

Nota van Inlichtingen 2

Behorende bij de Europese openbare aanbesteding “Stadspas Zaanstad” door de gemeente Zaanstad.

De aankondiging voor deze aanbesteding is gepubliceerd op TenderNed.nl en in het supplement op het publicatieblad van de EU.

dd. 3-10-2022

Bij de gemeente Zaanstad zijn onderstaande vragen ontvangen. De geanonimiseerde vragen en antwoorden staan hieronder vermeld. Deze nota van inlichtingen is een integraal onderdeel van alle aanbestedingsdocumenten m.b.t. de bovengenoemde aanbesteding.

Er zijn vragen in vertrouwelijkheid gesteld, de antwoorden op deze vragen zijn naar desbetreffende partij gestuurd en zorgden niet voor veranderingen in de aanbesteding.

Belangrijke informatie uit de nota: De gemeente stelt een vergoeding beschikbaar voor de kosten die voor pasverkoop gemaakt worden. De vergoeding bedraagt 3 euro per pas, met een maximum van 10.000 euro per pasjaar voor de inschrijver.

Er is een nieuwe bijlage (Bijlage 1 - Opdrachtomschrijving en Programma van Eisen uitvoering Stadspas Versie 3) toegevoegd waarin de tekst hiervoor aangepast is.

Nr.	Vraag nota 1 waar de vraag betrekking op heeft:	Onderwerp waar de vraag betrekking op heeft:	Vraag:	Antwoord:
1	Nvl vraag 24	Gewenste situatie	Wij gaan er van uit dat het voorstel na gunning door de gegunde inschrijver ingediend moet worden. Graag uw reactie.	De gegunde inschrijver dient geen voorstel in. De gemeente herziet het eerdere antwoord en stelt een vergoeding beschikbaar voor de kosten die voor pasverkoop gemaakt worden. De vergoeding bedraagt 3 euro per pas, met een maximum van 10.000 euro per pasjaar voor de inschrijver.
2	Nvl Vraag 48	Beoordeling minima	"Zaanstad streeft naar uitbreiding van het aantal minimaregelingen op de stadspas." Wij gaan er van uit dat dit in de vorm van een aanvullende opdracht zal worden gedaan. Graag uw bevestiging	Als er nieuwe regelingen worden toegevoegd gaan we het gesprek aan wat dat betekend aan extra kosten en eventuele uitbreiding van de opdracht. Indien noodzakelijk zal dit inderdaad in de vorm van een aanvullende opdracht zijn.
3	Nvl Vraag 23, 26 en 71	Aantal pagina's	Er dient een vierjarenbegroting te worden toegevoegd bij gunningscriterium G2. Wij gaan er van uit dat deze als aparte bijlage, eventueel met gemaximaliseerd aantal pagina's, mag worden toegevoegd en niet meetelt voor de 6 gegeven pagina's. Kunt u dit bevestigen?	Het nieuwe gemaximaliseerde aantal pagina's gaat van 6 naar 8 om ruimte voor de vierjarenbegroting te geven.
4	Nvl Vraag 66	Klantenservice.. eis 52	Wij willen u toch verzoeken om uw antwoord voor deze vraag te heroverwegen. Het is niet raadzaam om communicatiemiddelen in verschillende talen aan te bieden en deze op verschillende plekken beschikbaar te stellen. Ze moeten immers elk jaar geactualiseerd en vervangen worden. Hiermee wordt de kans op ruis, misverstanden en miscommunicatie sterk vergroot. Het is belangrijker om de communicatie juist zo in te richten dat iedereen en dus ook mensen met laaggeletterdheid, digitale beperkte vaardigheden e.d. de informatie kunnen begrijpen/toepassen. Middels B1 taalgebruik, goede visualiteit, het gebruik van contrast en de gemeentelijke regeling zorg je er voor dat iedereen begrijpt wat er wordt aangeboden. We adviseren om daarnaast vooral in te zetten op eerstelijns contact bij buurt/wijkteam. Hier werken vaak mensen die meerdere talen spreken en kunnen vertalen. Op zo'n centrale plek kan de inwoner tevens direct ook geholpen worden met andere vragen en/of regelingen. Wij willen u dan ook verzoeken de vertalingen te laten vervallen en deze te vervangen middels de in deze vraag aangeboden instrumenten.	Het antwoord op de vraag wordt herzien. Het is niet nodig om app, portaal en website in meerdere talen aan te bieden. Maar basisinformatie (bijvoorbeeld informatiefolders) om de pas toegankelijk te maken moet in meerdere talen beschikbaar zijn (Nederlands, Engels, Turks, Arabisch)

5	Nvl vraag 70	draagvlakonderzoek	Is het mogelijk het draagvlakonderzoek met inschrijvers te delen?	Relevante informatie uit het draagvlakonderzoek zijn reeds verwerkt in de opdrachtsomschrijving. Indien noodzakelijk, wordt dit gedeeld met de winnende partij na gunning.
6	Nvl vraag 3	5.4.2	<i>"De berekende scores van de inschrijver voor elk kwalitatief subgunningscriterium zal de met consensus bereikte score zijn van de beoordelingscommissie. Eindcijfers worden met maximaal twee decimalen achter de komma weergegeven."</i> Betekent dit dat de beoordelaars in concensus kunnen uitkomen op een eindcijfer met 2 decimalen achter de komma en dus niet gebonden zijn aan de even getallen uit de scoretabel? Of wordt het eindcijfer toch bepaald op basis van een gemiddelde score?	De beoordelaars zijn wel gebonden aan de getallen uit de scoretabel, er zal een consensusscore zijn die daarmee overeen komt. Dus zonder decimalen. De tekst over de decimalen had niet in de tekst moeten staan bij het onderdeel over de kwaliteitscriteria.
7	Nvl Vraag 24	art. 7.18	Opbrengst pasverkoop komt dus geheel ten goede aan het kortingsaanbod. Het nu beschikbaar gestelde budget (63K) is echter onvoldoende om een aantrekkelijk aanbod op te tuigen. Vrije verkoop komt echter pas op gang (en vaak pas na enkele jaren) bij een aantrekkelijk aanbod (kip-ei verhaal). Is de gemeente bereid hier in het begin extra in te investeren, bijv. door nog niet gebruikte middelen van Meedoen Zaanstad hiervoor te mogen aanwenden?	Er is meer geld beschikbaar voor het kortingsaanbod. Het budget dat na de inschrijfprijs over blijft, is beschikbaar voor het Kortingsbudget. Dat betekent dat er jaarlijks minstens 163K beschikbaar is. En, door te investeren in de verkoop kan het budget verder worden verhoogd.
8	Nvl Vraag 62 en 70	pag. 12 paragraaf Eenvoudig in gebruik	<i>"Voor het bedrijfsleven en de verenigingen dient de stadspas goed aan te sluiten op hun financiële systeem. Voorkomen moet worden dat er een te hoge drempel ontstaat, waardoor het bedrijfsleven en de verenigingen afzien van deelname. Dit impliceert dat de opdrachtnemer oog heeft voor zaken die voor het bedrijfsleven en verenigingen belangrijk of lastig zijn en actief ondersteuning biedt bijvoorbeeld op het ontsluiten van de stadspas."</i> Wij begrijpen hieruit dat aanbieders zoveel mogelijk gebruik moeten kunnen maken van hun eigen apparatuur om het gebruik van de stadspas te registreren en hiervoor geen apart device op hun balie/aan hun kassa moeten installeren (Grotere retailers stellen ook de eis dat een stadspas een integratie heeft met hun kassasysteem of PIN-apparaat). Kunt u bevestigen dat dit onderdeel van de eisen is om een een breed en aantrekkelijk aanbod voor de pashouders te bieden?	Het is geen eis dat aanbieders gebruik moeten kunnen maken van hun eigen apparatuur. Het is echter wel een wens om dit zo eenvoudig mogelijk in te richten voor pashouders en deelnemende organisaties.
9	Offerteleidraad & bijlage 2 PvE systeem	185 kwaliteits eisen bijlage 2, tab; privacy-informatiebeveiliging	Onze verwerkingspartners (softwareorganisaties), die de informatie verwerken, in de oplossing die wij bieden, ten behoeve van de Stadspas Zaanstad zijn ISO 27001 gecertificeert. Gaat u hiermee akkoord?.	Niet akkoord, de eis voor een ISO27001 certificaat voor de inschrijver blijft gehandhaafd. Het is wel mogelijk om in te schrijven zonder ISO27001 certificaat, maar deze moet uiterlijk 1 juli 2023, in het bezit zijn van de opdrachtnemer.