

Algemene informatie

Aanbesteding: Eindejaarsgeschenk 2026 e.v.
Aanbestedende Dienst: Gemeente Tilburg
Referentie: 2026/029/PEO/LS
Toelichting: NVI 1

Vraag en antwoord

Ref.nr. 1
Onderwerp: Bijlage 3 PvE Informatiebeveiliging - IB14

Vraag:

In Bijlage 3 wordt verwezen naar verzending via gemeentelijke e-mailvoorzieningen, zoals Microsoft Graph of SMTP. Is het toegestaan dat Opdrachtnemer e-mails vanuit een eigen domein verzendt, mits geen vertrouwelijke persoonsgegevens in de e-mail worden opgenomen, de e-mail verwijst naar een beveiligde omgeving en DKIM, SPF en DMARC correct zijn ingericht?

Antwoord:

E-mails dienen verzonden te worden via de gemeentelijke e-mailvoorziening.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Eindejaarsgeschenk 2026 e.v.

Ref.nr. 2
Onderwerp: Bijlage 3 PvE Informatiebeveiliging - IB02

Vraag:

In Bijlage 3 wordt verwezen naar identificatie/authenticatie via het gemeentelijke loginportaal en SSO met Microsoft Entra ID. Geldt deze eis voor gemeentelijke beheerders, of ook voor alle medewerkers die hun eindejaarsgeschenk verzilveren? Is een persoonlijke activatielink, eventueel in combinatie met MFA, als veilig alternatief toegestaan?

Antwoord:

Deze eis geldt voor alle medewerkers die hun eindejaarsgeschenk verzilveren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Eindejaarsgeschenk 2026 e.v.

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Bijlage 3 PvE Informatiebeveiliging

Vraag:

Voor zover in Bijlage 3 eisen zijn opgenomen over archivering, bewaartermijnen, vernietiging en audit trail: volstaat het dat Opdrachtnemer gegevens gedurende de afgesproken termijn bewaart, exporteerbaar maakt en na afloop aantoonbaar vernietigt, of verwacht Opdrachtgever dat de oplossing ook uitgebreide archieffunctionaliteit biedt, zoals beheer per afzonderlijk document of gegeven?

Antwoord:

Opdrachtnemer dient aan te kunnen tonen dat gegevens conform de afgesproken termijn worden bewaard. Voorafgaand aan de vernietiging levert opdrachtnemer een overzicht aan van de te vernietigen items. De gegevens dienen te allen tijde geëxporteerd en daarna verwijderd te kunnen worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Eindejaarsgeschenk 2026 e.v.

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Bijlage 2 Programma van Eisen - A8

Vraag:

Eis A7 bepaalt dat de gemeente Tilburg een lijst aanlevert van medewerkers die recht hebben op het eindejaarsgeschenk. Welke gegevens bevat deze lijst minimaal en maximaal, in welk formaat wordt deze aangeleverd?

Antwoord:

De lijst bevat voornaam, achternaam en emailadres en dient aangeleverd te worden in Excel

format.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Eindejaarsgeschenk 2026 e.v.

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Bijlage 2 Programma van Eisen - E2

Vraag:

Eis E2 bepaalt dat de klantenservice telefonisch bereikbaar moet zijn op een gratis nummer.

Wordt hiermee specifiek een 0800-nummer bedoeld, of volstaat een regulier Nederlands telefoonnummer zonder premiumkosten voor de beller?

Antwoord:

Nee, hiermee wordt niet specifiek een 0800- nummer bedoeld, een regulier Nederlands telefoonnummer volstaat ook.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Eindejaarsgeschenk 2026 e.v.

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Bijlage 2 Programma van Eisen - C4

Vraag:

Eis C4 verlangt dat bij inschrijving een concept-dienstverleningsovereenkomst met lokale ondernemers wordt toegevoegd, inclusief uniforme eigen verklaring.

Kan Opdrachtgever specificeren welke onderwerpen minimaal in deze overeenkomst en eigen

verklaring moeten zijn opgenomen?

Mag inschrijver hiervoor een eigen standaardovereenkomst gebruiken, mits deze geen onredelijke bepalingen bevat?

Antwoord:

Nee, Opdrachtgever specificeert niet welke onderwerpen minimaal in deze overeenkomst en eigen verklaring moeten zijn opgenomen. U mag hiervoor de eigen standaardovereenkomst gebruiken mits deze geen onredelijke bepalingen bevat.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Eindejaarsgeschenk 2026 e.v.

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Bijlage 2 Programma van Eisen - B1

Vraag:

In eis B1 wordt verwezen naar GIBIT-voorwaarden, terwijl het aanbestedingsdocument de Algemene Inkoopvoorwaarden Leveringen en Diensten noemt.

Welke voorwaarden zijn precies van toepassing op de digitale (SaaS)-component en welke rangorde geldt bij tegenstrijdigheid?

Antwoord:

Op het digitale component (de digitale prestatie) prevaleren de GIBIT-voorwaarden boven de AIV leveringen en diensten. Op de overige prestaties zijn de AIV Leveringen en diensten van toepassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Eindejaarsgeschenk 2026 e.v.

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Bijlage 6 conceptovereenkomst, art. 3.5

Vraag:

In artikel 3.5 van de conceptovereenkomst wordt verwezen naar een klachtenregeling van minimaal hetzelfde niveau als opgenomen in een bijlage bij de conceptovereenkomst. Wij hebben deze klachtenregeling niet als afzonderlijk document bij de aanbestedingsstukken aangetroffen. Kunt u deze klachtenregeling alsnog verstrekken?

Antwoord:

Ja, deze zal worden bijgevoegd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Eindejaarsgeschenk 2026 e.v.

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Bijlage 3 PvE Informatiebeveiliging, IB02/IB03

Vraag:

In IB02 en IB03 worden eisen gesteld aan identificatie/authenticatie. Onze oplossing maakt voor gebruikers geen gebruik van gebruikersnaam en wachtwoorden, maar van passwordless authenticatie via een persoonlijke, tijdsgeboden magic link/unieke activatielink, eventueel aangevuld met MFA.

Dit waarborgt een minstens gelijkwaardig, en in meerdere opzichten veiliger beveiligingsniveau dan klassieke gebruikersnaam en wachtwoordmethode.

Kunt u daarnaast bevestigen dat passwordless authenticatie via een persoonlijke, tijdsgebonden magic link als gelijkwaardige of passende authenticatiemethode wordt geaccepteerd?

Antwoord:

Accounts dienen persoonlijk te zijn per individuele medewerker. Met behulp van SSO dient op het portaal ingelogd te worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Eindejaarsgeschenk 2026 e.v.

Ref.nr.
10**Onderwerp:**

Bijlage 2 Programma van Eisen - F3

Vraag:

Eis F3 noemt onder meer facturatie achteraf als mogelijke betalings-/garantieconstructie. Kunt u toelichten wat Aanbestedende dienst onder "facturatie achteraf" verstaat?

Antwoord:

We verstaan onder facturatie achteraf een maandelijkse verzamelfactuur van alle besteedde /uitgegeven bonnen van de betreffende maand.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Eindejaarsgeschenk 2026 e.v.

Ref.nr.
11**Onderwerp:**

Bijlage 2 Programma van Eisen - F3

Vraag:

Is Aanbestedende dienst bereid te bevestigen dat een betaalconstructie waarbij Opdrachtgever zelf de gelden onder zich houdt en periodiek, bijvoorbeeld maandelijks, betalingen autoriseert vanuit haar eigen bankomgeving/BNG-rekening op basis van gevalideerde verzilveringsdata van Opdrachtnemer, voldoet aan eis F3 "facturatie achteraf"?

Deze werkwijze is efficiënt, voorkomt dat publieke middelen bij Opdrachtnemer of een derde worden aangehouden, mitigeert het faillissementsrisico en voorkomt situaties zoals recentelijk bij Groupcard. Wij achten het van belang dat publieke middelen niet onnodig bij een opdrachtnemer of derde worden aangehouden. Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat deze werkwijze is toegestaan?

Indien deze werkwijze niet wordt toegestaan, kan Aanbestedende dienst dan toelichten waarom niet en waarom zij de voorkeur geeft om publieke middelen bij derden te beleggen?

Antwoord:

Ja beschreven werkwijze voldoet aan facturatie achteraf, en ja deze werkwijze is toegestaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Eindejaarsgeschenk 2026 e.v.

Ref.nr.
12

Onderwerp:

Bijlage 2 Programma van Eisen - C5 en E3

Vraag:

In eis C5 beschrijft u dat het eindejaarsgeschenk digitaal kan worden uitgegeven bij de lokale ondernemers. In eis E3 schrijft u dat de klantenservice ondersteunt bij het doorlopen van het bestelproces. Kunt u bevestigen dat de online omgeving, naast betalingen in de fysieke winkel, ook een 'webshop'-functionaliteit dient te bevatten, zodat het geschenk ook digitaal kan worden uitgegeven bij lokale ondernemers?

Antwoord:

Het is geen vereiste om een webshop functionaliteit te hebben. We bedoelen met digitaal dat de bon/het geschenk niet geprint hoeft te worden, maar bijvoorbeeld via een telefoon gebruikt /getoond kan worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Eindejaarsgeschenk 2026 e.v.

Ref.nr.
13

Onderwerp:

Subcriterium prijs / PvE C8

Vraag:

Om een transparante en vergelijkbare prijsbeoordeling te waarborgen: kunt u bevestigen dat

inschrijvers geen vergoeding, korting, marge, opslag, inhouding of andere financiële bijdrage mogen ontvangen van lokale ondernemers of goede doelen in verband met deelname aan of verzilvering van het eindejaarsgeschenk?

Antwoord:

Ja, we kunnen bevestigen dat inschrijvers geen vergoeding, korting, marge, opslag, inhouding of andere financiële bijdrage mogen ontvangen van lokale ondernemers of goede doelen in verband met deelname aan of verzilvering van het eindejaarsgeschenken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Eindejaarsgeschenk 2026 e.v.

Ref.nr.

14

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument, p. 20 / 6.4 Subcriterium prijs

Vraag:

Het prijscriterium gaat uit van een commissiepercentage per verzilverde voucher, waarbij alle kosten in het commissiepercentage moeten zijn opgenomen. De initiële inrichting, afstemming met Opdrachtgever, onboarding en werving van lokale ondernemers vragen echter om een substantiële implementatie-inspanning vóórdat verzilveringen plaatsvinden.

Is Aanbestedende dienst bereid om naast het commissiepercentage een eenmalige implementatievergoeding beschikbaar te stellen, bijvoorbeeld als vast bedrag voor inrichting, projectmanagement en aansluiting van lokale ondernemers?

Antwoord:

Nee, hiertoe is aanbestedende dienst niet bereid. Het is een bewuste keuze om te werken met alleen een commissiepercentage.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Eindejaarsgeschenk 2026 e.v.

Ref.nr.

15

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument, p. 19 / 6.3 Subcriterium kwaliteit KC1

Vraag:

In KC1 wordt gevraagd op welke wijze inschrijver ervoor zorgt dat het kassasysteem van lokale ondernemers aansluit bij het digitaal kunnen inleveren van het eindejaarsgeschenk. Kunt u aangeven of bij de eerdere uitvoering van het eindejaarsgeschenk lokale ondernemers daadwerkelijk gebruik hebben gemaakt van een technische koppeling met hun kassasysteem? Zo ja, om hoeveel ondernemers ging dit ongeveer en welk aandeel was dit van het totaal aantal aangesloten ondernemers?

Onze ervaring is dat met name lokale MKB-ondernemers vaak de voorkeur geven aan een laagdrempelige oplossing.

Antwoord:

Het heeft ook onze voorkeur om te zorgen voor een laagdrempelige oplossingen met alle ondernemers. Het is een vereiste dat het mogelijk is om de eindejaarsgeschenken digitaal uit te geven zoals eerder genoemd. We vragen uit hoe inschrijvers dit willen inregelen. In hoeverre lokale ondernemers daadwerkelijke gebruik hebben gemaakt van een technische koppeling met hun kassasysteem is bij ons niet bekend en ook niet relevant.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Eindejaarsgeschenk 2026 e.v.

Ref.nr.

16

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument, p. 19 / 6.3 Subcriterium kwaliteit

Vraag:

Voor KC1 geldt een maximum van 2 A4, voor KC2 een maximum van 1 A4 en voor KC3 een maximum van 2 A4. We onderschrijven de kracht van een korte en bondige beantwoording, echter is de geboden ruimte ons inziens veel te summier.

Is Aanbestedende dienst bereid het maximum aantal pagina's te verruimen naar 3 A4 voor KC1, 2 A4 voor KC2 en 2 A4 voor KC3?

Antwoord:

Voor KC2 verhogen we het aantal pagina's naar 2 A4 ipv 1 A4. Dit betekent dus voor elk kwaliteitscriterium een maximum van 2 A4.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Eindejaarsgeschenk 2026 e.v.

Ref.nr.
17**Onderwerp:**

Aanbestedingsdocument, p. 16 / 4.7 Geschiktheidseisen en bewijsstukken - beroepsbekwaamheid

Vraag:

In kerncompetentie 2, wordt gevraagd om ervaring met de verzorging van klantenservice ten behoeve van de uitvoering van bestellingen voor een doelgroep van 1.700 medewerkers. Wij begrijpen dat de Aanbestedende dienst hiermee wil toetsen of inschrijver voldoende ervaring heeft met klantenservice bij een opdracht van vergelijkbare omvang.

Tegelijkertijd zal in de praktijk naar verwachting slechts een beperkt deel van de totale doelgroep daadwerkelijk contact opnemen met de klantenservice. Bij vergelijkbare opdrachten ligt het aandeel vaak aanzienlijk lager dan de totale doelgroep, bijvoorbeeld rond maximaal 20% van de deelnemers.

Is Aanbestedende dienst bereid om deze kerncompetentie aan te passen, zodat deze beter aansluit bij de feitelijke omvang van de klantenservicewerkzaamheden? Bijvoorbeeld door de omvang te verlagen naar 700 eindgebruikers/deelnemers?

Antwoord:

Het gaat om een referentie waarbij 1.700 medewerkers een eindejaarsgeschenk ontvangen. Niet iedereen zal de klantenservice daadwerkelijk contacteren inderdaad, dit kunt u zo interpreteren. De kerncompetentie wordt niet aangepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Eindejaarsgeschenk 2026 e.v.

Ref.nr.
18

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument, p. 16 / 4.7 Geschiktheidseisen en bewijsstukken - beroepsbekwaamheid

Vraag:
Bij de kerncompetenties wordt een doelgroep van minimaal 1.700 medewerkers genoemd. Wordt hiermee specifiek personeel van een organisatie bedoeld, of volstaat een referentie met minimaal 1.700 eindgebruikers/deelnemers binnen een gemeentelijke of maatschappelijke regeling?

Antwoord:
Een referentie met minimaal 1.700 eindgebruikers/deelnemers volstaat.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijffronde:
Inschrijffronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
18 mei 2026

Percelen:
P1 Eindejaarsgeschenk 2026 e.v.

Ref.nr.
19

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument, p. 5 / 2.3. Scope van de opdracht

Vraag:
In de scope staat dat de voorbereiding normaliter in Q1/Q2 start, terwijl de overeenkomst naar verwachting pas op 1 augustus 2026 ingaat. Kunt u bevestigen dat voor het eerste uitvoeringsjaar 2026 een aangepaste planning vanaf augustus geldt en dat het minimum van 20 lokale ondernemers bij aanvang van de actie voor 2026 volstaat?

Antwoord:
Dit klopt, zie C2.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijffronde:
Inschrijffronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
18 mei 2026

Percelen:
P1 Eindejaarsgeschenk 2026 e.v.

Ref.nr.
20

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument KC2

Vraag:
Willen jullie in de aanbestedingsdocumenten inloggegevens van een demo-webshop ontvangen?

Antwoord:
Nee, dit is niet gewenst.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijffronde:
Inschrijffronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
18 mei 2026

Percelen:
P1 Eindejaarsgeschenk 2026 e.v.

Ref.nr.
21

Onderwerp:
Bijlage 2 eis A1

Vraag:
Eis A1 vermeldt dat werknemers tot een bedrag van €40,- inclusief btw meerdere bestellingen kunnen plaatsen. Graag ontvangen wij verduidelijking over de interpretatie hiervan: betreft dit het samenvoegen van meerdere artikelen binnen één bestelling, of de mogelijkheid om gedurende de looptijd van de webshop op verschillende momenten een bestelling te plaatsen?

Antwoord:
Het moet mogelijk zijn om het bedrag op verschillende momenten bij verschillende ondernemers gedurende de looptijd te besteden.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijffronde:
Inschrijffronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
18 mei 2026

Percelen:
P1 Eindejaarsgeschenk 2026 e.v.

Ref.nr.
22

Onderwerp:
Bijlage 2 - eis C2

Vraag:

In eis C2 worden minimumaantallen lokale ondernemers voorgeschreven. Stelt u daarnaast eisen aan het minimum of maximum aantal keuzemogelijkheden dat het totale aanbod aan medewerkers moet bieden?

Antwoord:

Nee. Ter verduidelijking: het is niet de bedoeling dat er "losse producten" worden aangeboden op een website aan medewerkers. Het concept is dat medewerkers een cadeaubon ontvangen die zij bij een lokale ondernemer zelf kunnen besteden voor een zelfgekozen bedrag. Dit moet in ieder geval fysiek in de winkel kunnen. We bedoelen met digitaal dat de bon niet geprint hoeft te worden, maar getoond kan worden op bijvoorbeeld een mobiele telefoon.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Eindejaarsgeschenk 2026 e.v.

Ref.nr.
23

Onderwerp:
25 mei

Vraag:

Per abuis is de deadline voor het stellen van vragen voor de tweede nota van inlichtingen op 25 mei 12.00 uur gezet, dit betreft tweede Pinksterdag.

Antwoord:

Dit moet dinsdag 26 mei 2026 12.00 uur zijn. Termijnen zijn aangepast in TenderNed.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

18 mei 2026

Percelen:

P1 Eindejaarsgeschenk 2026 e.v.