



Nota van Inlichtingen 1

Aanbesteding “Representatieartikelen” (IUC25-711)

Publicatienummer van de aanbesteding: 596930

Datum publicatie Nota van inlichtingen: 28-9-2026

In het kader van bovengenoemde aanbesteding zijn tot en met 07-09-2026 om 12:00 uur (sluitingsdatum voor het stellen van schriftelijke vragen) de vragen gesteld in het kader van de Nota van inlichtingen 1, zie ook de tabel vanaf pagina 2. Bij elke vraag is door de aanbestedende dienst het document, onderwerp en bijbehorende antwoord vermeld. De vragen en antwoorden vormen met deze Nota van Inlichtingen 1 een integraal onderdeel van de Aanbestedingsdocumenten.

- Bij het publiceren van deze Nota van Inlichtingen zijn de naar aanleiding van de Nota van Inlichtingen Bijlage 2A en Bijlage 2B beschikbaar gesteld, deze zijn abusievelijk niet eerder gepubliceerd. Inhoudelijke vragen omtrent deze documenten kunt u stellen in Nota van Inlichtingen 2

Naar aanleiding van de Nota van Inlichtingen 1 zijn de onderstaande documenten aangepast. De nieuwe documenten (zie kolom “Wordt”) vervangen de oude documenten (zie kolom “Was”). Overal waar (nog) de titel van het oude document staat vermeld, en overal waar (nog) naar het oude document wordt verwezen, wordt het nieuwe document bedoeld dat het oude vervangt. Zie ook bovenstaande tabel. Vanaf de volgende pagina staan de gestelde vragen en antwoorden behorend bij de Nota van Inlichtingen 1.

Was	Wordt	Toelichting aanpassing(en)
Beschrijvend document IUC25-711 Representatieartikelen	Beschrijvend document IUC25-711 Representatieartikelen nalv nv1 28092026	De volgende tekstuele aanpassingen zijn gedaan: - In paragraaf 4.2 bij wens 2 het maximaal aantal in te dienen a4 gewijzigd van twee (2) naar drie (3) A4. - In paragraaf 4.2 bij wens 3 het maximaal aantal in te dienen a4 gewijzigd van twee (2) naar drie (3) A4. - In paragraaf 5.2 bij wens 2 het maximaal aantal in te dienen a4 gewijzigd van twee (2) naar drie (3) A4. - In paragraaf 5.2 bij wens 3 het maximaal aantal in te dienen a4 gewijzigd van twee (2) naar drie (3) A4. - In paragraaf 4.3 is de beoordelingstabel aangepast bij wens 2 en wens 3. - In hoofdstuk 7 is de Begrippenlijst uitgebreid met Circulair Product.
Bijlage 1 Programma van Eisen EA Representatieartikelen	Bijlage 1 Programma van Eisen EA Representatieartikelen nalv nv1 28092026	De volgende aanpassingen zijn doorgevoerd: - In EIS 9 is incl. btw gewijzigd naar excl btw. - Aan EIS 42 is het volgende toegevoegd: “*Indien de opdrachtnemer een bestelling in behandeling heeft genomen en er al werkzaamheden zijn verricht en/of verplichtingen jegens derden zijn aangegaan, is opdrachtgever de aantoonbaar gemaakte kosten verschuldigd. “ - Aan EIS 44 is het volgende toegevoegd: “*Indien de opdrachtnemer een bestelling in behandeling heeft genomen en er al werkzaamheden zijn verricht en/of verplichtingen jegens derden zijn aangegaan, is opdrachtgever de aantoonbaar gemaakte kosten verschuldigd. “ - UE11 is komen te vervallen. - In UE 146 is de termijn van twee (2) naar drie (3) maanden gewijzigd.
Bijlage B - Prijzenblad	Bijlage B – Prijzenblad nalv nv1 28092026	Rij 67 is vergroot waardoor het woord “rammelaar” zichtbaar is geworden.

Nr.	Document/hoofdstuk/paragraaf	Vraag of tekstuele suggestie	Antwoord
1	Bijlage 1 Programma van Eisen	Kunt u aangeven welke cadeaubonnen de afgelopen jaren in het aangeboden assortiment waren opgenomen?	Digitale keuzecadeaubonnen met verschillende waarden. Zie ook het antwoord op vraag 2.
2	2.1. Beschrijving van de Opdracht	De cadeaubonnenomzet over de afgelopen vier jaar bedroeg 5,2 miljoen. Kunt u de omzetverdeling per aangeboden cadeaubon verstrekken? Vanwege marges op de cadeaubon is dit mede bepalend voor de inschrijfprijs.	De raming is mede gebaseerd op historische gegevens. De verdeling van de waarden van de cadeaubonnen is als volgt: 0-50 euro: 1.375.000 stuks; 51 tot 100 euro: 875.000 stuks; 101-750 euro: 2.750.000 stuks.
3	Bijlage 1 Programma van Eisen	In de stukken (beschrijvend document 4.4 en PvE eis 8, UE54, 56 en 57) wordt geëist dat bij inschrijving de volledige catalogus inclusief prijzen wordt ingediend en dat deze prijzen gedurende de initiële contractduur vaststaan. Aangezien seizoens- en feestdagenartikelen (zoals voor Sinterklaas en Pasen) sterk onderhevig zijn aan jaarlijkse trends, nieuwe duurzame productinnovaties en wisselende inkooplijnen van fabrikanten, is het assortiment voor toekomstige seizoenen bij inschrijving nog niet bekend. Het nu al definitief vastleggen van dit specifieke assortiment zou ertoe leiden dat de Belastingdienst gedurende de looptijd niet kan profiteren van de nieuwste markt- en duurzaamheidstrends. Kunt u bevestigen dat voor het seizoens- en feestdagenassortiment bij de inschrijving kan worden volstaan met een indicatief/representatief assortiment en bijbehorende prijsklassen, en dat het definitieve aanbod en de scherpste prijzen per seizoen (bijv. 4 maanden voor aanvang van de feestdag) in overleg met de contractmanager worden vastgesteld?	Nee. De aangeboden prijzen blijven gedurende de initiële contractperiode vaststaan. Wijzigingen in het assortiment worden vooraf met opdrachtgever besproken.
4	Bijlage 1 Programma van Eisen	Volgens de indicatieve planning vindt de ondertekening van de raamovereenkomst (definitieve gunning) plaats op 26 januari 2027 en is de beoogde ingangsdatum 1 februari 2027, wat een tijdsbestek van krap één week betekent. Kunt u bevestigen dat gedurende deze eerste periode na 1 februari 2027 gebruik kan worden gemaakt van de overgangstermijn uit Eis 38 en Eis 39 (waarin uiterlijk 3 maanden na definitieve gunning de webwinkel en SAP-koppeling volledig operationeel dienen te zijn), en dat er gedurende deze implementatiefase in goed overleg tussen opdrachtnemer en contractmanager invulling wordt gegeven aan de eerste bestellings- en leveringsprocessen?	De implementatieperiode vangt aan op de beoogde ingangsdatum van de Raamovereenkomst, te weten 1 februari 2027. Gedurende deze implementatieperiode kan gebruik worden gemaakt van de overgangstermijn zoals opgenomen in Eis 38 en Eis 39. Dit betekent dat de webwinkel en de SAP-koppeling uiterlijk binnen de in deze eisen genoemde termijn volledig operationeel dienen te zijn. Tot het moment waarop de webwinkel en de SAP-koppeling volledig operationeel zijn, geven opdrachtnemer en de contractmanager in goed overleg invulling aan de eerste bestellings- en leveringsprocessen.
5	Bijlage 1 Programma van Eisen	Volgens de planning gaat de overeenkomst in op 1 februari 2027, waarbij de IT-koppeling met het SAP-portaal/catalogusplatform binnen 3 maanden na definitieve gunning gereed moet zijn (Eis 38/39). Aangezien de realisatie hiervan sterk afhankelijk is van de tijdige ondersteuning, testcapaciteit en vrijgave door de IT-organisatie van de aanbestedende dienst, vragen wij u te bevestigen dat vertraging veroorzaakt door (het uitblijven van tijdige ondersteuning vanuit) de aanbestedende dienst niet wordt aangemerkt als een toerekenbare tekortkoming. Kunt u tevens bevestigen dat de implementatietermijn in dat geval naar evenredigheid wordt verlengd zonder boetes, en dat gedurende deze periode gebruik kan worden gemaakt van een tijdelijke bestelprocedure?	De implementatieperiode van drie maanden vangt aan op de beoogde ingangsdatum van de Raamovereenkomst, te weten 1 februari 2027. Indien de implementatie aantoonbaar vertraging oploopt doordat de Aanbestedende dienst niet tijdig de noodzakelijke ondersteuning, testcapaciteit of vrijgave beschikbaar stelt, wordt deze vertraging niet aangemerkt als een toerekenbare tekortkoming van opdrachtnemer. De implementatietermijn wordt in dat geval, voor zover de vertraging rechtstreeks aan de Aanbestedende dienst is toe te rekenen, naar evenredigheid verlengd. Over deze verlengde periode worden geen boetes of andere sancties aan opdrachtnemer opgelegd.
6	Bijlage 1 Programma van Eisen	In eis 19 wordt vermeld dat de verzendkosten inclusief btw dienen te zijn, terwijl het Prijzenblad uitsluitend is ingericht voor het invullen van tarieven en prijzen exclusief btw. Om te voorkomen dat er rekenfouten of onvergelykbare inschrijfprijzen ontstaan bij de prijsbeoordeling, verzoeken wij u te verduidelijken welk uitgangspunt leidend is.	Indien u verwijst naar Eis 9, is het antwoord ja. De verzendtarieven in Eis 9 zijn exclusief btw. De passage waarin staat dat deze tarieven inclusief btw zijn, is een omissie en wordt gecorrigeerd.
7	Bijlage 1 Programma van Eisen	Kunt u bevestigen dat de eis omtrent de inname- en retourstroom (UE 15) voor cadeaubonnen/vouchers primair betrekking heeft op het aanbieden van digitale alternatieven en recyclebare materialen, en voor verbruiksartikelen (zoals geschenkverpakkingen) op de recyclebaarheid van de verpakking, aangezien een fysieke take-back op individueel geconsumeerde/gebruikte geschenken niet van toepassing is?	De vraag en de verwijzing naar UE 15 zijn niet duidelijk. U wordt verzocht de vraag in de tweede Nota van Inlichtingen te verduidelijken.
8	3.5.2. Milieuzorgsysteem	In paragraaf 3.5.2 wordt gefaciliteerd dat inschrijvers die niet beschikken over een ISO 14001-certificaat, een gelijkwaardig certificaat of gelijkwaardige maatregelen mogen overleggen. Aangezien de Belastingdienst in het Programma van Eisen (UE 1 en UE 16) reeds beschikt over verplichtingen rondom EcoVadis en de CO ₂ -Prestatieladder: Kunt u bevestigen dat het overleggen van een geldig CO ₂ -Prestatieladder-certificaat en/of een EcoVadis-beoordeling formeel wordt geaccepteerd als een goedgekeurd gelijkwaardig bewijsmiddel voor het milieuzorgsysteem conform paragraaf 3.5.2?	Niet automatisch. Een certificaat voor de CO ₂ -Prestatieladder of een EcoVadis-beoordeling kan deel uitmaken van de onderbouwing. De gelijkwaardigheid aan ISO 14001 wordt beoordeeld aan de hand van alle in paragraaf 3.5.2 genoemde beheersmaatregelen en een onafhankelijke audit.
9	Bijlage 1 Programma van Eisen	In UE 26 worden maximale verzendtarieven vermeld. Kunt u verduidelijken welk specifiek maximaal tarief geldt voor de individuele verzending van 1 losse wenskaart via reguliere brievenbuspost? Kunt u tevens bevestigen dat alle in UE 26 genoemde maximale verzendtarieven exclusief btw zijn geformuleerd (mede gezien de btw-vrijstelling op reguliere postzegels/postdiensten versus 21% btw op pakket- en handlingservices)?	Een losse wenskaart valt onder het maximale verzendtarief voor reguliere brievenbuspost. Alle in UE 26 genoemde maximale verzendtarieven zijn exclusief btw.
10	Bijlage 1 Programma van Eisen	Aangezien pakket- en postdiensten (zoals PostNL en DHL) hun officiële tarieven en indexaties voor het opvolgende kalenderjaar pas eind november/december bekendmaken, zijn de exacte verzendtarieven voor volgend jaar op het moment van inschrijven nog niet bekend bij inschrijvers. Kunt u bevestigen dat inschrijvers in het Prijzenblad dienen uit te gaan van de huidige geldende verzendtarieven van 2026, en dat deze tarieven per de ingangsdatum van het contract (of per 1 januari) aangepast mogen worden op basis van de aantoonbare en door de pakketdiensten doorgevoerde tariefsverhogingen (conform UE 28)?	Inschrijvers dienen uit te gaan van de tarieven die zij bij inschrijving aanbieden. UE 28 staat wijziging van verzendtarieven toe na onderbouwde wijziging door verzendbedrijven en afstemming met de contractmanager; automatische aanpassing per ingangsdatum is niet opgenomen.

11	Bijlage 1 Programma van Eisen	In Eis 42 (en Eis 43/44 op pagina 15 van het PvE) wordt geëist dat de opdrachtgever een reguliere bestelling tot 24 uur voor aflevertijd kosteloos mag annuleren, en bij maatwerkorders tot 2 werkweken voor levering. Deze annuleringstermijnen zijn disproportioneel en vormen een onaanvaardbaar financieel risico voor MKB-ondernemingen. Op het moment dat artikelen (en eventuele gepersonaliseerde verpakkingsmaterialen, versproducten of grondstoffen) voor een specifieke bestelling zijn ingekocht, verwerkt of ingepakt, zijn er onherroepelijk kosten gemaakt die niet meer teruggedraaid kunnen worden. Het kosteloos kunnen annuleren van reeds ingekochte, gepersonaliseerde of verwerkte goederen is in strijd met het proportionaliteitsbeginsel (art. 1.10 Aanbestedingswet) en de Gids Proportionaliteit. Wij verzoeken u de mogelijkheid tot kosteloze annulering in Eis 42 en Eis 44 aan te passen, en expliciet vast te leggen dat een bestelling na het moment dat de orderverwerking/productie/assemblage is gestart, niet meer kosteloos geannuleerd kan worden.	De opdrachtgever kan een bestelling kosteloos annuleren zolang deze nog niet door de opdrachtnemer in behandeling is genomen. Indien de opdrachtnemer een bestelling in behandeling heeft genomen en er al werkzaamheden zijn verricht en/of verplichtingen jegens derden zijn aangegaan, is opdrachtgever de aantoonbaar gemaakte kosten verschuldigd. Deze toevoeging is gedaan bij zowel Eis 42 als Eis 44.
12	Bijlage 1 Programma van Eisen	Voor het faciliteren van de webwinkel, de systeemkoppelingen en het uitvoeren van individuele (thuis)bezorgingen verwerkt de opdrachtnemer op grote schaal persoonsgegevens (zoals namen, afdelingen, privé-adressen en e-mailadressen) van medewerkers van de Belastingdienst. Ter borging van de bedrijfsvoering en proceskwaliteit stelt de Belastingdienst terecht een formele ISO 9001-certificering verplicht. In paragraaf 4.10 tm paragraaf 4.12 zijn weliswaar randvoorwaarden geformuleerd rondom beveiliging en systeemkoppelingen, maar een verplichte normering voor informatiebeveiliging ontbreekt. Waarom is er voor de webwinkel en gegevensverwerking geen ISO 27001-certificering als eis opgenomen? Bent u bereid om ter waarborging van de informatiebeveiliging een ISO 27001-certificering als verplichte geschiktheidseis op te nemen, dan wel als kwaliteitscriterium mee te wegen in de beoordeling?	De aanbestedende dienst heeft ervoor gekozen om geen ISO 27001-certificering als verplichte geschiktheidseis op te nemen. In UE 139 is opgenomen dat opdrachtnemer passende technische en organisatorische maatregelen treft ter bescherming van persoonsgegevens en informatiebeveiliging. Een ISO 27001-certificering kan hierbij als aantoonbaar middel dienen, maar is niet verplicht. De aanbestedende dienst is niet voornemens om gedurende deze aanbestedingsprocedure alsnog een verplichte ISO 27001-certificering als geschiktheidseis op te nemen of deze als beoordelingscriterium mee te wegen. De gestelde eisen worden toereikend geacht om de gevraagde informatiebeveiliging te borgen.
13	Bijlage 1 Programma van Eisen	In de aanbestedingsstukken wordt gevraagd om een zo circulair mogelijk assortiment (UE 13). Kunt u bevestigen dat inschrijvers er van uit mogen gaan dat wanneer een aangeboden artikel (of de bijbehorende verpakking) aantoonbaar is in te delen op de R-ladder, dit artikel daarmee volledig voldoet aan de gestelde eisen voor het gehele assortiment (zowel het Prijzenblad als het aanvullende catalogusassortiment)?	Nee, indeling op één trede van de R-ladder betekent niet automatisch dat aan alle duurzaamheid- en circulariteitseisen is voldaan.
14	Bijlage B Prijzenblad	In het Prijzenblad worden bij de omschrijving van de borrelpakketten voorbeelden genoemd (zoals chips, nootjes, bites) zonder dat hierbij concrete inhoudsspecificaties of minimale grammages en inhoudsmaten (bijv. milliliters) staan vermeld. Om te voorkomen dat inschrijvers onvergelykbare voorstellen indienen en er appels met peren worden vergeleken bij de prijsbeoordeling, vragen wij u om voor de opgevraagde borrelpakketten minimale grammages en inhoudsmaten op te nemen, dan wel een concreet en gedetailleerd samenstellingsvoorschrift te verstrekken waar iedere inschrijver mee dient te rekenen.	Voor de borrelpakketten gelden de volgende minimale inhoudsmaten: - wijnpakket: 750 ml wijn, 100 gram chips, 100 gram nootjes en 100 gram bites; - bierpakket: drie biersoorten van elk 33 cl, 100 gram chips, 100 gram nootjes en 100 gram bites; - alcoholvrij pakket: maximaal 750 ml alcoholvrije drank, 100 gram chips, 100 gram nootjes en 100 gram bites.
15	Bijlage B Prijzenblad	In het Prijzenblad is bij het laatste artikel (het geboortepakket) de inhoudsspecificatie niet volledig weergegeven; de omschrijving breekt af met "en ...". Om de kostprijs correct te kunnen berekenen en een vergelijkbare inschrijving te kunnen doen, vragen wij u om de volledige en exacte samenstelling van het geboortepakket te verstrekken en het Prijzenblad hierop aan te passen.	Het weggevalen woord is 'rammelaar'. Bijlage B Prijzenblad wordt hierop aangepast.
16	Bijlage B Prijzenblad	In het Prijzenblad zijn specifieke artikelomschrijvingen opgenomen (zoals bijvoorbeeld de unisex verzorgingsset inclusief parfum) die in deze exacte samenstelling marktbreed niet meer leverbaar zijn. Kunt u bevestigen dat inschrijvers hiervoor een gelijkwaardige set van een hoogwaardig merk met een vergelijkbaar aantal componenten en functionaliteit mogen aanbieden, en hiervoor de minimale eisen (zoals het gewenste aantal artikelen per set) verduidelijken?	In de inleiding van het Programma van Eisen is bepaald dat bij iedere verwijzing naar een merk, type of fabrikaat ook "of daaraan gelijkwaardig" moet worden gelezen. Een gelijkwaardige verzorgingsset mag worden aangeboden, mits deze aantoonbaar voldoet aan de functionele en minimale productspecificaties.
17	Bijlage B Prijzenblad	De inschrijving vindt plaats in november 2026, terwijl de raamovereenkomst pas in mei 2027 van start gaat. Gezien de extreme marktschommelingen in specifieke grondstoffen (zoals de cacaomarkt) en het gat van 6 maanden tot de ingangsdatum, is het hanteren van een vaste prijs vanaf inschrijving over een meerjarige periode niet realistisch en disproportioneel risicovol voor leveranciers. Kunt u bevestigen dat: 1. De in november 2026 ingediende tarieven per de feitelijke startdatum (mei 2027) aangepast mogen worden op basis van de consumentenprijsindex (CPI) of branchegerelateerde grondstofindexen? 2. Er in de overeenkomst een clause voor extreme grondstofprijsstijgingen (zoals cacao/chocolade) wordt opgenomen die tussentijdse indexatie/herziening mogelijk maakt bij aantoonbare marktwijzigingen?	"De overeenkomst voorziet uitsluitend in een jaarlijkse prijsherziening op basis van de overeengekomen CPI-indexering, met een maximum van 5% per kalenderjaar. De eerste prijsherziening kan plaatsvinden per 1 januari 2029. De overeenkomst bevat geen afzonderlijke herzieningsclausule voor prijsontwikkelingen van specifieke grondstoffen, schaarste, geopolitieke ontwikkelingen of andere marktomstandigheden. Op grond van het aanbestedingsrecht kunnen wijzigingen van de contractuele voorwaarden gedurende de looptijd van de overeenkomst uitsluitend plaatsvinden indien daarvoor een voldoende duidelijke, nauwkeurige en ondubbelzinnige contractuele grondslag bestaat. Een dergelijke aanvullende prijsherzieningsbepaling is niet opgenomen in de overeenkomst. Prijsstijgingen die de overeengekomen indexering overstijgen, geven derhalve in beginsel geen recht op aanvullende prijsaanpassing.".
18	3.5.2. Milieuzorgsysteem	Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat een milieumanagementsysteem opgesteld conform de richtlijnen van ISO 14001, in combinatie met een gecertificeerde CO2-Prestatieladder Trede 3 én een EcoVadis Goud beoordeling, wordt geaccepteerd als gelijkwaardig aan het ISO 14001 certificaat?	De combinatie kan als bewijs dienen, maar wordt niet op voorhand automatisch gelijkwaardig verklaard. Inschrijver moet aantonen dat het totale systeem alle onderdelen van paragraaf 3.5.2 afdekt en onafhankelijk is geaudit.

19	4.1. Gunningsmethodiek	In paragraaf 4.1 van het Beschrijvend document wordt vermeld dat een inschrijving tegen de bovengrensprijs (€ 9.240,-) 0 punten oplevert op het onderdeel prijs. Wanneer wij de genoemde bovengrensprijs echter invullen in de rekenformule uit het document, betreft de uitkomst 312,5 punten in plaats van 0 punten. Dit wordt veroorzaakt doordat er in de deler van de formule wordt gedeeld door 7.680 in plaats van door het verschil tussen de onder- en bovengrens (€ 1.680,-, zijnde het verschil tussen € 9.240,- en € 7.560,-). Kunt u bevestigen dat in de rekenformule gedeeld moet worden door 1.680, zodat inschrijven op de bovengrensprijs daadwerkelijk uitkomt op 0 punten?	De formule in paragraaf 4.1 van het Beschrijvend document is correct en wordt niet aangepast. Zowel in het Beschrijvend document als in Bijlage B, het Prijzenblad, bedraagt de score bij de bovengrensprijs 0, 00 punten. Bij een lineair verloop worden de prijspunten naar rato verdeeld tussen de ondergrensprijs en de bovengrensprijs. De ondergrensprijs bedraagt € 7.560 en de bovengrensprijs € 9.240. De formule luidt: Score Prijs = $M - ((AP - OP) / \text{bandbreedte prijs}) \times M$ Hierbij geldt: M = het maximale aantal punten voor prijs; AP = de aangeboden prijs; OP = de ondergrensprijs; bandbreedte prijs = het verschil tussen de bovengrensprijs en de ondergrensprijs. Dit resulteert in de volgende formule: Score Prijs = $400 - ((AP - € 7.560) / € 1.680) \times 400$.
20	4.2. Wensen	In paragraaf 2.1 wordt aangegeven dat eindejaarsgeschenken buiten de scope van deze raamovereenkomst vallen. Tegelijkertijd wordt in Wens 2 en Wens 3 gevraagd om plannen van aanpak voor het bezorgen op grote aantallen individuele adressen (minimaal 10.000 adressen) en incidentele bulkorders (≥ 25.000 zendingen). Kunt u verduidelijken om wat voor type representatieartikelen of gedenkmomenten het bij dit soort grootschalige thuisbezorgingen/bulkorders in de praktijk gaat (bijv. specifieke feestdagenattenties, seizoensacties of fysieke voucherzendingen), gezien eindejaarsgeschenken zijn uitgesloten? Betreft dit de cadeaubonnen of fysieke geschenken?	De in Wens 2 en Wens 3 genoemde grootschalige thuisbezorgingen en bulkorders hebben betrekking op attenties die door een organisatieonderdeel van de aanbestedende dienst kunnen worden verstrekt, bijvoorbeeld in het kader van vitaliteit, waardering, een bijzondere prestatie, een uitzonderlijke situatie of een speciale gebeurtenis. Deze zendingen kunnen zowel uit fysieke representatieartikelen als uit cadeaukaarten bestaan. De aard en omvang van dergelijke afnames zijn afhankelijk van de specifieke behoefte die zich gedurende de looptijd van de overeenkomst voordoet.
21	4.2. Wensen	In Wens 4 wordt het afronden van bestellingen en het inzien van de bestelstatus getoetst. Onze live- B2B-omgeving is geautomatiseerd gekoppeld aan ons magazijn, waardoor een definitief afgeronde bestelling direct in behandeling wordt genomen. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat het doorlopen van het bestelproces tot aan de definitieve bestelknop (het winkelwagen- en checkoutproces), in combinatie met een ingericht bestelhistorie-overzicht, voldoende is om de maximale punten te behalen? Zo nee, hoe kan inschrijver het afronden aantonen zonder dat testbestellingen daadwerkelijk worden verwerkt en geleverd?	Oprachtgever kan niet op voorhand bevestigen dat de beschreven werkwijze voldoende is om de maximale score voor Wens 4 te behalen. De beoordeling vindt plaats overeenkomstig het beoordelingskader van Wens 4. Tijdens de demonstratie moet het volledige bestelproces kunnen worden beoordeeld, waaronder de bevestiging van een succesvol geplaatste bestelling, het inzien van de bestelstatus, informatie over de verwachte levering en de communicatie met de besteller. Het is niet noodzakelijk dat een daadwerkelijke bestelling wordt verwerkt of geleverd. Inschrijver dient zelf passende maatregelen te treffen om te voorkomen dat de testbestelling daadwerkelijk wordt verwerkt en geleverd.
22	4.2. Wensen	n paragraaf 4.2 en 5.2 van het Beschrijvend document worden strikte maximale paginalimieten gesteld aan de uitwerking van de Wensen. Aangezien de Opdracht integraal betrekking heeft op fysieke representatieartikelen en (digitale) cadeaubonnen/vouchers, moeten inschrijvers in de uitwerking van de wensen de inrichting, logistiek en service van beide productstromen concreet en verifieerbaar uitwerken. De paginalimiet van slechts 2 Aq voor Wens 2 is helaas te beperkt om de zeven bullets met daaronder aanvullende subonderdelen voor beide stromen volwaardig toe te lichten. Is de aanbestedende dienst bereid de maximale paginalimiet te verruimen naar 4 Aq voor Wens 2? Als het antwoord nee is, wilt u dan bevestigen dat voorbladen, inhoudsopgaves en afbeeldingen buiten de paginalimiet vallen?	Ja. De aanbestedende dienst stemt ermee in dat voor zowel Wens 2 als Wens 3 een plan van aanpak van maximaal drie (3) Aq-pagina's mag worden ingediend. Dit is bij Wens 2 en Wens 3 als aangepast in het Beschrijvend Document nalv nvii 28092026.
23	2.1. Beschrijving van de Opdracht	Hoewel de globale omzetverdeling in de aanbestedingsstukken is gegeven, is voor inschrijvers het specifieke historische afnamepatroon van individuele artikelen nog onbekend. Om ons assortiment, de voorraadallocatie en de logistieke capaciteit optimaal af te stemmen op de daadwerkelijke behoefte van de aanbestedende dienst: 1). Kunt u een overzicht verstrekken van de Top 10 meest bestelde fysieke representatieartikelen (in volumes/aantallen over het jaar 2025? 2) Kunt u tevens een overzicht verstrekken van de Top 10 meest gekozen (digitale) cadeaubonnen/vouchers (in aantallen en omzet over het jaar 2025? 3). Kunt u aangeven welk percentage van de historisch afgenomen fysieke representatieartikelen (in omzet of volume) reeds als duurzaam/circulair werd gekwalificeerd?	Voor de meest bestelde fysieke representatieartikelen verwijzen wij u naar Bijlage B Prijzenblad. De daarin opgenomen artikelen geven inzicht in de aard en omvang van de historisch afgenomen producten. Voor de meest gekozen digitale cadeaubonnen/vouchers verwijzen wij u naar het antwoord op vraag 2 van deze Nota van Inlichtingen. Historische gegevens over de afname van duurzame en circulaire representatieartikelen zijn niet op artikelniveau beschikbaar. Wel geldt dat circa 70% van het huidige assortiment als duurzaam is gekwalificeerd, waarvan circa 50% als circulair.
24	2.1. Beschrijving van de Opdracht	Om een goed beeld te krijgen van de verwachte administratieve en logistieke verwerkingscapaciteit, vragen wij u aan te geven hoeveel bestellingen er in het kalenderjaar 2025 in totaal zijn geplaatst binnen de huidige raamovereenkomst. Kunt u hierbij tevens een indicatie geven van de verdeling tussen bestellingen met aflevering op kantoorlocaties versus individuele thuisbezorgingen, alsmede de gemiddelde orderwaarde per bestelling?	Het betreft circa 6.500 orderregels met een gemiddelde waarde van circa € 300. De aanbestedende dienst beschikt niet over gegevens over de historische verhouding tussen leveringen op huisadressen en leveringen op centrale locaties. Historische afnamepatronen bieden bovendien geen garantie voor toekomstige afnames.
25	2.4. Programma van Eisen	UE91. Kan opdrachtgever de historische verhouding tussen huisadresleveringen en centrale leveringen verstrekken?	Nee, de aanbestedende dienst beschikt niet over deze informatie en kan daarom geen historische verhouding tussen huisadresleveringen en centrale leveringen verstrekken. Eventuele historische afnamepatronen bieden bovendien geen garantie voor toekomstige afnames.
26	2.1. Beschrijving van de Opdracht	Dienen alle cadeaubonnen ook fysiek besteld te kunnen worden? Zo ja, welk percentage van de historische afname van cadeaubonnen betreft digitale cadeaubonnen en welk percentage betreft fysieke cadeaubonnen?	Historisch gezien bestond circa 80% van de afname uit digitale cadeaubonnen en circa 20% uit fysieke cadeaubonnen.
27	2.1. Beschrijving van de Opdracht	Welke giftcards zijn het meeste besteld in de afgelopen 3 jaar?	De aanbestedende dienst doet geen uitspraken over specifieke merken. De behoefte ziet op breed besteedbare cadeaukaarten, zowel fysiek als digitaal, waarbij de ontvanger beschikt over een ruime bestedingsvrijheid.
28	2.1. Beschrijving van de Opdracht	Wat is de top 30 bestelde attenties de afgelopen 3 jaar? (excl. cadeaubonnen)	Voor een overzicht van de meest afgenomen attenties verwijzen wij u naar Bijlage B Prijzenblad. Er wordt geen afzonderlijk overzicht van de top 30 historisch afgenomen attenties verstrekt.

29	2.4. Programma van Eisen	In UE59 geven jullie aan dat de webwinkel via een OCI-koppeling (punch-out) loopt. Kunnen jullie bevestigen dat deze uitvoeringseis enkel jullie voorkeur betreft maar de opdrachtnemer dit niet daadwerkelijk verplicht is om het op deze manier uit te voeren? In UE43 geven jullie deze optie als eerste voorkeur maar zijn ook een rest-API koppeling of een feed toegestaan.	In UE 43 is een prioritering van de mogelijke koppelingsvarianten opgenomen. Deze voorkeur wordt vervolgens nader geconcretiseerd in UE59. De aanbestedende dienst heeft daarbij een voorkeur voor een OCI-koppeling (punch-out). Een alternatieve koppelingsmethode is toegestaan, mits deze voldoet aan de functionele en technische specificaties van het bestelproces zoals beschreven in Bijlage 6 Centrale voorziening catalogusplatform. De aanbestedende dienst zal beoordelen of de voorgestelde oplossing hieraan voldoet.
30	2.4. Programma van Eisen	Moet de geschenkverpakking gepersonaliseerd zijn in Belastingdienst-branding?	Nee, Belastingdienst-branding wordt niet geëist. Eis 79 verlangt dat een geschenkverpakking of kaartje een boodschap kan overbrengen en dat kosten zichtbaar zijn.
31	4.2. Wensen	Wens 4. kunnen jullie bevestigen dat het assortiment in de demowebshop niet inhoudelijk wordt meegenomen in de beoordeling? Hoeveel producten dienen inschrijvers op te nemen in de demowebshop?	Ja. De inhoud van het assortiment in de demowebshop wordt als zodanig niet beoordeeld. De testomgeving moet een beeld geven van de webwinkelfunctionaliteiten en de gebruiksvriendelijkheid, zodat deze onderdelen kunnen worden beoordeeld.
32	2.1. Beschrijving van de Opdracht	Wat is historisch het gemiddelde aantal orderregels per bestelling?	Het historisch gemiddelde aantal orderregels per bestelling bedraagt 2,66 orderregels per bestelling.
33	2.1. Beschrijving van de Opdracht	Worden meerdere artikelen naar hetzelfde huisadres als één zending beschouwd?	Ja, meerdere artikelen voor hetzelfde huisadres kunnen als één zending worden gebundeld, mits dit logistiek passend is en de bestelling volledig, tijdig en onbeschadigd wordt geleverd. Verzendkosten mogen niet dubbel worden berekend voor één gebundelde zending.
34	2.1. Beschrijving van de Opdracht	Hoe wordt omgegaan met mislukte leverpogingen?	Zie Paragraaf 4.8 van het Programma van Eisen.
35	2.4. Programma van Eisen	Hoe wordt omgegaan met prijsstijgingen boven CPI zoals bijvoorbeeld bij chocolade? Of met prijsstijgingen hoger dan 5% die ontstaan als gevolg van bijvoorbeeld oorlogen/schaarste in de wereld?	"De overeenkomst voorziet uitsluitend in een jaarlijkse prijsherziening op basis van de overeengekomen CPI-indexering, met een maximum van 5% per kalenderjaar. De eerste prijsherziening kan plaatsvinden per 1 januari 2029. De overeenkomst bevat geen afzonderlijke herzieningsclausule voor prijsontwikkelingen van specifieke grondstoffen, schaarste, geopolitieke ontwikkelingen of andere marktomstandigheden. Op grond van het aanbestedingsrecht kunnen wijzigingen van de contractuele voorwaarden gedurende de looptijd van de overeenkomst uitsluitend plaatsvinden indien daarvoor een voldoende duidelijke, nauwkeurige en ondubbelzinnige contractuele grondslag bestaat. Een dergelijke aanvullende prijsherzieningsbepaling is niet opgenomen in de overeenkomst. Prijsstijgingen die de overeengekomen indexering overstijgen, geven derhalve in beginsel geen recht op aanvullende prijsaanpassing."
36	Bijlage 1 Programma van Eisen	In eis 23 geeft u aan dat in de webwinkel een ruim assortiment van fysieke representatieartikelen moet worden opgenomen met een maximum budget van €50,-. In eis 24 wordt een divers aanbod in food en non-food attenties beschreven met een maximale waarde van €25,- (cadeaubonnen zijn niet toegestaan). Het is ons niet duidelijk wat het verschil is tussen de fysieke representatiemiddelen uit eis 23 en de food en non-food attenties uit eis 24. Graag ontvangen wij een toelichting.	Eis 23 ziet op het volledige fysieke assortiment tot € 50 inclusief btw en handling. Eis 24 ziet daarbinnen op een afzonderlijke categorie food- en non-foodattenties tot € 25 inclusief btw en verzending. Cadeaubonnen zijn van deze categorie uitgesloten.
37	Bijlage 6 Centrale voorziening Catalogusplatform	1. Dient de inschrijver, naast eventuele aansluiting op het (nog in ontwikkeling zijnde) catalogusplatform, sowieso een eigen, door de inschrijver gehoste en beheerde webshop-omgeving te realiseren die via een OCI level 2 punch-out gekoppeld wordt aan het SAP-portaal van opdrachtgever? Of kan, in lijn met de opties genoemd in Bijlage 6 par. 1.2, ook worden volstaan met het beschikbaar stellen van de catalogus via API-koppeling of feed, zonder dat daarvoor een eigen bladerbare (browsable) e-commerce-omgeving hoeft te bestaan?	Zie antwoord bij vraag 29.
38	Bijlage 6 Centrale voorziening Catalogusplatform	Indien een eigen webwinkel-omgeving met OCI-koppeling verplicht is: dient deze gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst in stand te worden gehouden náást een eventuele latere aansluiting op het catalogusplatform, of is de bedoeling dat de webwinkel-koppeling aan het SAP-portaal op termijn wordt vervangen door aansluiting op het catalogusplatform?	De implementatie vindt gefaseerd plaats. Eerst wordt de OCI-koppeling gerealiseerd. Deze koppeling kan op termijn worden vervangen door een aansluiting op het catalogusplatform.
39	4.2. Wensen	1. Kan opdrachtgever bevestigen op welke wijze de testomgeving die bij Wens 4 (par. 4.2 van het Beschrijvend document) wordt beoordeeld zich verhoudt tot bovenstaande: betreft dit noodzakelijkerwijs een door de inschrijver zelf gehoste omgeving, gegeven dat het catalogusplatform ten tijde van beoordeling nog niet operationeel is?	Voor Wens 4 moet inschrijver zelf een testomgeving met URL en vijf accounts beschikbaar stellen. De stukken schrijven niet voor waar deze wordt gehost; zij moet gedurende de beoordeling feitelijk beschikbaar zijn.
40	4.2. Wensen	Bij wens 3 geeft u aan dat bulkleveringen (>25.000 stuks) binnen drie weken na bestelling geleverd moeten worden. Kunt u toelichten voor welke productgroepen deze eis geldt? Voor een deel van het gevraagde assortiment is deze levertermijn namelijk niet haalbaar. Zo dienen bijvoorbeeld aantallen van deze omvang bij seizoensartikelen, zoals chocoladeletters, vaak maanden vooraf te worden ingekocht. Indien levering binnen drie weken van één specifiek artikel niet mogelijk is, is het dan toegestaan meerdere varianten van het gevraagde product te leveren of een passend alternatief aan te bieden?	De in Wens 3 genoemde levertermijn van drie weken voor bulkleveringen van meer dan 25.000 stuks geldt voor alle productgroepen binnen het overeengekomen assortiment, met uitzondering van seizoensgebonden artikelen waarvoor aantoonbaar een langere productie- of inkooptermijn noodzakelijk is. Het leveren van een alternatief artikel is uitsluitend toegestaan indien het oorspronkelijk bestelde artikel niet binnen de toepasselijke levertermijn beschikbaar is én de besteller vooraf schriftelijk met de voorgestelde oplossing heeft ingestemd. Het alternatief moet behoren tot het catalogusassortiment en minimaal voldoen aan de voor het oorspronkelijk bestelde artikel geldende eisen en specificaties. De overeengekomen prijzen en overige contractvoorwaarden blijven van toepassing. Zonder voorafgaande schriftelijke instemming dient het bestelde artikel conform de bestelling te worden geleverd.

41	Bijlage 1 Programma van Eisen	Bij eis 44 noemt u een bulkbestelling vanaf 250 stuks. Bij wens 3 heeft u het over bulkleveringen vanaf 25.000 stuks. Kunt u verduidelijken wat u onder een bulkbestelling verstaat?	Onder een bulkorder wordt verstaan: de aankoop van minimaal 250 producten in één transactie binnen het reguliere bestelproces. Met de bulkorder in Wens 3 wordt een maatwerkorder bedoeld: een aankoop die specifiek wordt aangepast aan de wensen of eisen van Opdrachtgever. Deze maatwerkopdrachten worden na goedkeuring van een offerte afgenomen.
42	Bijlage 1 Programma van Eisen	U heeft als eis dat een grafisch bestand toegevoegd moet kunnen worden, wat is het doel hiervan?	Deze functionaliteit maakt het mogelijk om bij maatwerk of een speciale opdracht aanvullende informatie te verstrekken, bijvoorbeeld een afbeelding voor een wenskaart of een persoonlijke attentie.
43	Bijlage 1 Programma van Eisen	Hoeveel bestellers gaan bestellingen plaatsen in de webwinkel?	Naar verwachting zullen circa 1.000 bestellers gebruikmaken van de webwinkel.
44	Bijlage 1 Programma van Eisen	Hoe zien jullie het wijzigen en annuleren van bestellingen uit eis 42 en 43 in relatie tot de OCl-koppeling? Hoe verhoudt zich dit uit figuur 2.1 uit bijlage 6?	Zie paragraaf 4.8 van het Programma van Eisen. De mogelijkheid om een bestelling te wijzigen of te annuleren is afhankelijk van het moment waarop het verzoek wordt gedaan. Indien het verzoek tijdig wordt gedaan, wordt de wijziging of annulering in de koppeling verwerkt. Zie ook de antwoorden op vragen 11 en 29.
45	4.2. Wensen	Jullie geven bij wens 4 aan dat jullie inzicht wensen in de bestelstatus. Kunnen jullie specificeren wat jullie hiervan minimaal inzichtelijk willen hebben?	Opdrachtgever wenst per bestelling in ieder geval inzicht te krijgen in de actuele bestelstatus, de verwachte leverdatum en eventuele naleveringen. Daarnaast ziet opdrachtgever graag dat informatie beschikbaar is over de bestelde artikelen en aantallen, de verzendstatus en, indien beschikbaar, de track-and-tracegegevens. Bij de beoordeling van Wens 4 wordt gekeken naar de mate waarin de aangeboden webwinkel deze informatie op een duidelijke en gebruiksvriendelijke wijze inzichtelijk maakt en aanvullende functionaliteiten biedt die bijdragen aan het volgen en beheren van bestellingen. Het uitgangspunt voor de beoordeling is de in de aanbestedingsstukken beschreven behoefte van opdrachtgever.
46	Bijlage 1 Programma van Eisen	Eis 15. Kunt u bevestigen dat wenskaarten uit het assortiment niet gepersonaliseerd hoeven te worden? (m.u.v. kaartje bij geschenkverpakking)	Ja. Op grond van Eis 15 dienen standaard wenskaarten in verschillende soorten in het assortiment te worden aangeboden. Personalisatie van deze wenskaarten is niet vereist..
47	Bijlage 1 Programma van Eisen	Bij UE4 vraagt om een aanbod dat voor 70% duurzaam en 50% circulair is. Omdat een aanzienlijk deel van het assortiment uit foodproducten bestaat, vernemen wij graag hoe deze eis geïnterpreteerd moet worden (aangezien foodproducten niet circulair geproduceerd worden).	De aanbestedende dienst onderkent dat UE4 ruimte laat voor interpretatie. UE4 wordt als volgt verduidelijkt: Van het assortiment foodproducten dient minimaal 70% duurzaam te zijn. Van het assortiment non-foodproducten (met uitzondering van cadeaukaarten) dient minimaal 70% duurzaam te zijn, waarvan minimaal 50% circulair.
48	Bijlage 2 Concept raamovereenkomst	Bijlage 2a en 2b ontbreken. Zouden jullie deze nog kunnen publiceren?	Bijlagen 2a en 2b worden alsnog volledig en gelijktijdig aan alle potentiële inschrijvers verstrekt. Inhoudelijke vragen over deze bijlagen kunnen in de tweede Nota van Inlichtingen worden gesteld.
49	Bijlage 3 ARIV-2026	3.3 De overeengekomen afleveringsdatum of -data is/zijn vast en fataal. Als het Product niet op die datum of data op de overeengekomen afleveringslocatie is afgeleverd, is Leverancier zonder ingebrekestelling in verzuim Het kan voorkomen dat er sprake is van een nalevering als er bv 1 artikel van de order niet tijdig binnen komt bij Inschrijver. Kunt u akkoord gaan met het toevoegen aan deze bepaling dat Inschrijver eerst in gebreke wordt gesteld voordat er sprake is van verzuim? Het is niet redelijk als er bv 1 product mist op een order van 500 producten dat er direct sprake is van verzuim.	Nee. Bij een fatale termijn is volledige en tijdige nakoming vereist (100%). De bepaling wordt niet aangepast.
50	Bijlage 3 ARIV-2026	Artikel 3.6 Levering. Kunt u akkoord gaan met het niet van toepassing verklaren van dit artikel wanneer het betrekking heeft op houdbare goederen?	Nee, de aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het buiten toepassing verklaren van artikel 3.6. De bepaling blijft onverkort van toepassing op de overeenkomst. De aanbestedende dienst acht deze bepaling van belang om flexibiliteit te behouden ten aanzien van aflevermomenten. Van onevenredige lasten als bedoeld in artikel 3.6 is afhankelijk van de concrete omstandigheden sprake en zal per situatie worden beoordeeld. Voor houdbare goederen ziet de aanbestedende dienst geen aanleiding om een generieke uitzondering op te nemen.

51	Bijlage 3 ARIV-2026	Artikel 15 Aansprakelijkheid. Kunt u akkoord gaan met het vervangen van dit artikel inzake aansprakelijkheid door het volgende artikel:. Inschrijver garandeert dat het geleverde voldoet aan hetgeen is overeengekomen. 2. Inschrijver aanvaardt wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel blijkt. 3 De aansprakelijkheid van Inschrijver wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade en zal in geen geval meer bedragen dan € 500.000,- per gebeurtenis. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: - • de redelijke kosten die Opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van Inschrijver aan de overeenkomst te laten beantwoorden; - • redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden; - • redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden. 4 Aansprakelijkheid van Inschrijver voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten tenzij de schade het gevolg is van opzet of grove schuld aan de zijde van Inschrijver. 5 Aansprakelijkheid van Inschrijver voor schade welke is gedekt onder de aansprakelijkheidsverzekering is beperkt tot het bedrag dat op grond van die verzekering wordt uitgekeerd. Inschrijver heeft zich tegen deze aansprakelijkheid voldoende verzekerd en Opdrachtgever op eerste verzoek het certificaat van de assuradeur. 6 De aansprakelijkheid van Inschrijver wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Inschrijver onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Inschrijver ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Inschrijver in staat is adequaat te reageren. 7 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Inschrijver meldt.	Nee, de aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het voorgestelde vervangende aansprakelijkheidsartikel. De aanbestedende dienst heeft bewust gekozen voor toepassing van artikel 15 van de ARIV-2026. Dit artikel bevat een evenwichtige regeling voor aansprakelijkheid, inclusief passende aansprakelijkheidslimieten en uitzonderingen daarop. De voorgestelde bepaling leidt tot een aanzienlijke beperking van de aansprakelijkheid van opdrachtnemer en een verschuiving van risico's naar de aanbestedende dienst. De aanbestedende dienst acht de in de Aanbestedingsstukken opgenomen aansprakelijkheidsregeling passend en proportioneel voor de aard en omvang van de opdracht en ziet daarom geen aanleiding deze aan te passen.
52	Bijlage 3 ARIV-2026	16.2 Onder overmacht aan de zijde van Leverancier wordt in ieder geval niet verstaan: gebrek aan personeel, stakingen, ziekte van Personeel, verlate aanlevering of ongeschiktheid van door Leverancier benodigde goederen, liquiditeits- of solvabiliteitsproblemen aan de zijde van Leverancier of tekortschieten van het Personeel van Leverancier. Graag zien we een ruimere definitie van overmacht. Wat wordt er wel onder verstaan?	De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het verruimen van artikel 16.2. Artikel 16 van de ARIV-2026 sluit aan bij het wettelijke begrip overmacht. Van overmacht is sprake wanneer een tekortkoming niet aan de schuld van een partij is te wijten en ook niet krachtens wet, rechtshandeling of in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen voor rekening van die partij komt. Artikel 16.2 verduidelijkt uitsluitend welke omstandigheden in ieder geval voor rekening en risico van de leverancier blijven. Het is niet mogelijk om vooraf een limitatieve opsomming te geven van alle omstandigheden die wél als overmacht kunnen kwalificeren. Of sprake is van overmacht dient steeds te worden beoordeeld aan de hand van de concrete feiten en omstandigheden van het geval. Voorbeelden kunnen zijn uitzonderlijke en onvoorzienbare omstandigheden die buiten de invloedssfeer van partijen liggen en die de nakoming van de overeenkomst daadwerkelijk onmogelijk maken. De aanbestedende dienst acht de in de ARIV-2026 opgenomen overmachtsregeling passend en ziet geen aanleiding deze aan te passen.
53	2.1. Beschrijving van de Opdracht	In paragraaf 2.1 staat dat de maximale waarde ruimer is dan de geraamde waarde; beide bedragen echter € 8.693.996,- exclusief btw. Bij het bereiken van de maximale waarde is de raamovereenkomst in principe uitgeput en moet tussentijds opnieuw worden aanbesteed. Daarmee komen ook de doelstellingen die op de volledige looptijd zijn ingericht onder druk, zoals het groeipad naar 85% en 95% duurzaam assortiment (UE 4) en de gevraagde implementatie-inspanningen. Wij verzoeken u de maximale waarde vast te stellen op de geraamde waarde vermeerderd met een opslag van bijvoorbeeld 20%.	Nee, de aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het verhogen van de maximale waarde van de raamovereenkomst. De in de Aanbestedingsstukken opgenomen geraamde waarde en maximale waarde zijn bewust vastgesteld. De maximale waarde geeft het maximale financiële bereik van de raamovereenkomst weer. De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding om deze waarde te verhogen. De door inschrijver genoemde doelstellingen ten aanzien van duurzaamheid en de implementatieverplichtingen vormen geen aanleiding om de maximale waarde aan te passen. Deze eisen en verplichtingen blijven onverkort van toepassing gedurende de looptijd van de raamovereenkomst, voor zover de raamovereenkomst van kracht is. De aanbestedende dienst handhaaft derhalve de in de Aanbestedingsstukken opgenomen maximale waarde.
54	2.1. Beschrijving van de Opdracht	Op pagina 9 is gebak uitgesloten van de scope van de raamovereenkomst. Wat is de reden dat u gebak buiten de scope heeft gelaten?	Gebak is buiten de scope gelaten omdat deze productcategorie niet binnen de gekozen afbakening van representatieartikelen valt. Deze afbakening voorkomt overlap met andere overeenkomsten.

55	2.5.1. Catalogus beschikbaar stellen	Paragraaf 2.5.1 stelt dat de wijze van catalogusontsluiting na gunning in overleg wordt bepaald, terwijl UE 59 en UE 60 een OCI-koppeling voorschrijven vanaf aanvang van de implementatieperiode en UE 43 drie opties in voorkeursvolgorde noemt. Kunt u bevestigen dat de OCI-koppeling het uitgangspunt bij inschrijving is?	Ja. UE 43 bevat een opsomming van de mogelijkheden voor catalogusontsluiting in volgorde van voorkeur van opdrachtgever. Deze voorkeur wordt in UE 59 nader gespecificeerd. De OCI-koppeling vormt daarbij het uitgangspunt. Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat de aangeboden koppeling voldoet aan de specificaties en het proces zoals beschreven in Bijlage 6 Centrale voorziening catalogusplatform. Indien hieraan wordt voldaan, voldoet opdrachtnemer aan de gestelde eisen ten aanzien van de catalogusontsluiting.
56	Bijlage 1 Programma van Eisen	Eis 45 bepaalt dat de implementatie, inclusief een werkende webwinkel, uiterlijk op de ingangsdatum van de raamovereenkomst volledig is afgerond. Welke consequenties verbindt u aan het niet tijdig afronden van de implementatie? Kunt u daarbij bevestigen dat in dat geval de wachtkamerregeling uit paragraaf 2.6 kan worden toegepast?	De Aanbestedingsstukken noemen geen specifieke sanctie bij niet-tijdige implementatie naast de algemene contractuele remedies. De wachtkamerregeling kan worden benut bij tussentijdse beëindiging, tekortkoming of ontbinding, maar niet automatisch bij iedere vertraging.
57	4.1. Gunningsmethodiek	§4.1 kent wens 2 maximaal 100,0 punten en wens 3 maximaal 150,0 punten toe; de beoordelingstabel in §4.3 hanteert het omgekeerde (W2 150,00 en W3 100,00). Kunt u bevestigen welke verdeling geldt en beide tabellen in overeenstemming brengen?	Er is sprake van een tegenstrijdigheid tussen § 4.1 en § 4.3 van het Beschrijvend document ten aanzien van de maximale puntentoekenning voor wens 2 en wens 3. De aanbestedende dienst bevestigt dat de in § 4.1 opgenomen puntentoekenning leidend is. Derhalve geldt: Wens 2: maximaal 100, 00 punten; Wens 3: maximaal 150, 00 punten. De beoordelingstabel in § 4.3 is hierop aangepast zodat beide paragrafen met elkaar in overeenstemming zijn, zie Beschrijvend document navl nvr 28092026.
58	Bijlage 1 Programma van Eisen	Eis 17 vraagt een assortiment van minimaal 250 individuele representatieartikelen; in combinatie met UE 3 en UE 4 betekent dit bij aanvang ruim 175 duurzame waarvan circa 88 circulaire producten, klantspecifiek ingericht. Voor wens 4 stelt inschrijver bij inschrijving een testomgeving beschikbaar. Kunt u bevestigen dat voor deze testomgeving een maximum geldt van bijvoorbeeld 25 geschenken, waarmee de functionaliteiten volledig kunnen worden getest en een representatief beeld van het assortiment wordt getoond? Gelet op de inrichtingswerkzaamheden die hiervan afhangen, verzoeken wij u deze vraag zo mogelijk vervroegd te beantwoorden.	Zie antwoord bij vraag 31.
59	5.2. Vormvereisten	Voor wens 1 geldt een maximum van vijf pagina's voor een plan van aanpak op vijf onderdelen; voor wens 2 en wens 3 elk twee pagina's voor een uitwerking op zeven onderdelen. Die ruimte is te beperkt om elk onderdeel concreet en verifieerbaar te beantwoorden, en afbeeldingen vragen daarbovenop ruimte terwijl juist die de leesbaarheid en de toetsbaarheid van de beantwoording vergroten. Wij verzoeken u per wens een maximaal aantal woorden te hanteren in plaats van een paginamaximum, bijvoorbeeld 3.000 woorden voor wens 1, 2.000 voor wens 2 en 1.500 voor wens 3. Een woordmaximum borgt de beknoptheid, is objectief toetsbaar en biedt ruimte voor visualisaties. Is dit niet mogelijk, bent u dan bereid het maximum te verruimen naar zes, vier en drie pagina's?	Ja. De aanbestedende dienst stemt ermee in dat voor zowel Wens 2 als Wens 3 een plan van aanpak van maximaal drie (3) A4-pagina's mag worden ingediend. De Aanbestedingsstukken dienen op dit punt overeenkomstig te worden gelezen.
60	Bijlage 1 Programma van Eisen	UE 4 vraagt bij aanvang minimaal 70% duurzaam assortiment, waarvan 50% circulair. Bij het minimum van 250 representatieartikelen uit Eis 17 gaat het om circa 88 circulaire producten. Het aanbod van circulaire representatieartikelen met voldoende attentiewaarde is in de huidige markt nog niet zo ver ontwikkeld, en de jaarlijkse vervanging van minimaal 25% van het assortiment (UE 56) maakt dit aandeel elk jaar opnieuw moeilijker in te vullen. Ook voor het draagvlak onder bestellers is dit bepalend: een succesvolle overgang naar duurzaam bestellen vraagt geschenken die bestellers graag geven, en gedijt niet bij een aandeel dat de markt nog niet kan leveren. Wij verzoeken u het circulaire aandeel te verlagen, dan wel als streefwaarde met een groeipad gedurende de looptijd op te nemen.	Nee, de aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het verlagen van het vereiste aandeel circulaire artikelen. De aanbestedende dienst heeft hoge duurzaamheids- en circulariteitsambities die voortvloeien uit het rijksbrede beleid voor Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI). De in UE 4 opgenomen eisen zijn hierop afgestemd en beogen de markt verder te stimuleren in de transitie naar een duurzamer en circulairer aanbod. Daarnaast blijkt uit het uitgevoerde marktonderzoek en de marktconsultatie dat de markt in staat wordt geacht om aan de gestelde eis te voldoen. De aanbestedende dienst ziet daarom geen aanleiding om het vereiste aandeel circulaire artikelen te verlagen of om dit om te zetten naar een streefwaarde. UE 4 blijft derhalve ongewijzigd van kracht.
61	Bijlage 1 Programma van Eisen	Eis 15 vraagt een assortiment met onder meer (digitale) cadeaubonnen, chocolade en snoep, dranken, boeken en fruitmanden. Deze categorieën laten zich naar hun aard niet of nauwelijks circulair uitvoeren, terwijl zij wel meetellen in de percentages van UE 3 en UE 4. Hoe wenst u dat inschrijvers hiermee omgaan? Bent u bereid deze categorieën buiten de grondslag van het circulaire aandeel te laten?	De aanbestedende dienst onderkent dat UE 4 ruimte laat voor interpretatie. UE 4 wordt als volgt verduidelijkt: Van het assortiment foodproducten dient minimaal 70% duurzaam te zijn. Van het assortiment non-foodproducten (met uitzondering van cadeaukaarten) dient minimaal 70% duurzaam te zijn, waarvan minimaal 50% circulair.
62	Bijlage 1 Programma van Eisen	UE 6 schrijft voor dat het gebruikte verpakkingsmateriaal uit 100% gerecycled materiaal bestaat. Dat is in de huidige markt niet voor alle verpakkingssoorten haalbaar, bijvoorbeeld waar bescherming of voedselveiligheid andere materialen vraagt. FSC-gecertificeerd of gelijkwaardig materiaal als minimumeis is wel marktconform. Wij verzoeken u UE 6 hierop aan te passen, bijvoorbeeld naar verpakkingsmateriaal dat FSC-gecertificeerd of gelijkwaardig is en waar mogelijk uit gerecycled materiaal bestaat.	Nee, de aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het voorgestelde wijzigingsverzoek. De aanbestedende dienst heeft voorafgaand aan de aanbesteding onderzocht dat de eis in de markt realiseerbaar is en acht deze proportioneel gelet op de duurzaamheidsdoelstellingen van de opdracht. De eis blijft daarom ongewijzigd.
63	Bijlage 1 Programma van Eisen	UE 26 hanteert maximale verzendtarieven voor een brievenbuspakket, een pakket t/m 10 kilo en een pakket t/m 23 kilo. Deze gewichtsklassen overlappen: een pakket van 8 kilo valt zowel onder t/m 10 kilo als onder t/m 23 kilo. Kunt u bevestigen dat het tarief van € 19,57 geldt voor pakketten van meer dan 10 tot en met 23 kilo? Wij verzoeken u de gewichtsklassen in UE 26 hierop aan te passen, zodat elke klasse een duidelijke onder- en bovengrens heeft.	Ja. De constatering van inschrijver is juist. Ter voorkoming van overlap wordt UE 26 als volgt gelezen: Voor een pakket tot en met 10 kg geldt een maximaal verzendtarief van € 7, 42 exclusief btw. Voor een pakket van meer dan 10 kg tot en met 23 kg geldt een maximaal verzendtarief van € 19, 57 exclusief btw. De Aanbestedingsstukken dienen overeenkomstig deze verduidelijking te worden gelezen.

64	Bijlage 1 Programma van Eisen	UE 119 verbindt aan het niet behalen van één of meerdere KPI's gedurende twee opeenvolgende kwartalen een boete van € 10.000,-. Bent u bereid een clausule op te nemen die de boete uitsluit bij aantoonbare onmacht, zoals geopolitieke situaties, extreme weersomstandigheden of ontwikkelingen zoals COVID-19? Kunt u daarnaast opnemen dat een eventuele boete in verhouding staat tot de geleden schade, met € 10.000,- als maximum?	Nee. De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding om UE 119 aan te passen. De in UE 119 opgenomen boetebepaling blijft ongewijzigd van kracht. Eventuele omstandigheden die van invloed zijn op de uitvoering van de overeenkomst worden beoordeeld binnen de kaders van de overeenkomst en het toepasselijke recht.
65	Bijlage 1 Programma van Eisen	UE 139 vraagt passende maatregelen op het gebied van informatiebeveiliging, bij voorkeur aantoonbaar met een relevante certificering zoals ISO 27001. Opdrachtnemer verwerkt binnen deze Opdracht persoonsgegevens van medewerkers van de Belastingdienst, Douane en Toeslagen, waaronder huisadressen voor thuisleveringen. ISO 27001 maakt de beheersing daarvan onafhankelijk en periodiek toetsbaar. Gezien het belang van de beveiliging van deze persoonsgegevens adviseren wij u UE 139 aan te scherpen, zodat opdrachtnemer bij verificatie een geldige ISO 27001-certificering of gelijkwaardig overlegt.	De aanbestedende dienst heeft ervoor gekozen om geen ISO 27001-certificering als verplichte geschiktheidseis op te nemen. In UE 139 is opgenomen dat opdrachtnemer passende technische en organisatorische maatregelen treft ter bescherming van persoonsgegevens en informatiebeveiliging. Een ISO 27001-certificering kan hierbij als aantoonbaar middel dienen, maar is niet verplicht. De aanbestedende dienst is niet voornemens om gedurende deze aanbestedingsprocedure alsnog een verplichte ISO 27001-certificering als geschiktheidseis op te nemen of deze als beoordelingscriterium mee te wegen. De gestelde eisen worden toereikend geacht om de gevraagde informatiebeveiliging te borgen.
66	Bijlage 1 Programma van Eisen	UE 146 bepaalt dat persoonsgegevens binnen twee maanden na aflevering worden verwijderd. Wij verzoeken u deze termijn net als na afsluiten van de contractperiode op drie maanden (na aflevering) te stellen, zodat retouren en klachten binnen een kwartaal met de benodigde gegevens volledig kunnen worden afgehandeld.	Akkoord. UE 146 wordt gewijzigd. De termijn voor het verwijderen van persoonsgegevens na aflevering wordt verlengd van twee naar drie maanden.
67	2.4. Programma van Eisen	Document: Programma van Eisen / Bijlage B – PrijzenbladHoofdstuk: PvE 3.1 Prijsstelling, Eis 2, Eis 9 en UE 26 In Eis 2 is bepaald dat alle aangeboden prijzen exclusief btw dienen te worden opgegeven. In Eis 9 staat daarentegen dat de verzendtarieven in het prijzenblad inclusief btw dienen te worden ingevuld. In Bijlage B – Prijzenblad worden de verzendtarieven voor zowel huisadreslevering als levering aan één adres expliciet exclusief btw uitgevraagd. Ook de maximale verzendtarieven zoals opgenomen in UE 26 zijn exclusief btw weergegeven. Kunt u bevestigen dat de verzendtarieven in Bijlage B exclusief btw dienen te worden ingevuld en dat de vermelding “inclusief btw” in Eis 9 als een omissie kan worden beschouwd?	Ja. Verzendtarieven in Bijlage B en de maxima in UE 26 zijn exclusief btw. De passage die inclusief btw voorschrijft, wordt als omissie gecorrigeerd.
68	2.4. Programma van Eisen	In UE 4 is opgenomen dat bij aanvang minimaal 70% van het assortiment duurzaam dient te zijn, “waarvan 50% circulair assortiment”. Kunt u verduidelijken of hiermee wordt bedoeld dat minimaal 50% van het totale assortiment circulair dient te zijn, of dat minimaal 50% van het duurzame assortiment circulair dient te zijn?	De formulering “70% duurzaam assortiment, waarvan 50% circulair” betekent dat minimaal 50% van het duurzame assortiment circulair moet zijn.
69	2.4. Programma van Eisen	Kunt u aangeven welke objectieve criteria opdrachtgever hanteert om een representatieartikel als “circulair” aan te merken voor de berekening van het in UE 4 genoemde percentage? Is bijvoorbeeld één circulair kenmerk, zoals gerecycled materiaal, biobased materiaal, herbruikbaarheid of modulariteit, voldoende, of dient een product aan meerdere criteria te voldoen?	Voor de toepassing van UE4 wordt een representatieartikel als circulair aangemerkt indien het aantoonbaar voldoet aan ten minste één van de onderstaande criteria: Het product bestaat voor minimaal 25% uit gerecyclede en/of biobased materialen; of Het product is zodanig ontworpen dat het voldoet aan de definitie van herbruikbaarheid of modulariteit zoals opgenomen in de woordenlijst. Voldoening aan één van voornoemde criteria is voldoende om een product als circulair aan te merken. Op verzoek van de aanbestedende dienst dient inschrijver of opdrachtnemer de naleving van het betreffende criterium met objectieve en verifieerbare documentatie te kunnen onderbouwen. Zie tevens de toegevoegde begrippenlijst in het Beschrijvend Document navl nvit 28092026.
70	2.4. Programma van Eisen	In UE 3/UE 4 wordt aangegeven dat duurzaamheid kan worden aangetoond door middel van een onafhankelijk certificeringssysteem of keurmerk óf andere gelijkwaardige en controleerbare bewijsmiddelen. In UE 10 wordt echter gesteld dat minimaal 70% van de geleverde representatieartikelen over één of meer erkende duurzaamheidskeurmerken dient te beschikken. Kunt u bevestigen dat voor het behalen van dit percentage ook gelijkwaardige en controleerbare bewijsmiddelen mogen worden gebruikt, conform UE 3/UE 4?	Nee. Voor de toepassing van UE 10 worden uitsluitend representatieartikelen meegeteld die beschikken over een erkend duurzaamheidskeurmerk of een daarmee gelijkwaardig keurmerk. De mogelijkheid uit UE3 en UE 4 om duurzaamheid aan te tonen met andere gelijkwaardige en controleerbare bewijsmiddelen blijft onverminderd van toepassing, maar deze bewijsmiddelen worden niet aangemerkt als duurzaamheidskeurmerk voor de berekening van het in UE 10 genoemde percentage.
71	2.4. Programma van Eisen	Kunt u bevestigen dat de percentages uit UE 4 en UE 10 betrekking hebben op het door opdrachtnemer aangeboden assortiment en niet op de daadwerkelijke afname door opdrachtgever? Indien UE 10 daadwerkelijk betrekking heeft op geleverde/aangekochte artikelen, hoe wordt opdrachtnemer geacht dit percentage te borgen wanneer de uiteindelijke productkeuze door de besteller van opdrachtgever wordt gemaakt?	Ja, de in UE 4 opgenomen percentages hebben betrekking op het door opdrachtnemer aangeboden assortiment. Het vereiste dat 70% van het assortiment duurzaam is, waarvan 50% van het duurzame assortiment circulair, ziet derhalve op de samenstelling van het aangeboden assortiment. De in UE 10 opgenomen percentages hebben eveneens betrekking op het aangeboden assortiment en niet op de daadwerkelijke afname door opdrachtgever. Opdrachtnemer wordt niet gehouden aan een percentage gerealiseerde afname van duurzame of circulaire artikelen, omdat de uiteindelijke productkeuze door de besteller wordt gemaakt. Wel dient opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst te beschikken over een assortiment dat voldoet aan de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen. Akkoord.
72	2.4. Programma van Eisen	Voor het minimale assortiment van 250 individuele representatieartikelen is aangegeven dat verschillende waarden van cadeaukaarten en verschillende inhoudsmaten van dranken niet afzonderlijk meetellen. Kunt u verduidelijken hoe overige productvarianten worden behandeld, bijvoorbeeld verschillende kleuren, smaken, uitvoeringen of samenstellingen van hetzelfde basisproduct?	Voor de bepaling van het minimale assortiment van 250 individuele representatieartikelen tellen verschillende kleuren, smaken, uitvoeringen of vergelijkbare varianten van hetzelfde basisproduct in beginsel als één individueel representatieartikel. Uitsluitend indien sprake is van een aantoonbaar afwijkend product met een eigen artikelnummer én een wezenlijk andere samenstelling, functionaliteit of toepassing, kan dit als een afzonderlijk representatieartikel worden aangemerkt.

73	4.4. Beoordeling prijs	Document: Beschrijvend document / Programma van Eisen Hoofdstuk: Beschrijvend document 4.4 Beoordeling prijs / PvE 3.1 Prijsstelling en 4.2 Assortiment Bij inschrijving dient inschrijver de volledige catalogus, inclusief prijzen, aan te leveren van het assortiment dat gedurende het eerste contractjaar wordt aangeboden. Daarnaast is bepaald dat de geoffreerde prijzen gedurende de initiële looptijd van twee jaar vaststaan en dat opdrachtnemer het assortiment periodiek dient te vernieuwen. Gedurende een periode van twee jaar kunnen producten echter door leveranciers uit het assortiment worden genomen, worden vervangen of kunnen inkooprijzen substantieel wijzigen. Daarnaast leidt de verplichte assortimentsvernieuwing ertoe dat gedurende deze periode nieuwe producten aan het assortiment worden toegevoegd. Kunt u bevestigen dat de prijsbinding gedurende de initiële looptijd uitsluitend geldt voor producten die ongewijzigd in het assortiment blijven en dat bij het vervangen of toevoegen van producten een nieuwe marktconforme verkoopprijs mag worden vastgesteld? Indien dit niet het geval is, kunt u toelichten hoe opdrachtnemer dient om te gaan met producten die niet langer leverbaar zijn, substantieel in inkooprijzen wijzigen of in het kader van de verplichte assortimentsvernieuwing worden vervangen?	De huidige prijsbinding geldt gedurende de initiële looptijd voor alle catalogusprijzen. Voor een vervangend of nieuw product is geen afzonderlijke prijsregeling opgenomen. Het vervangende of nieuwe product en de bijbehorende prijs moeten daarom vooraf ter goedkeuring aan de contractmanager van Opdrachtgever worden voorgelegd. De contractmanager beoordeelt het voorstel op kwaliteit en marktconformiteit.
74	4.2. Wensen	Document: Beschrijvend document Hoofdstuk: 4.2 Wens 4 – Webwinkelfunctionaliteit en gebruiksvriendelijkheid Voor de beoordeling van Wens 4 dient inschrijver een representatieve testomgeving beschikbaar te stellen. Het is echter niet nader gespecificeerd hoeveel en welke producten in deze testomgeving beschikbaar dienen te zijn. Hierdoor kan de omvang en samenstelling van het getoonde assortiment per inschrijver verschillen, terwijl dit mogelijk invloed heeft op de beoordeling van onder andere de gebruiksvriendelijkheid, zoek- en filterfunctionaliteiten en presentatie van het assortiment. Om een uniforme en onderling vergelijkbare beoordeling van de testomgevingen te waarborgen, stellen wij voor dat iedere inschrijver in de testomgeving minimaal de representatieartikelen opneemt die in Bijlage B – Prijzenblad worden uitgevraagd, aangevuld met enkele (digitale) cadeaukaarten, zodat ook deze productcategorie en de bijbehorende functionaliteiten kunnen worden beoordeeld. Kunt u hiermee instemmen? Indien u een andere samenstelling wenselijk acht, verzoeken wij u een uniforme minimale productset vast te stellen die door alle inschrijvers in de testomgeving dient te worden opgenomen, zodat de testomgevingen op een gelijkwaardige en onderling vergelijkbare wijze kunnen worden beoordeeld.	Nee. De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding om een uniforme minimale productset voor te schrijven. De testomgeving dient een beeld te geven van de door inschrijver aangeboden webwinkel en de daarin beschikbare functionaliteiten. Het is aan inschrijver om de testomgeving zodanig in te richten dat de aanbestedende dienst de gebruiksvriendelijkheid, zoek- en filterfunctionaliteiten, navigatie, presentatie van het assortiment en overige relevante onderdelen van de webwinkel kan beoordelen. De beoordeling vindt plaats aan de hand van de in de aanbestedingsstukken opgenomen beoordelingscriteria. De omvang en samenstelling van het in de testomgeving opgenomen assortiment maken als zodanig geen onderdeel uit van de beoordeling, tenzij deze van invloed zijn op de werking en demonstratie van de gevraagde functionaliteiten.
75	2.1. Beschrijving van de Opdracht	Document: Beschrijvend document Hoofdstuk: 2.1 Beschrijving van de Opdracht (pagina 7) Op pagina 7 van het Beschrijvend document wordt gesproken over “bijzondere attenties voor specifieke gelegenheden of prestaties”, zonder dat wordt gespecificeerd welke gelegenheden hier concreet onder vallen. Kunt u aangeven welke specifieke gelegenheden opdrachtgever hierbij voor ogen heeft?	Daaronder vallen bijvoorbeeld geboorte, huwelijk, jubileum, promotie, afscheid, beterschap, condoleance, nieuwe woning, welkom of dank voor een bijzondere prestatie. De cataloguscategorieën en wenskaartvoorbeelden in het Programma van Eisen ondersteunen deze uitleg.
76	2.1. Beschrijving van de Opdracht	Document: Beschrijvend document Hoofdstuk: 2.1 Beschrijving van de Opdracht (pagina 9) Op pagina 9 is aangegeven dat Eindejaarsgeschenken en Sinterklaascadeaus buiten de scope van deze opdracht vallen. Tegelijkertijd wordt op pagina 7 benoemd dat ‘feestdagenattenties’ juist wel binnen de scope van de Opdracht vallen. Kunt u bevestigen of feestdagenattenties, zoals kerst- en Sinterklaasattenties, wél binnen de scope van deze opdracht vallen? Zo niet, kunt u toelichten voor welke momenten de feestdagenattenties bedoeld zijn?	Ja, feestdagenattenties vallen binnen de scope van deze opdracht. Met de uitsluiting wordt specifiek bedoeld op Sinterklaascadeaus voor kinderen en eindejaarsgeschenken. Voor deze laatste categorie is reeds een separate overeenkomst afgesloten. Attenties die in het kader van feestdagen aan medewerkers worden verstrekt, vallen daarmee wel binnen de scope van deze Opdracht.
77	2.5. Elektronisch bestellen en factureren (EBF)	Document: Programma van Eisen Hoofdstuk: 2.3.2, UE 11 In UE 11 wordt uitgevraagd om een overzicht aan te leveren van de 15 meest verkochte representatieartikelen. Hierbij is niet volledig duidelijk of dit betrekking heeft op het volledige assortiment van de webshop, of uitsluitend op de duurzame representatieartikelen. Kunt u bevestigen of UE 11 doelt op de 15 meest verkochte representatieartikelen uit het volledige assortiment, of specifiek op de 15 meest verkochte duurzame representatieartikelen?	De aanbestedende dienst laat UE 11 vervallen. Het in UE 11 gevraagde overzicht van de 15 meest verkochte representatieartikelen hoeft derhalve niet te worden aangeleverd. Het Programma van Eisen wordt hierop aangepast.
78	2.4. Programma van Eisen	Document: Programma van Eisen Hoofdstuk: 4.3, Eis 76 In Eis 76 is bepaald dat opdrachtgever bij een bestelling in de webwinkel een bestelnummer, kostenplaats en referentienummer voor facturatie moet kunnen meegeven. Kunt u bevestigen dat met “bestelnummer” het ordernummer vanuit de webshop wordt bedoeld? Tevens verzoeken wij u te bevestigen of het voldoende is wanneer dit ordernummer automatisch door het systeem wordt gegenereerd na afronding van de bestelling, of dat opdrachtgever hiervoor zelf vooraf een nummer dient in te voeren.	Nee. Met het in Eis 76 genoemde bestelnummer wordt niet het automatisch door de webshop gegenereerde ordernummer bedoeld. De aansluiting op het ERP-systeem van de opdrachtgever vereist het gebruik van een bestelnummerreeks die door opdrachtgever wordt meegegeven. Dit bestelnummer dient herleidbaar te zijn naar de oorspronkelijke bestelling of order. Het door de webshop gegenereerde ordernummer kan hierbij aanvullend worden gebruikt, maar vervangt het vereiste bestelnummer niet.

79	2.4. Programma van Eisen	Document: Programma van Eisen Hoofdstuk: 4.4, Eis 79 Onderaan Eis 79 is in schuingedrukte tekst als voorbeeld opgenomen: “wijn doos voor een jubileumcadeau of een klein kaartje”. Hieruit lijkt te volgen dat de besteller bij het plaatsen van een bestelling een persoonlijke boodschap aan de ontvanger kan meegeven, bijvoorbeeld door middel van een geschenkverpakking met begeleidende tekst, dan wel een los kaartje. Kunt u bevestigen dat het bijvoegen van een (fysiek) kaartje met een persoonlijke boodschap eveneens voldoet aan Eis 79, als alternatief voor een geschenkverpakking met begeleidende boodschap?	Ja. Een fysiek kaartje met een persoonlijke boodschap voldoet als mogelijkheid om een speciale boodschap over te brengen. Een aanvullende geschenkverpakking is alleen nodig wanneer de besteller die optie kiest; de bijbehorende kosten moeten zichtbaar zijn.
----	--------------------------	--	---