



Nota van Inlichtingen bij:
Gepubliceerd onder nummer:
Datum:

Dienstverlening inzake parkeervergunningen
 BW202009 PRJ-2000272
 16 april 2021

nr.	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
1	Proces	Aanbestedingsleidraad I.3 Doelstellingen	Kunt u stellen hoeveel calls wij kunnen verwachten op de support afdeling? Is het mogelijk deze apart in rekening te brengen?	Aanbestedende dienst kan hier geen inschatting voor maken. Conform de architectuurschets zoals weergegeven in PvE hoofdstuk 1.5 zal de helpdesk van Opdrachtnemer alleen benaderd worden door Opdrachtgever. Dit betreffen met name gevallen waarbij de medewerkers van publiekszaken van Opdrachtgever niet zelf een issue van een gebruiker kunnen oplossen. Wanneer en hoe vaak dit op zal treden zal sterk afhankelijk zijn van de kwaliteit van de geboden (technische/ICT) oplossing van Opdrachtnemer. Het is niet mogelijk om deze calls apart in rekening te brengen, dit is onderdeel van de dienstverlening van Opdrachtnemer.
2	Proces	Aanbestedingsleidraad Paragraaf V.3.1 Beoordeling SG2 Kwaliteit	Zit SPARK in de beoordelingscommissie? Zo, ja Wie? Wie zitten er verder in de beoordelingscommissie?	Een adviseur van Spark zit in de beoordelingscommissie. Verder nemen onder andere deel vanuit de gemeente: inhouddeskundigen van de verkeer- en parkeerbeleid, systeembeheer, handhaving en publieke dienstverlening.
3	Proces	Aanbestedingsleidraad I.3 Doelstellingen	U stelt dat er geen mogelijkheid bestaat voor digitaal minder vaardigen om gebruik te maken van de bezoekersregeling vanwege de verwachting dat dit kostbaar zou zijn. Zeker gezien het feit dat het hier gaat om een kleine groep die ingeperkt kan worden door alleen balie uitgifte van deze bezoekersvergunning zullen kosten per maand niet erg hoog worden. Wij denken ook aan de zorgverleningsvergunning waarbij het aan/afmelden ook mogelijk moet zijn voor digitaal minder vaardigen! Kunt deze keuze in heroverweging nemen?	Vooralsnog gaat Aanbestedende dienst er vanuit dat de vraag naar een telefonische aan- en afmeldmogelijkheid vrijwel niet in een behoefte voorziet. Mocht in de praktijk blijken dat hier toch - meer dan verwacht - behoefte aan is dan zal in samenwerking met de Opdrachtnemer gezocht worden naar een oplossing.
4	Proces	Aanbestedingsleidraad I.3 Doelstellingen	: Dienstverlening aan het publiek Veelal krijgen wij ook vragen op onze support afdeling welke wij niet kunnen beantwoorden. "Ik had mijn bezoek te laat afgemeld, kan ik de teveel betaalde gelden ad € 0,34 terug ontvangen?". Veelal beleidskeuzes van de gemeente. Hoe kunnen wij deze vragen eenduidig bij de gemeente neerleggen?	De helpdesk die als onderdeel van de scope is opgenomen is uitsluitend bedoeld als achtervang voor medewerkers van de Opdrachtgever. Het type vragen waar u in uw vraag op duidt zal worden afgevangen door deze afdeling, hiervoor is de helpdesk niet bedoeld. Zie ook het antwoord op vraag 1.
5	Proces	Aanbestedingsleidraad I.3 Doelstellingen	Wanneer wordt de exacte vorm van de bezoekersregeling vorm gegeven? En wanneer kunnen wij de exacte vorm tegemoet zien?	Deze wordt in november/december 2021 de verordening vastgesteld door de raad. Tussen gunningsdatum en de vaststellingsdatum kan de bezoekersregeling worden ingericht. Uiterlijk 31 oktober 2021 is de bezoekersregeling vormgegeven.

nr.	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
6	Proces	Prijsformulier	Als bepaalde posten onder positie 2 inbegrepen zijn in een andere post, mag hiervoor dan 0 euro worden ingevuld?	In de invulinstructie bij het Prijsformulier (eerste tabblad) is aangegeven dat '0'-bedragen zijn toegestaan (punt 4), maar dat in het geval posities/prijzen niet van toepassing zijn of onlosmakelijk opgenomen zijn in een andere positie/prijs de Inschrijver dit per positie expliciet moet vermelden. De posities/prijzen waarvoor dit geldt dienen uitputtend in een overzicht met uitleg toegevoegd te worden bij het Prijsformulier (punt 9).
7	Proces	Leidraad 5.4	Leidraad 5.4: Wat is de functie van de 4 genoemde KPI's? Wordt de dienstverlening van opdrachtnemer hier op beoordeeld?	D.m.v. de 4 KPI's wordt de dienstverlening van opdrachtnemer, tijdens de looptijd van het contract, beoordeeld.
8	Proces	Leidraad 5.1.2.2	Leidraad 5.1.2.2: U zegt: "1 A4 tekst per use case". Betekent dit dat toegevoegde illustraties niet meetellen voor het maximum van 1 A4?	Dit wordt aangepast naar '1,5 A4 per use case'.
9	Proces	Leidraad 5.1.1	Leidraad 5.1.1: M.b.t. uw toelichting onder het kopje "Vergelijkbaarheid": De zittende partij kan bij de eenmalige kosten een veel lagere prijs opgeven en daardoor toch een oneerlijk voordeel hebben. Hoe toetst u of de opgegeven prijs wel marktconform is?	Allereerst dient opgemerkt te worden dat de Opdracht die aanbesteedt wordt afwijkt van de huidige opdracht. In de huidige situatie wordt een softwarepakket beschikbaar gesteld aan Opdrachtgever. In de nieuwe situatie wordt de dienstverlening inzake de uitgifte van Parkeervergunningen en de digitale uitwerking van een Bezoekersregeling ingekocht, waarbij enkel de balieafhandelingen bij Opdrachtgever 'achterblijven'. Dit betekent dat ook de huidige opdrachtnemer zijn werkzaamheden opnieuw zal moeten inrichten. Binnen het aanbestedingsteam van Aanbestedende dienst is de kennis aanwezig om te kunnen beoordelen of de aangeboden prijzen marktconform zijn. Daarmee acht Aanbestedende dienst zich in staat om prijsmanipulatie te onderkennen en dit mee te nemen in de beoordeling. Voor alle Inschrijvers geldt dat symbolische prijzen of niet reële tarieven niet zijn toegestaan.
10	Proces	Leidraad par. 3.2.3	Leidraad 3.2.3: Bij kerncompetentie 3 wordt gevraagd: "... alle contacten met de klant OF de parkeerder ...". Is een referentie waar contact met de klant wordt onderhouden, maar niet direct met parkeerders dus ook toegestaan?	Voor alle duidelijkheid gaat het hier om de kerncompetentie 'Dienstverlening aan het publiek'. Als u met 'klant' een burger bedoelt dan is dit akkoord. Het gaat hier niet om de Opdrachtgever en het contact met de Opdrachtgever. Een klant hoeft niet een parkeerder te zijn, denk daarbij aan de Bezoekersvergunning. Deze wordt verleend aan een klant, maar niet aan de parkeerder.
11	Proces	Leidraad par. 3.2	Leidraad 3.2: Dient de via Tenderd ingevulde UEA ook getekend te worden?	Nee. Bijlage B (Algemene Verklaring) rechtsgeldig ondertekend volstaat.
12	Proces	Leidraad par. 2.4	U zegt dat een 2e vragenronde eventueel mogelijk is. Deze is toch al in de planning in par. 2.1 opgenomen?	Mochten er vragen zijn n.a.v. de beantwoording van de 1e Nota van Inlichtingen dan worden die beantwoord in de 2e Nota van Inlichtingen. Nieuwe vragen die geen betrekking hebben op de 1e Nota van Inlichtingen worden niet geaccepteerd. Om rectificatie van de planning te vermijden is de 2e Nota van Inlichtingen opgenomen in de planning.

nr.	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
13	Proces	Leidraad par. 1.7	Leidraad 1.7: Is de eerstelijns helpdesk voor vergunninghouders en -aanvragers ook in scope van opdrachtnemer? Of verzorgt opdrachtgever deze dienst? Kan opdrachtgever hiervoor een aparte verrekenpost in het prijsformulier opnemen?	Zie het antwoord op vraag 1 en eis 25 van het PvE.
14	Proces	Leidraad 1.5	Is het jaarlijks versturen van brieven ook in scope van deze aanbesteding? Kan opdrachtgever hiervoor een aparte verrekenpost in het prijsformulier opnemen?	Ja, zie eis 25c van het PvE. De kosten kunt u omslaan per Parkeervergunning, zie positie 3.1 van het Prijsformulier.
15	Proces	Leidraad par. 4.1	Leidraad 4.1 Programma van Eisen U schrijft "Aan alle gestelde eisen ten aanzien van de opdracht dient te worden voldaan. Waar gevraagd dient een toelichting verstrekt te worden." 1.Op welke wijze verwacht u dat wij aangeven te voldoen aan de eisen? Doen we dit door de Algemene verklaring te ondertekenen? 2.Doelt u bij de gevraagde toelichting op de aan te leveren Kwaliteitsdocumenten, of verwacht u meer toelichtingen?	1. D.m.v. het rechtsgeldig ondertekenen van de Algemene Verklaring geeft inschrijver aan te voldoen aan de gestelde eisen. 2.Overal waar gevraagd wordt om een toelichting dient u deze te geven.
16	Proces	Leidraad par. 3.3 en 3.4	Leidraad 3.3. en 3.4 over ISO certificeringen Onder 3.3 OVERIGE MINIMUMEISEN TECHNISCHE EN BEROEPSBEKWAAMHEID staat dat inschrijvers het bezit moeten zijn of binnen een jaar na opdrachtverlening moeten beschikken over de certificaten van ISO 27001 (NEN 5710); ISO 9001; ISAE 3000 (SOC 1) of hieraan gelijkwaardig. Onder 3.4 BEWIJSSTUKKEN AAN TE LEVEREN binnen 7 dagen NA VOORNEMEN TOT GUNNEN Staat Certificaten van ISO 27001 (NEN 5710); ISO 9001; ISAE 3000 (SOC 1) of hieraan gelijkwaardig Wanneer verwacht u deze bewijsstukken?	7 kalenderdagen na bekendmaking gunningsbeslissing.
17	Proces	Bijlage B Algemene verklaring	Bijlage B Algemene verklaring Geeft de tabel in Bijlage B Algemene verklaring een compleet overzicht van de bij de inschrijving in te dienen bijlagen?	Correct.
18	Proces	Leidraad par. 3.2.3	"Leidraad 3.2.3 onderdeel Kerncompetentie 1 Geen enkele opdracht is volledig gelijk, dus geen enkele lopende opdracht zal geheel voldoen aan het PvE van Beverwijk. Mogen wij de beschrijving van Kerncompetentie 1, eerste bullet, lezen als: "Aantoont dat hij een dienstverlening voor een lokale overheid in het publieke domein naar tevredenheid van de opdrachtgever verricht en monitort. Onder dienstverlening wordt verstaan het aanbieden een applicatie en web-portal waarmee parkeervergunningen of daarmee gelijkwaardig te stellen diensten, worden aangeboden, geadministreerd en verantwoord (rechtmatigheid, financiële verantwoording)."	U heeft gelijk dat de huidige zin teveel gericht is op deze Opdracht. De zin wordt daarom als volgt aangepast: "- Aantoont dat hij dienstverlening voor een lokale overheid in het publieke domein naar tevredenheid van de opdrachtgever verricht en monitort. Onder dienstverlening wordt verstaan het aanbieden een applicatie en web-portal waarmee parkeervergunningen of daarmee gelijkwaardig te stellen diensten, worden aangeboden, geadministreerd en verantwoord (rechtmatigheid, financiële verantwoording)."
19	Proces	Transactiekosten	PvE 7.1: Zijn de transactiekosten bij bevraging van registers en gebruik DigiD, eHerkenning, EiDas voor kosten van de gemeente?	Deze kosten zijn onderdeel van de Opdracht en dienen te zijn meegenomen in uw offerte.
20	Inhoud	PvE, eis 150	Kunt u aangeven welke gegevens u wilt migreren? De voorgaande, beëindigde parkeerrechten of ook nog financiële records en beschikkingen? Onze voorkeur gaat er naar uit alleen de lopende rechten te migreren of over te gaan tijdens een prolongatie. Voor het gebruik van het digitaal loket hebben oude gegevens geen meerwaarde.	De voorgaande, beëindigde rechten ook migreren, minimaal de laatste 3 jaar, naast de lopende rechten.

nr.	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
21	Inhoud	PvE, eis 93	Wij vragen u de eis tot automatisch afwijzen van aanvragen te laten vervallen. Het is onwenselijk om vragen geautomatiseerd zonder menselijke tussenkomst af te wijzen.	Het is akkoord om een afwijzing niet geautomatiseerd af te handelen. Dit betekent dat er wel automatisch een afwijzing wordt gegenereerd, maar dat de correspondentie van deze automatische afwijzing niet zonder tussenkomst van de mens wordt verzonden aan de aanvrager, waardoor er een mogelijkheid ontstaat om te toetsen of gebruik gemaakt zou moeten worden van een hardheidsclausule of dat afgeweken moet worden van de vastgestelde regels. Als wordt afgeweken van de vastgestelde regels dient dit te allen tijde pas na overleg met Opdrachtgever te worden uitgevoerd.
22	Inhoud	PvE 6.1	Wij gaan ervan uit dat u bedoelt dat briefpapier van de gemeente Beverwijk gebruikt dient te worden. Het gebruik van separaat papier voor gemeenten is zeer arbeidsintensief. Onze voorkeur gaat uit naar sjablonen met digitale logo's volledig conform huisstijl van de gemeente Beverwijk. Kunt u deze eis zodanig aanpassen dat dit ook toegestaan wordt?	Aanbestedende dienst beschikt niet over deze sjablonen met digitale logo's, maar het is toegestaan om dit in het kader van deze Opdracht te ontwerpen en toe te passen - na schriftelijk akkoord op de proefdrukken - om daarmee de arbeidsintensiviteit van de werkzaamheden te verminderen.
23	Inhoud	PvE 6.1	U geeft aan dat de enveloppen niet port betaald zijn. Kunt u aangeven hoeveel brieven naar uw verwachting verstuurd zullen worden en door wie worden de frankeringskosten gedragen?	Zie ook eis 25c van het PvE; de aantallen zullen sterk afhankelijk zijn van de mate van digitalisering en beschikbaarheid van emailadressen. De frankeringskosten zijn voor rekening van Opdrachtnemer en kunnen opgenomen worden in het Prijsformulier, bijvoorbeeld onder positie 3.1.
24	Inhoud	PvE, eis 51	U stelt als eis dat de interface in tenminste de Nederlandse en Engels taal aangeboden moet worden. Op dit moment wordt nog niet onze volledige interface meertalig aangeboden en loopt de ontwikkeling hiervan nog. Kunt u een tijdscomponent aan deze eis toevoegen, zodat ruimte ontstaat om aan deze eis te kunnen voldoen?	Deze eis wordt als volgt aangepast: "De volledige interface voor Gebruikers van alle componenten in de geboden oplossing maakt gebruik van tenminste de Nederlandse taal. Binnen 6 maanden na Opdrachtverlening is het mogelijk om tenminste ook de Engelse taal te kiezen naast het Nederlands. In elke stap van het gebruikersproces (elk beeldscherm) moet de mogelijkheid aanwezig zijn om de gewenste taal te kiezen. De eenmaal gekozen taal wordt in het actieve scherm alsmede de daaropvolgende schermen getoond, totdat een nieuwe taalkeuze wordt gemaakt. In alle gevallen moet de getoonde taal grammaticaal correct en zonder spelfouten te zijn."
25	Inhoud	Pve, eis 180	Het toekennen van saldo aan gemachtigden is niet gewenst. We verzoeken u deze eis te laten vervallen	Als deze eis zou vervallen betekent dit in feite dat een gemachtigde of in het geheel geen saldo heeft of over het gehele saldo van de Vergunninghouder zou kunnen beschikken. Dat is beide niet gewenst, de Vergunninghouder moet aan een gemachtigde een deel van zijn saldo kunnen toekennen om zo de regie te behouden over het totale saldo. Uw verzoek wordt afgewezen.