie met medewerker, whatsapp), hoe meer punten gescoord worden.

Tabel 5. Mogelijke scores Sub-gunningscriterium kwaliteit 2.

a. Welke aaneengesloten extra volledige uren (buiten de Eis 08:00-17:00 uur) is de helpdesk open op Werkdagen	Punten
17:00- 23:00 uur	22
17:00- 22:00 uur	19
17:00- 21:00 uur	16
17:00- 20:00 uur	13
17:00- 19:00 uur	10
17:00- 18:00 uur	3

b. Hoeveel extra volledige uren (buiten de Eis 08:00-17:00 uur op Werkdagen) is de helpdesk open op zaterdag en/of zondag:	Punten
Op zaterdag tussen 09:00 en 17:00 uur, 1 punt per uur	Maximaal 8 punten
Op zondag tussen 09:00 en 17:00 uur, 1 punt per uur	Maximaal 8 punten

c. Aantal extra in Nederland gebruikelijke digitale communicatiekanalen voor medewerkers	Punten
4 punten per extra kanaal	Maximaal 12 punten

De puntenscore voor Sub-gunningscriterium 2 wordt vastgesteld door de beoordelingscommissie.

Sub-gunningscriterium 3: service en communicatie

Doelstelling: Opdrachtgever wil goede service en duidelijke communicatie bij de implementatie en het uitvoering geven aan de Opdracht. Daarnaast wil Opdrachtgever dat de medewerker goed en duidelijk wordt geïnformeerd en snel en goed geholpen wordt bij eventuele vragen of klachten. De ondergrens ten aanzien van helpdesk en klachtafhandeling is vastgelegd in het PvE (Bijlage B Eisen 77-85).

De beoordelaars beoordelen de volgende aspecten. Een betere aantoonbaarheid, onderbouwing, compleetheid, consistentie scoort beter. De aspecten staan in aflopende volgorde van belangrijkheid. Per aspect staan (cursief) het beoordelingskader en de wegingsfactor benoemd. Per aspect wordt de score bepaald volgens tabel 6.

- 1. Service en communicatie richting Opdrachtgever:** bijv. over logistiek, de gang van zaken bij het jaarlijks inrichten van de Webwinkel, transparantie over klachten, ruime beschikbaarheid van het aanspreekpunt bij vragen van Opdrachtgever en snelle reactie bij issues. *Beoordelingskader: des te beter en sneller Opdrachtgever ondersteund wordt bij*

knelpunten in het proces, er sprake is van een proactieve houding en hoe minder inspanning nodig is van de kant van Opdrachtgever, hoe beter.

- Wegingsfactor: 4

- 2. Communicatie naar de medewerker:** welke notificaties, bevestigingsmails, herinneringsmails worden geleverd en hoe ziet de communicatie eruit. Hoe duidelijk wordt de medewerker geïnformeerd over de bestelstatus en op welke wijze is dit te volgen?

Beoordelingskader: Hoe duidelijker, transparanter en eenvoudiger te begrijpen hoe beter.

Bijvoorbeeld door gebruik te maken van niveau B1 Nederlands.

- Wegingsfactor: 3

- 3. Klachtafhandeling:** Hoe gaat Opdrachtnemer om met het afhandelen van klachten. Aan te tonen door middel van een actuele casus van Inschrijver; u beschrijft wat er is gebeurd, hoe de casus is aangepakt en in welke doorlooptijd. *Beoordelingskader: Hoe beter /sneller de klacht is opgepakt en behandeld hoe beter.*

- Wegingsfactor: 2

- 4. Klantondersteuning van de medewerker:** wordt de medewerker actief geholpen met keuzehulp of stappenplan bij het doen van de bestelling? Zijn er ook interactieve elementen zoals een chatbot of live klantenservice? Hoe lang duurt het voordat je een reactie krijgt bij een vraag? *Hoe meer een medewerker wordt ondersteund bij het kiezen en bestelproces en vragen hoe beter.*

- Wegingsfactor: 1

Hoeveel en hoe aan te leveren?

Inschrijver levert t.b.v. de beoordeling van dit Sub-gunningscriterium service en communicatie een schriftelijke uitwerking op maximaal 4 pagina's A4 in Verdana punt 10, met maximaal 3 pagina's A4 aan visueel materiaal zoals screen shots. Levert u meer in, dan wordt dit niet beoordeeld.

Naarmate uw Inschrijving beter aansluit op het uitgevraagde Sub-gunningscriterium kwaliteit, wordt deze beter beoordeeld en wordt dit gewaardeerd.

Tabel 6. Mogelijke beoordelingscijfers aspecten van Sub-gunningscriterium kwaliteit 3

beoordelings – cijfer	Omschrijving
10	De beschrijving en onderbouwing (uitwerking van het aspect) sluit uitstekend aan bij de doelstelling. De elementen van het beoordelingskader worden met de beschrijving en onderbouwing uitstekend en/of boven verwachting ingevuld.
8	De beschrijving en onderbouwing (uitwerking van het aspect) sluit goed aan bij de doelstelling. De elementen van het beoordelingskader worden met de beschrijving en onderbouwing goed ingevuld.
6	De beschrijving en onderbouwing (uitwerking van het aspect) sluit voldoende aan bij de doelstelling. De elementen van het beoordelingskader worden met de beschrijving en onderbouwing voldoende ingevuld.
4	De beschrijving en onderbouwing (uitwerking van het aspect) sluit onvoldoende aan bij de doelstelling. De elementen van het beoordelingskader worden met de beschrijving en onderbouwing onvoldoende ingevuld.
0	Geen antwoord: naar het oordeel van de beoordelaar heeft de Inschrijver geen inhoudelijk antwoord gegeven op de gestelde vraag/toelichting bij het aspect.

Hoe wordt per Inschrijving Sub-gunningscriterium 3 beoordeeld

- Eerst bepaalt ieder lid van de beoordelingscommissie individueel welk beoordelingscijfer hij/zij geeft per aspect; in de beoordelingscommissie zitten minimaal drie personen van de afdeling HRM, die betrokken zijn bij de Sub-gunningscriteria kwaliteit.
- De beoordelingscommissie bepaalt vervolgens in een plenaire sessie per aspect in consensus het beoordelingscijfer.
- We vermenigvuldigen per aspect het beoordelingscijfer met de wegingsfactor van het betreffende aspect. De uitkomst daarvan is per aspect de gewogen score.
- De gewogen scores van alle aspecten tellen we bij elkaar op en delen we door de som van de wegingsfactoren (10). De uitkomst daarvan is het gewogen gemiddelde beoordelingscijfer van alle aspecten bij elkaar. Deze delen we door 10 (het hoogst mogelijke beoordelingscijfer), vermenigvuldigen we met 200 (het maximale te behalen aantal punten voor dit Sub-gunningscriterium kwaliteit), en ronden we af op 2 cijfers achter de komma. De uitkomst daarvan is per Inschrijving de behaalde punten voor dit Sub-gunningscriterium kwaliteit.

De totale score

De totale score per Inschrijving bepalen we door de behaalde punten per Sub-gunningscriterium kwaliteit bij elkaar op te tellen.

U moet ten minste 412,50 punten scoren op kwaliteit van Sub-gunningscriterium kwaliteit 1. Webwinkel. Scoort u minder? Dan is uw Inschrijving ongeldig en neemt u verder geen deel aan deze Aanbesteding.

Hoe pakken we het aan?

Deze Aanbesteding doen we volledig via TenderNed en we kondigen de Opdracht dan ook aan via TenderNed. De CPV-code van deze Opdracht is: 18530000-3, Geschenken en beloningen. Op deze Aanbesteding is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing en we volgen de openbare procedure.

Planning	Uiterste datum en tijdstip
Aankondiging van deze Opdracht op TenderNed	Donderdag 27 februari 2025
Uiterste termijn voor het stellen van vragen of het indienen van tekstsuggesties (bijv. voor de contractvoorwaarden) en het melden van tegenstrijdigheden en/of bezwaren voor vragenronde 1	Woensdag 12 maart 2025, 12:00 uur
Streefdatum voor het publiceren van antwoorden op de vragen (Nota van Inlichtingen 1)	Vrijdag 21 maart 2025
Uiterste termijn voor het stellen van vragen voor vragenronde 2	Vrijdag 28 maart 2025, 12:00 uur
Streefdatum voor het publiceren van antwoorden op de vragen (Nota van Inlichtingen 2)	Vrijdag 4 april 2025
Sluitingsdatum indienen inschrijving	Donderdag 17 april 2025, 12:00 uur
Streefdatum bekend maken Gunningsbeslissing	Vrijdag 20 juni 2025
Einde opschortende termijn	20 kalenderdagen na Gunningsbeslissing
Uitvoeren PEN test	Medio juni-medio juli 2025
Ingangsdatum Raamovereenkomst	1 augustus 2025



Contactpersoon

Maurits Huijgen, Inkoopadviseur, begeleidt deze Aanbesteding. Hij is bereikbaar via de berichtenmodule van TenderNed.

Heb je vragen of opmerkingen?

Deze kunt u stellen met Bijlage I Vragenformulier via de berichtenmodule in TenderNed tot de in bovengenoemde tabel vermelde data en tijden. De antwoorden publiceren we via TenderNed in de Nota's van Inlichtingen. Daarna gaan we ervan uit dat alles duidelijk is.

Klachtenregeling

Tijdens deze aanbestedingsprocedure kun je gebruik maken van de klachtenregeling. We passen hierbij de handreiking klachtenafhandeling toe. U leest daar meer over op [de website van het expertisecentrum aanbesteden](#). U kunt alleen een klacht indienen als u belang hebt bij deze Aanbesteding en als uw klacht betrekking heeft op één of meer aspecten van deze Aanbesteding en als die aspecten binnen de werking van de Aanbestedingswet 2012 vallen.

Indienen van een klacht

Geef in de berichtenmodule van TenderNed duidelijk aan dat u een klacht hebt. U formuleert uw klacht in directe bewoordingen en u vermeldt de datum van dagtekening, naam en adres van de klager (contactpersoon) en de naam van de Aanbesteding met het kenmerk.

BEGRIPPENLIJST

In dit Beschrijvend document en de Raamovereenkomst komen sommige begrippen vaker terug. We willen ervoor zorgen dat u precies weet waar u voor inschrijft. Daarom leggen we die belangrijke begrippen hieronder uit.

<u>Aanbesteding</u>	Deze inkoopprocedure waarop de Aanbestedingswet 2012 van toepassing is.
<u>Aanbestedingsstukken</u>	Alle stukken die UWV opstelt of vermeldt ter omschrijving of bepaling van onderdelen van de Aanbesteding of de procedure.
<u>Aanbestedingswet 2012</u>	Wet van 1 november 2012, waarin de regels voor aanbestedingen staan (Staatsblad 2016/241).
<u>Beschrijvend document</u>	Dit document en de daarbij behorende Bijlagen.
<u>Beveiliging- en verwerkersovereenkomst</u>	Een schriftelijke overeenkomst waarin de afspraken over de verwerking van persoonsgegevens tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn vastgelegd.
<u>Bijlage</u>	Elk document met in de titel "Bijlage" dat u vindt bij dit Beschrijvend document of in de bijbehorende documenten op TenderNed.
<u>Cadeaukaart</u>	Een digitale Cadeaukaart die zowel online als fysiek breed inwisselbaar is bij acceptanten van verschillende productcategorieën.
<u>Combinant</u>	Eenieder die deel uitmaakt van de inschrijvende Combinatie.
<u>Combinatie</u>	Twee of meer rechtspersonen die als samenwerkingsverband inschrijven op de Aanbesteding.
<u>Derde</u>	De Ondernemer op wie Inschrijver een beroep doet om te voldoen aan de Geschiktheidseisen.
<u>Eindejaarsgeschenk</u>	Een geschenk dat elk jaar aan het einde van het kalenderjaar wordt uitgereikt aan vaste en tijdelijke medewerkers, flexkrachten en stagiairs van UWV.
<u>Eisen</u>	Eisen opgenomen in het Programma van Eisen waaraan u en/of uw Inschrijving moet voldoen om voor gunning in aanmerking te komen.
<u>Gedragsverklaring aanbesteden</u>	De verklaring volgens de omschrijving in artikel 4.1 Aanbestedingswet 2012.
<u>Geschiktheidseisen</u>	Eisen waaruit blijkt dat u geschikt bent om de Opdracht uit te voeren.
<u>Gunningscriterium</u>	Het criterium dat de basis vormt voor de Gunningsbeslissing.
<u>Gunningsbeslissing</u>	De gunning van de Opdracht aan een Inschrijver. Dat betekent dat wij voornemens zijn met die Ondernemer de Raamovereenkomst te sluiten.
<u>Inkoopplatform</u>	Het afgeschermd, elektronische instrument (TenderNed) met behulp waarvan deze aanbestedingsprocedure door Aanbesteder wordt uitgevoerd.
<u>Inschrijver</u>	Een Ondernemer die een Inschrijving heeft ingediend in het kader van deze Aanbesteding.
<u>Inschrijving</u>	Een door Inschrijver op basis van het Beschrijvend document in deze Aanbesteding ingediend aanbod.
Keuzeconcept	Het aanbod van Eindejaarsgeschenken welke in ieder geval, maar niet uitsluitend, de volgende categorieën te bevatten: Cadeaukaarten, fysieke geschenken en verrassingspakket.
MVO-karakter	Opdrachtgever verstaat hieronder de volgende elementen:

	- Geschenken die lokaal zijn geproduceerd, dit zijn geschenken die in Nederland zijn geproduceerd; - Geschenken die zijn geproduceerd om langdurig mee te gaan en met zo min mogelijk belasting voor het milieu; - Geschenken die zijn geproduceerd met de inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt (social return) - Geschenken die zijn geproduceerd met circulaire grondstoffen of met gerecyclede grondstoffen.
<u>Nota van Inlichtingen</u>	Het document met daarin: ▪ onze antwoorden op vragen van u en andere Potentiële Inschrijvers. ▪ wijzigingen of aanvullingen op het Beschrijvend document en/of de Bijlagen. De Nota van Inlichtingen is onderdeel van de Aanbestedingsstukken.
<u>Onderaannemer</u>	Een Ondernemer die een deel van de Opdracht uitvoert. Hij doet dat in opdracht en onder verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.
<u>Ondernemer</u>	Een aannemer, leverancier of dienstverlener volgens de omschrijving in artikel 1.1 Aanbestedingswet 2012.
<u>Opdracht</u>	De overheidsopdracht waarvoor u via deze Aanbesteding kunt inschrijven in de zin van artikel 1.1 Aanbestedingswet 2012.
<u>Opdrachtgever</u>	De publiekrechtelijke rechtspersoon UWV met wie Opdrachtnemer de Raamovereenkomst sluit.
<u>Opdrachtnemer</u>	De Inschrijver met wie Opdrachtgever een Raamovereenkomst voor deze Opdracht sluit.
<u>Potentiële Inschrijver</u>	Een Ondernemer die zich heeft aangemeld in TenderNed, het Beschrijvend document heeft gedownload en mogelijk het voornemen heeft in te schrijven op deze Aanbesteding.
<u>Programma van Eisen (PvE)</u>	Eisen met betrekking tot de Opdracht.
<u>Raamovereenkomst</u>	De schriftelijke raamovereenkomst waarin de afspraken tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de Opdracht zijn vastgelegd. Bijlage C betreft de concept Raamovereenkomst
<u>Sub-Gunningscriteria/ Sub-Gunningscriterium</u>	Een nadere uitwerking van het Gunningscriterium.
<u>Uitsluitingsgronden</u>	De dwingende en facultatieve gronden voor uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding als bedoeld in respectievelijk artikel 2.86 en 2.87 Aanbestedingswet 2012.
<u>Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)</u>	Door u bij uw Inschrijving in te dienen ingevulde en rechtsgeldig ondertekende standaardformulier als bedoeld in Uitvoeringsverordening (EU) 2016/7 van de Europese Commissie van 5 januari 2016. Hiermee geeft u een eigen verklaring over uw financiële toestand, de bekwaamheid en de geschiktheid voor de Aanbesteding.
<u>UWV</u>	Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen
<u>Voucher</u>	In het kader van deze aanbesteding wordt onder Voucher een aan het personeelsnummer gekoppelde code voor toegang tot de webwinkel van de Inschrijver verstaan.
<u>Webwinkel</u>	Is een website die is uitgerust met mogelijkheden om online door een Keuzeconcept Eindejaarsgeschenken te bladeren, artikelen toe te voegen aan een virtueel winkelwagentje en vervolgens af te

	rekenen, alsook toegang bieden tot de helpdeskfunctie voor de medewerkers van de Opdrachtgever.
<u>Werkdagen</u>	Kalenderdagen behoudens: weekenden, algemeen erkende feestdagen en voor personeel van de Opdrachtgever verplichte vrije dagen tussen vrije feestdagen.

BIJLAGEN BIJ DE AANBESTEDING

Elektronisch invullen en indienen bij Inschrijving

Bijlage 1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
Bijlage 2	Referentieverklaring
Bijlage 3	Toegang gegevens demo-omgeving webwinkel
Bijlage 4	Antwoord op Sub-gunningscriterium 2

Bijlagen voor de Inschrijver – te downloaden in TenderNed

Bijlage A	Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten 2023 (AIV)
Bijlage B	Programma van Eisen (PvE)
Bijlage C	Concept Raamovereenkomst
Bijlage D	Concept Dossier Financiële Afspraken (DFA)
Bijlage D1	DFA E-order KG
Bijlage D2	DFA E-facturatie KG
Bijlage E	Concept Service Level Agreement (SLA)
Bijlage F	Concept Beveiligings- en Verwerkersovereenkomst (BVO)
Bijlage G	Social return-Bouwblokkenmethode
Bijlage H	UWV MVO-gedragscode voor leveranciers
Bijlage I	Vragenformulier

In te dienen bij verificatie door de winnende Inschrijver

Uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel (en eventuele volmacht)
Gedragsverklaring aanbesteden Justis
Verklaring 'betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen' van de Belastingdienst
Polis bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering