



gemeente

Zoetermeer

NOTA VAN INLICHTINGEN

Parkeerbeheer gemeente Zoetermeer

2023-036922

Nota van Inlichtingen

In dit document zijn de vragen inclusief antwoorden weergegeven die betrekking hebben op de aanbesteding 'Parkeerbeheer' ten behoeve van Gemeente Zoetermeer. Indien in deze Nota van Inlichtingen wijzigingen, correcties dan wel aanvullende gegevens zijn opgenomen, zijn deze van toepassing op de dienstverlening zoals deze in het Beschrijvend document is beschreven. Deze Nota van Inlichtingen maakt onlosmakelijk deel uit van de aanbestedingsdocumenten.

Mededelingen

- De planning is gewijzigd. Zie onderstaand de wijzigingen.

Mogelijkheid tot stellen vragen	Inschrijver	Donderdag 25 mei 2023, 12:00 uur
Publicatie Nota van Inlichtingen 1	Gemeente	Woensdag 31 mei 2023
Mogelijkheid tot stellen vragen	Inschrijver	Woensdag 7 juni 2023, 12:00 uur
Publicatie Nota van Inlichtingen 2	Gemeente	Maandag 12 juni 2023
Indienen Inschrijving	Inschrijver	Donderdag 22 juni 2023, 12:00 uur

Bijlagen

Bijlage 5. Prijsformulier parkeerbeheer Zoetermeer versie 1.1

Concept onderhoudscontract Parkeerautomaten Zoetermeer (ter beantwoording van vraag 17)

Onderhoud Parkeerautomaten Zoetermeer eisen uit PvE (ter beantwoording van vraag 17)

Overzicht aantal transacties betaald parkeren bij Parkeerautomaten in Zoetermeer over 2020 (ter beantwoording van vraag 17)

Vragen en Antwoorden

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
1.	Inhoud	Beschrijvend document §3.3	<i>Omschrijving van de opdracht:</i> 'het onderwerp van de aanbesteding bestaat uit een kwalitatief goede en klantvriendelijke dienstverlening in het parkeerbeheer voor het handhaven van het reguleren parkeren op straat'. Kunt u aangeven waaruit voor u kwalitatief goede dienstverlening bestaat?	Met kwalitatief goed wordt door Aanbestedende dienst bedoeld dat de vereiste service niveaus gehaald worden en met klantvriendelijk wordt bedoeld dat Opdrachtnemer een hoge prioriteit geeft aan de dienstverlening richting de burger.
2.	Inhoud	Bijlage 11. Checklist inschrijving:	Kunt u een aangevulde checklist opnemen, waarin u toevoegt welke documenten u verwacht te ontvangen bij de inschrijving en welke ter verificatie	Bijlage 11 Checklist inschrijving maakt reeds onderscheid tussen de documenten die inschrijvers bij inschrijving moeten indienen (eerste tabel) en de

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
			na voornemen tot gunning? Dit vragen wij om ervoor te zorgen dat alle Inschrijvers weten welke documenten vereist zijn en om te voorkomen dat er belangrijke documenten ontbreken in de inschrijving en bij de verificatie.	bewijsmiddelen die ter verificatie ingediend moeten worden uiterlijk 10 kalenderdagen na voornemen tot gunning (tweede tabel).
3.	Inhoud	Beschrijvend document, Par. 8.2 , Pag. 26	Kunt u aangeven uit hoeveel personen uw beoordelingsteam bestaat en welke functies zij bekleden? Dit in verband met leesbaarheid en gebruik van vakjargon in de uitwerking van de kwalitatieve gunningscriteria.	Dit kunt u teruglezen in hoofdstuk 7. Beoordelingsproces: "De Inschrijvingen worden beoordeeld door een beoordelingsteam met daarin een inhoudsdeskundige parkeerbeheer, parkeercoördinator, sr. projectvoorbereider, business controller en een juridisch beleidsmedewerker."
4.	Inhoud	Algemeen	Zijn er in het huidige contract boetes geweest met betrekking tot het behalen van de genoemde service levels parkeercontrole?	Binnen het huidige contract zijn geen boetes opgelegd aan de zittende dienstverlener ten aanzien van de uitvoering van de opdracht.
5.	Inhoud	Bijlage 4 Kwalitatieve gunningscriteria §2.2.1 <i>De implementatie van de dienstverlening:</i>	Bullet 1 t/m 4 gaan in op 'implementatieplanning'. Bullet 5 t/m 9 gaan over het implementatieproces. Voor de kwalitatieve onderbouwing stellen wij voor de omvang te verhogen naar 6A4 en 1 Bijlage voor de planning/fasering. Staat u hiervoor open?	Inschrijver wordt verzocht helder en compact in te schrijven. De maximale omvang van de inschrijving voor dit onderdeel wordt verhoogd naar 4 A4 en 1 bijlage voor planning/fasering.
6.	Inhoud	Bijlage 4 Kwalitatieve gunningscriteria §2.2.2 Het verwerken van wijzigingen in het gemeentelijke parkeerbeleid:	Voor de kwalitatieve onderbouwing stellen wij voor de omvang te verhogen naar 3 A4. Staat u hiervoor open?	De omvang van uw beschrijving wordt verhoogd naar maximaal 2 A4.
7.	Inhoud	Bijlage 4 Kwalitatieve gunningscriteria §2.2.1 <i>De implementatie van de dienstverlening</i> , bullet 7:	Om het level playing field nog verder te bestendigen, kunt u een format voor risico's en beheersmaatregelen verstrekken? Of ten minste welke elementen u wenst te zien?	Aanbestedende dienst wenst zicht te krijgen op de mogelijke risico's bij de implementatie van de dienstverlening, waarbij de nadruk ligt op de implementatie van het parkeervergunningensysteem en de bezoekersregeling. Dit kunnen risico's zijn die bij Opdrachtnemer liggen en/of bij Opdrachtgever. Bij risico's kunt u denken aan (wijziging van) wet- en regelgeving die mogelijk niet gevolgd kunnen worden, koppelingen die niet door uw systeem gemaakt of ondersteund kunnen worden, nog niet

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
				uitontwikkelde onderdelen van uw oplossing. Maar ook aan planning technische uitdagingen of risico's verbonden aan (beperkte) personele inzet.
8.	Inhoud	Bijlage 4	Onze inzet is effectieve, efficiënte en klantgerichte beschikbaarheid van de parkeerautomaten. Kunt u aangeven hoeveel procent van de huidige uitgegeven zakelijke parkeerproducten inlogt via e-herkenning?	Op dit moment wordt hier geen gebruik van gemaakt.
9.	Inhoud	Bijlage 4 Kwalitatieve gunningscriteria §2.2.3 <i>De conversie van de bestaande parkeervergunningen, de werkwijze en inzet bij einde contract.</i>	Kunt u bevestigen dat er voldoende capaciteit beschikbaar is vanuit de gemeente als het gaat om besluiten over uitval/inconsequenties/uitzonderingen vanuit (data van de) de huidige applicatie?	Ja dit kan gemeente bevestigen.
10.	Inhoud	Bijlage 4 Kwalitatieve gunningscriteria §2.2, bullet 7:	Om alle partijen gelijk te beoordelen kunt u aangeven welke risico's u uitgewerkt wenst te zien?	Aanbestedende dienst wenst zicht te krijgen op de mogelijke risico's bij de implementatie van de dienstverlening, waarbij de nadruk ligt op de implementatie van het parkeervergunningensysteem en de bezoekersregeling. Dit kunnen risico's zijn die bij Opdrachtnemer liggen en/of bij Opdrachtgever. Bij risico's kunt u denken aan (wijziging van) wet- en regelgeving die mogelijk niet gevolgd kunnen worden, koppelingen die niet door uw systeem gemaakt of ondersteund kunnen worden, nog niet uitontwikkelde onderdelen van uw oplossing. Maar ook aan planning technische uitdagingen of risico's verbonden aan (beperkte) personele inzet.
11.	Inhoud	Bijlage 4 Kwalitatieve gunningscriteria §2.2.3	Er is een raakvlak tussen een goed Exitplan en de implementatie van een nieuwe dienstverlening. Kunt u vanuit de level playing field gedachte het huidige Exitplan verstrekken?	Op dit moment is er geen Exitplan.

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
		<i>De conversie van de bestaande parkeervergunningen, de werkwijze en inzet bij einde contract.</i>		
12.	Inhoud	Bijlage 4 Kwalitatieve gunningscriteria §2.2.4, <i>Communicatieplan richting burgers:</i>	Wij zien verschillen in de communicatieaanpak van opdrachtgevers. Wij willen aansluiten bij de aanpak van uw communicatieafdeling. Kunt u voorbeeldbrieven verstrekken?	Aanbestedende dienst verwijst u door naar de volgende pagina: https://www.gebruikercentraal.nl/direct-duidelijk/ Verder verwijst de gemeente u naar de volgende pagina: https://zoetermeer.bestuurlijkeinformatie.nl/Reports/Document/31b18e94-6e25-4c19-8fc7-e53c4641d983?documentId=f552818d-dd5d-411d-a3df-ac2098f87df6
13.	Inhoud	Bijlage 4 Kwalitatieve gunningscriteria §2.2.4, <i>Communicatieplan richting burgers:</i>	Vanwege het level playing field van de gegadigden, bent u bereid het totstandkomingsproces van een 'brief afwijzing aanvraag parkeervergunning' kwalitatief te beoordelen, in plaats van het eindresultaat (de voorbeeldbrief).	Voor een goede dienstverlening is het van belang dat ook het totstandkomingsproces van de afwijzing in de brief wordt benoemd. Het totstandkomingsproces moet in een vorm van een motivatie terug te lezen zijn in het eindresultaat.
14.	Inhoud	Bijlage 4 Kwalitatieve gunningscriteria §2.3 <i>Gebruiksvriendelijkheid bezoekersregeling:</i>	Kunt u bevestigen dat niet de wijze van presenteren beoordeeld zal worden, maar de getoonde handelingen?	Dat kan Aanbestedende dienst bevestigen. De handelingen dienen op een heldere wijze gepresenteerd te worden om tot een goede beoordeling te komen.
15.	Inhoud	Bijlage 4 Kwalitatieve gunningscriteria §2.3 <i>Gebruiksvriendelijkheid bezoekersregeling:</i>	Kunt u een toelichting geven op de volgende (vorm)eisen van de in te dienen video: 1. Welk bestandsformat wenst u te ontvangen?	Het bestandsformat moet via Windows Media Player af te spelen zijn. De maximale bestandsgrootte in TenderNed is 2000MB.

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
			2. Wat is de wijze van indienen (gelet op eventuele maximale bestandsgrootte)?	
16.	Inhoud	Bijlage 4 Kwalitatieve gunningscriteria §2.4.1 <i>Aantoonbare meerwaarde dienstverlening, Controle rechtmatigheid.</i>	Kunt u aangeven hoe in de huidige dienstverlening toetsingen op rechtmatigheid plaatsvinden? Zijn er uitzonderingen waar we rekening mee moeten houden?	Hier is tot nu toe geen aanleiding voor gezien maar de mogelijkheid moet er zijn. Er zijn op dit moment enkele uitzonderingen bekend, denk hierbij aan hulpdiensten en OV instanties.
17.	Inhoud	Bijlage 4 Kwalitatieve gunningscriteria §2.4.2 <i>Aantoonbare meerwaarde dienstverlening, Beschikbaarheid parkeerautomaten:</i>	De optimale beschikbaarheid van de parkeerautomaten heeft een direct raakvlak met de kwaliteit van de dienstverlening. 1. Kunt u het overzicht verschaffen van de storingen in de afgelopen 5 jaar? 2. Welke trends in de storingen zijn u reeds bekend? Is er sprake van een toename in relatie tot de 'leeftijd' van de apparatuur? 3. Kunt u het overzicht verschaffen van de leeftijd van de huidige apparatuur? 4. Wanneer loopt de huidige contractperiode van de parkeerautomaten af? 5. Voorziet u reeds initiatieven voor veranderingen in een nieuw contract voor de aanbesteding van parkeerautomaten? Welke zijn dat? 6. Kunt u het huidige onderhoudsplan verstrekken, inclusief het overzicht van het onderhoud (welk onderhoud/ welk (type) automaat)? 7. Kunt u inzicht verschaffen in het aandeel belparkeerders van de afgelopen 3 jaar? 8. Hoeveel transacties per jaar belparkeren? En hoeveel transacties per automaat per jaar?	1. Aanbestedende dienst komt hier z.s.m. op terug. 2. Aanbestedende dienst komt hier z.s.m. op terug. 3. De huidige parkeerapparatuur is 4 jaar oud (in 2019 geplaatst). 4. De overeenkomst is aangegaan voor 5 jaar met de mogelijkheid om 5 x 1 jaar te verlengen tot uiterlijk 1-2-2029. 5. Nee 6. Bijgevoegd is een deel van het PvE en de concept onderhoudsovereenkomst met TMC.Het type automaat is: Strada Touch; leverancier Flowbird 7. In de korte termijn die Aanbestedende dienst had om de vragen te beantwoorden was het niet mogelijk om recente gegevens te analyseren. Voor de beantwoording van uw vragen is gebruik gemaakt van onderzoeksdata uit 2020. Dit betekent dat hier een Corona-effect in zit. Voor het

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
				<p>aandeel belparkeren betekende Corona dat meer mensen over zijn gegaan tot het gebruik van belparkeren. Over de meetperiode het hele jaar 2020 zien we de volgende verhouding: 69% van de transacties zijn van belparkeren, 31% van de transacties is via Parkeerautomaten.</p> <p>8. In de korte termijn die Aanbestedende dienst had om de vragen te beantwoorden was het niet mogelijk om recente gegevens te analyseren. Voor de beantwoording van uw vragen is gebruik gemaakt van onderzoeksdata uit 2020. Dit betekent dat hier een Corona-effect in zit. Voor het aandeel belparkeren betekende Corona dat meer mensen over zijn gegaan tot het gebruik van belparkeren. Over de meetperiode het hele jaar 2020 zien we circa 226695 transacties via belparkeerproviders en 101355 transacties via de Parkeerautomaten in totaal. Per parkeerautomaat is deze onderverdeling bijgesloten in een exceldocument.</p>
18.	Inhoud	Bijlage 4 Kwalitatieve gunningscriteria §2.4.4 <i>Klanttevredenheid</i>	Voor de kwalitatieve onderbouwing stellen wij voor de omvang te verhogen naar 3A4. Staat u hiervoor open?	Dit is akkoord.
19.	Inhoud	Beschrijvend document, Par. 3.3, pag. 9	Kunt u een nadere beschrijving geven van de huidige dienstverlening om alle inschrijvers eenzelfde vertrekpunt te geven voor een	De huidige dienstverlening omvat dezelfde onderwerpen als welke vallen onder de huidige dienstverlening. Grote verschil ten opzichte van de vorige opdracht is dat de wijze van Parkeercontrole

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
			inschrijving, en alle partijen een gelijk speelveld te geven als de zittende partij?	overgelaten wordt aan de markt, terwijl op dit moment de parkeercontrole te voet wordt uitgevoerd. Verder was ten tijde van de vorige opdrachtverlening de digitale bezoekersregeling nog niet ingevoerd. De documenten die de basis vormen van de eerdere opdrachtverlening zijn hier terug te vinden: https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/157986/documenten
20.	Inhoud	Beschrijvend document, Par. 4.2 , Pag. 11	U geeft geïnteresseerde partijen 2x de mogelijkheid om vragen te stellen over deze aanbesteding. Gezien de omvang van de documentatie (bijvoorbeeld het programma van eisen van 112 pagina's) bestaat de kans dat er veel vragen gesteld worden en er pas een volledige verduidelijking van de gevraagde dienstverlening is na de 2e ronde. Hierbij hebben gegadigden één werkweek de tijd om de offerte hierop af te stellen. U vraagt de uitwerking van 9 onderdelen met meer dan 40 sub componenten. Om alle inschrijvers de gelegenheid te geven om tot een goede, passende en onderscheidende aanbieding te komen, willen we u vragen om meer tijd aan te houden en de deadline voor indienen te verschuiven. Wij zijn ervan overtuigd dat dit de aanbiedingen en daarmee ook de dienstverlening ten goede komt. Immers gaat een partij hier toch een dienstverlening voor een ruim aantal jaren aan. Gaat u hiermee akkoord de indiening van 22 juni met 2 weken te verlaten?	Vooralsnog zien wij geen aanleiding om de indien datum uit te stellen.
21.	Inhoud	Beschrijvend document, Par. 4.2 , Pag. 11	Wij constateren dat u in de planning en de beoordeling geen demo voor het scanvoertuig heeft opgenomen. Veelal is dit wel gebruikelijk bij gemeenten die een vergelijkbare dienstverlening uitvragen. Kunt u deze alsnog aan de beoordelingscomponenten toevoegen?	Dit is niet uitgevraagd omdat de keuze voor inzet van een Scanvoertuig bij de Inschrijver is gelegd. Indien een Opdrachtnemer gebruik gaat maken van een Scanvoertuig zal het testen en toepassen onderdeel zijn van het implementatietraject.

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
22.	Inhoud	Beschrijvend document, Par. 8.3, Pag. 28	U geeft aan: "Inschrijvingen die in de ogen van de Gemeente in verhouding tot de uit te voeren diensten abnormaal laag lijken, kan de Gemeente - na verificatie- uitsluiten." Inschrijver onderschrijft het belang van het aanbieden van 'normale', marktconforme prijzen. Desalniettemin wil het in onze markt voorkomen dat er een zeer lage prijs aangeboden welke pas in de uitvoering niet realistisch is gebleken door discussies die met een bandbreedte of betere duiding van 'abnormaal laag' voorkomen konden worden. Om duidelijkheid vooraf te borgen en discussies achteraf te voorkomen; kunt u aangeven wat u verstaat onder 'abnormaal laag' en hoe u dit toetst? Kunt u eveneens aangeven wat uw visie en handelingswijze is als het gaat om een strategische inschrijving?	Met 'abnormaal laag' wordt volgens jurisprudentie een inschrijving bedoeld die lager is dan gewoon laag, namelijk te laag voor de noodzakelijke werkzaamheden. Indien na verificatie blijkt dat het verstrekte bewijsmateriaal onvoldoende overtuigend is voor de lage prijs, dan kan de gemeente de inschrijving uitsluiten. Strategische inschrijving is in beginsel toegestaan. Dit in tegenstelling tot manipulatieve inschrijvingen. De gegeven tarieven/prijzen op het prijsformulier moeten voldoen aan de criteria in paragraaf 8.3 in het Beschrijvend document.
23.	Inhoud	Beschrijvend document, par. 7, Pag. 24	Kunt u aangeven of u de inschrijvingen relatief beoordelen zult? Inschrijver adviseert de aanbestedende dienst om de inschrijvingen absoluut te beoordelen en niet relatief. Namelijk waarbij alle inschrijvers opzichzelfstaand worden beoordeeld en niet met elkaar worden vergeleken. Inschrijver adviseert dit om de mogelijkheid te voorkomen waarin inschrijvers worden vergeleken met een ongeldige inschrijver. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, kunt u aangeven wat de procedure / werkwijze is wanneer deze situatie zich voordoet bij een relatieve beoordeling?	Inschrijvingen worden opzichzelfstaand beoordeeld. Hiertoe wordt door Aanbestedende dienst gebruik gemaakt van de methode 'gunnen op waarde'. Zie hoofdstuk 8 van het Beschrijvend document.
24.	Inhoud	Programma van Eisen, eis 116	U geeft aan: "Het hierna volgende overzicht geeft alle verplicht door u te leveren koppelingen weer." Begrijpen wij goed dat er gekoppeld dient te worden met BV BSN en niet rechtstreeks met het BRP? Zo ja, waarom deze keuze?	In de tabel bij eis 116 is aangegeven dat de koppeling met het BRP via de Beheervoorziening BSN moet lopen, dit is echter niet strikt noodzakelijk. Indien Opdrachtnemer rechtstreeks kan koppelen met de BRP is dit ook toegestaan.
25.	Inhoud	Programma van Eisen, par. 7, pag. 37	Kunt u aangeven of er mogelijkheden zijn om de scanvoertuigen afgeschermd te parkeren? En zo ja, is daar ook de mogelijkheid om te auto te laden?	Aanbestedende dienst gaat er niet vanuit dat een eventuele scanauto onder de hoede van Opdrachtgever wordt achtergelaten en stelt ook

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
				geen oplaadpunt specifiek voor Opdrachtnemer beschikbaar.
26.	Inhoud	Programma van Eisen 164a eisen ten aanzien van kentekenherkenning	<p>In eis 164a. stelt u dat "Als het gescande kenteken van een stilstaand voertuig zich tot 5 meter van de scanauto bevindt:</p> <p>a. Is in ten minste 95% van de gevallen het kenteken van het gescande voertuig correct en volledig herkend (betrouwbaarheidsmeting)"</p> <p>Een onnauwkeurige kentekenherkenning kan ervoor zorgen dat verkeerd herkende kentekens worden geclassificeerd als zijnde suspect, wat een inefficiënte operatie kan opleveren maar ook tot meer onterecht opgelegde naheffingsaanslagen. Wij zien daarom in gelijksoortige aanbestedingen dat er hogere prestatie-eisen worden gesteld aan de kentekenherkenning. Bijvoorbeeld voor een gescand kenteken dat zich tot 5 meter van het scanvoertuig bevindt in tenminste 97,5% van de gevallen het kenteken correct en volledig herkend. Wij stellen daarom ook voor op in eis 164a 95% te vervangen door 97,5%.</p>	Eis blijft gehandhaafd, een betere scanoplossing dan vereist is uiteraard in het voordeel van Inschrijver. Inschrijver mag dit zelf uiteraard wel zelf eisen van haar leverancier.
27.	Inhoud	PvE #164a eisen ten aanzien van kentekenherkenning	<p>In eis 164a. stelt u dat "Als het gescande kenteken van een stilstaand voertuig zich tot 5 meter van de scanauto bevindt:</p> <p>a. Is in ten minste 95% van de gevallen het kenteken van het gescande voertuig correct en volledig herkend (betrouwbaarheidsmeting)"</p> <p>Een onnauwkeurige kentekenherkenning kan ervoor zorgen dat verkeerd herkende kentekens worden geclassificeerd als zijnde suspect, wat een inefficiënte operatie kan opleveren maar ook tot meer onterecht opgelegde naheffingsaanslagen. Wij zien daarom in gelijksoortige</p>	Eis blijft gehandhaafd, een betere scanoplossing dan vereist is uiteraard in het voordeel van Inschrijver. Inschrijver mag dit zelf uiteraard wel zelf eisen van haar leverancier.

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
			a aanbestedingen dat er hogere prestatie-eisen worden gesteld aan de kentekenherkenning. Bijvoorbeeld voor een gescand kenteken dat zich tot 5 meter van het scanvoertuig bevindt in tenminste 97,5% van de gevallen het kenteken correct en volledig herkend. Wij stellen daarom ook voor op in eis 164a 95% te vervangen door 97,5%.	
28.	Inhoud	Eis 472, 3e tabel Reiniging	Tegenwoordig is er graffiti in omloop die niet met standaard, milieuvriendelijke reinigingsmaterialen te verwijderen is. Dit kan alleen verwijderd worden door gespecialiseerde bedrijven. Deze kosten zijn voor Inschrijver niet op voorhand in te schatten omdat de frequentie dat dit voorkomt onbekend, maar helaas ook niet uit te sluiten is. Kunt u bevestigen dat in het geval van deze ernstige vorm van graffiti, de kosten voor reiniging apart in rekening kunnen worden gebracht bij Opdrachtgever?	Bij het constateren van ernstige vormen van graffiti meldt Opdrachtnemer dit aan Opdrachtgever, voorzien van een foto van de aangebrachte graffiti. Opdrachtgever kan besluiten om de schoonmaak hiervan separaat in opdracht te geven aan een derde partij of deze bijvoorbeeld in opdracht te geven aan de leverancier van de Parkeerautomaten.
29.	Inhoud	Eis 472, 3e tabel Reiniging	Kan Inschrijver ervan uitgaan dat bij ingang van het contract de automaten vrij zijn van enige vorm van vervuiling (dus conform Opdrachtgevers definitie van "schoon")?	Bij aanvang van de Overeenkomst zal een nulmeting worden gedaan, waarbij vastgelegd wordt wat de staat van onderhoud is van de Parkeerautomaten en zal eventuele vervuiling weggenomen worden.
30.	Inhoud	Eis 472, 2e tabel	Kunt u aangeven hoeveel ticketrollen er jaarlijks in de automaten worden verbruikt?	Papier in de Parkeerautomaten wordt enkel gebruikt voor het printen van kwitanties. Het aantal rollen per jaar wordt nader uitgezocht.
31.	Inhoud	Eis 460	Mag inschrijver ervan uitgaan dat als er een onderdeel (die nodig is om de automaat weer operationeel te krijgen) niet bij Opdrachtgever op voorraad ligt, er geen consequenties zullen zijn voor de prestatiebeoordeling van Opdrachtnemer?	Ja, daar mag u vanuit gaan.
32.	Proces	Bijlage 4 Kwalitatieve gunningscriteria	U vraagt een video van een werkende (web)app in te dienen. We nemen aan dat een video van slides niet voldoende is en dat we in de video een klikbare	Het hoeft geen interactieve video te zijn, maar wel een weergave van een werkende bezoekersregeling die door mensen bediend wordt, geen images in een presentatievorm.

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
			weergave van de aangeboden bezoekersregeling moeten tonen? Kunt u dat bevestigen?	
33.	Proces	Bijlage 5 - Prijsformulier parkeerbeheer Zoetermeer	Het valt inschrijver op dat bij het invullen van bijlage 5 Prijsformulier een foutmelding staat bij sub totaal prijsopgave (regel 38) en BTW 21% en Totaal prijsopgave (regels 38 en 40) blijft "waarde" staan. Klopt deze bevinding en moet het document aangepast worden, of vult Inschrijver deze niet juist in? Graag uw toelichting.	Deze foutmelding verdwijnt zodra voldaan wordt aan het minimale aantal vereiste uren openstelling van de balie.
34.	Proces	Beschrijvend document parkeerbeheer - 7. Beoordelingsproces	Inschrijver wil als bijlage graag een planning op A4 formaat toevoegen, zodat deze goed leesbaar is voor u. Gaat u akkoord om alleen de planning op A4 formaat niet mee te laten tellen in het aantal aan te leveren pagina's?	Daar waar een planning wordt toegevoegd zit deze niet in het maximaal te beoordelen A4. De planning mag op een maximaal formaat van 1 A3 worden aangeleverd.
35.	Proces	Beschrijvend document parkeerbeheer - 7. Beoordelingsproces	U geeft aan dat het ontbreken van bijlage 3 leidt tot uitsluiting van de inschrijving. In Bijlage 11 Checklist van de inschrijving zien wij staan dat Bijlage 3 "akkoordverklaring Programma van Eisen" toegevoegd moet worden. Kunt u toelichten wat u hier bij de inschrijving wenst te ontvangen?	Dit is per abuis opgenomen. Wanneer Inschrijver haar inschrijving indient, dan gaat men akkoord met het Programma van Eisen.
36.	Proces	Beschrijvend document parkeerbeheer - 6.4.1 Referenties	Mogen kerncompetenties ook door onderaannemers van Inschrijver te worden voldaan?	Dit is toegestaan. Echter moet er dan een beroep worden gedaan op derden. Zie paragraaf 5.10 Beschrijvend document wat u hiervoor moet aanleveren en waar de onderaannemer aan moet voldoen.
37.	Proces	Beschrijvend document parkeerbeheer - pag. 11 / 4.2 Planning	In de planning in TenderNed is de termijn voor de tweede Nota van Inlichtingen niet opgenomen. Blijft deze gelijk aan de planning in het beschrijvend document? Dus vragen uiterlijk indienen vrijdag 2 juni voor 12:00 uur en publicatie op vrijdag 9 juni?	De nieuwe planning is bovenstaand weergegeven. De termijnen zullen ook aangepast worden in TenderNed. Vragen voor de Nota van inlichtingen 2 kunnen ook gesteld worden in de vragenmodule van TenderNed.
38.	Proces	Beschrijvend document parkeerbeheer - pag. 12 / 4.4 Vragen & Nota van Inlichtingen	Inschrijvers hebben nu enkel de mogelijkheid om vragen te stellen over hetgeen dat aan de orde is gekomen in de eerste Nota van Inlichtingen. Is het mogelijk om Inschrijvers bij de tweede Nota van Inlichtingen de gelegenheid te bieden om nieuwe	Indien uw vraag van belang is voor een goede inschrijving kunt u deze ook stellen bij de tweede Nota van Inlichtingen.

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
			vragen te stellen? Deze verlengde mogelijkheid stelt Inschrijvers in staat om grondiger de aanbestedingsstukken te analyseren en zo doeltreffender vragen te formuleren. Dit zal aanzienlijk bijdragen aan het vermogen van inschrijvers om uiteindelijk accurate en verbeterde inschrijvingen te realiseren.	
39.	Inhoud	PvE 8.1.6	Stelt de opdrachtgever t.b.v. invordering Belgische en Duitse kentekens een Eucaris certificaat beschikbaar?	Ja, dat is correct.
40.	Inhoud	PvE 8.1.6	Momenteel kan nog gebruik gemaakt worden van kraskaarten. Kan de Opdrachtgever een harde datum noemen vanaf wanneer de kraskaarten worden uit gefaseerd?	Dit kan zodra de verordeningen en besluiten hierover zijn goedgekeurd door het College en de Raad. Op dit moment wordt hieraan gewerkt door de gemeente, maar hier is nog geen definitieve datum aan te koppelen.
41.	Inhoud	PvE 7.1	Een scanvoertuig is een kostbare investering. U geeft de Opdrachtnemer de vrijheid om een scanauto in te zetten, echter stelt u geen parkeerplaats achter gesloten deuren en een oplaadpaal ter beschikking. Wij verzoeken u deze faciliteiten alsnog aan te bieden zodat de auto veilig gestald en opgeladen kan worden.	Aanbestedende dienst gaat er niet vanuit dat een eventuele scanauto onder de hoede van Opdrachtgever wordt achtergelaten en stelt ook geen oplaadpunt specifiek voor Opdrachtnemer beschikbaar.
42.	Inhoud	PvE 5.8.1	Een BOA uniform heeft volgens de richtlijnen van de VNG standaard op de rug "handhaving" staan. Opdrachtgever wenst dat de medewerkers van de opdrachtnemer als parkeercontroleur wordt herkend. Volstaat een onderscheiding met epauletten?	Dit is akkoord.
43.	Inhoud	PvE 5.5.1	Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om een aantal dagen per jaar prioriteiten te stellen ten behoeve van de parkeercontrole. Echter afhankelijk van de keuzes die worden gemaakt kan dit de beoogde resultaten van de Opdrachtnemer beïnvloeden. Hoe gaat de Opdrachtgever hiermee om?	Zoals aangegeven dient Opdrachtnemer rekening te houden met deze vraag bij het bepalen van de door hem noodzakelijk geachte inzet van Parkeercontrole noodzakelijk om de gestelde doelen te behalen. Opdrachtgever heeft hetzelfde doel voor ogen met de Parkeercontrole en zal het behalen van deze doelen niet in de weg zitten. Echter het kan zijn dat op sommige momenten er inzet van Parkeercontrole nodig is op een locatie die Opdrachtnemer op dat

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
				moment niet in haar planning heeft opgenomen. Opdrachtgever heeft hiermee de vrijheid om voor maximaal 24 dagdelen per jaar Opdrachtnemer te vragen om de door Opdrachtgever gestelde prioriteiten qua plaats, tijd en aard van de Parkeercontrole op te volgen. Uiteraard zal Opdrachtgever dit tijdig melden bij Opdrachtnemer (2 weken van te voren) zodat deze inzet het behalen van de doelen minimaal zal beïnvloeden.
44.	Inhoud	PvE 5.2.4	De gemeente behoudt zich het recht voor om de KPI's van de blauwe zone steekproefsgewijs te meten. Echter als de opdrachtnemer de metingen met scanauto uitvoert zullen de resultaten afwijken van de metingen die de Opdrachtgever handmatig zal uitvoeren. Kan de opdrachtgever bevestigen dat zij de metingen met hetzelfde middel gaan uitvoeren als die van de Opdrachtnemer?	Opdrachtgever zal bij eventuele steekproefsgewijze metingen van KPI's rekening houden met de werkwijze van Opdrachtnemer en zoveel mogelijk haar metingen op vergelijkbare wijze uitvoeren als Opdrachtnemer.
45.	Inhoud	PvE 5.2.3	U geeft aan dat ter controle de opdrachtgever steekproefsgewijs door niet-geüniformeerde medewerker de betalingsbereidheid en de bezettingsgraad metingen kan laten uitvoeren ter controle van de resultaten van de opdrachtnemer . Echter als de opdrachtnemer de metingen met scanauto uitvoert zullen de resultaten afwijken van de metingen die de Opdrachtgever handmatig zal uitvoeren. Kan de opdrachtgever bevestigen dat zij de metingen met hetzelfde middel gaan uitvoeren als die van de Opdrachtnemer?	Opdrachtgever zal bij eventuele steekproefsgewijze metingen van KPI's rekening houden met de werkwijze van Opdrachtnemer en zoveel mogelijk haar metingen op vergelijkbare wijze uitvoeren als Opdrachtnemer.
46.	Inhoud	PvE 4.1	U geeft aan dat de Opdrachtnemer voor de Opdrachtgever te allen tijde telefonisch bereikbaar is. Wij vinden dit een te ruime en onrealistische omschrijving. Kunt u dit wijzen naar "Opdrachtnemer is voor Opdrachtgever tijdens reguleringstijden fiscaal parkeren bereikbaar"?	Eis 22 wordt als volgt aangepast: "Opdrachtnemer is voor Opdrachtgever telefonisch bereikbaar tijdens Reguleringstijden."
47.	Inhoud	PvE 8.1.4	Het treffen van een betalingsregeling die langer duurt dan 12 maanden is niet gebruikelijk maar kan	Het garantierendement wordt geschrapt. De inspanningsverplichting voor opdrachtnemer blijft

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
			noodzakelijk zijn gezien de afloscapaciteit van een belastingschuldige. De Rijksincassovisie verlangt dat bij zo'n situatie de belastingschuldige en zijn afloscapaciteit centraal wordt gesteld. In het verlengde hiervan lijkt het onwenselijk het debiteurenrisico, dat als gevolg van het in acht nemen van deze Rijksincassovisie ontstaat, af te wentelen op een opdrachtnemer. Kan het garantierendement dat met deze eis na 12 maanden ontstaat, worden geschrapt?	wel van toepassing. Betalingsregelingen die niet volledig worden afgerond dienen in de rapportage expliciet te worden toegelicht.
48.	Inhoud	PvE 8.1.2	Er wordt een incassopercentage verlangd van 95% Een zeker percentage van de naheffingsaanslagen zal altijd buiten de invloedssfeer van de opdrachtnemer oninbaar blijken vanwege bijvoorbeeld overlijden, faillissement, vertrokken onbekend waarheen, enz. Mogen dit soort gevallen buiten de berekening van het gewenste incassopercentage gehouden worden?	De door u aangehaalde voorbeelden betreffen Oninbare Naheffingsaanslagen (zie de begrippenlijst). Deze behoren niet bij de Invorderbare naheffingen en mogen buiten de berekening worden gehouden.
49.	Contract	Overeenkomst artikel 10.2	Kan dit artikel ook worden aangepast zodat ontbinding alleen mogelijk is in het geval van een materiële tekortkoming en nadat Opdrachtnemer in verzuimd is gesteld en een redelijke termijn voor herstel is geboden. Ontbinden is een zware sanctie voor niet-materiële tekortkomingen.	Niet akkoord. Het onderscheid (niet)materieel wordt niet gemaakt in de opdracht. Daarnaast wil de gemeente de wettelijke mogelijkheid open houden om direct tot ontbinding over te gaan wanneer duidelijk is dat nakoming blijvend onmogelijk is. Ook al wordt hier in de praktijk weinig gebruik van gemaakt.
50.	Contract	Overeenkomst artikel 10.1	Kan dit artikel aangepast worden zodat Opdrachtnemer eerst in verzuim wordt gesteld en een redelijke termijn wordt geboden om een enige tekortkomingen te herstellen alvorens een boete wordt opgelegd?	Niet akkoord. De boete is juist bedoeld als stok-achter-de-deur om de overeenkomst na te leven. Daarbij past niet om eerst een redelijke termijn te stellen voordat een boete wordt opgelegd.
51.	Contract	Overeenkomst artikel 1	Kunt u een kopie van de algemene voorwaarden verstrekken?	Deze is reeds als bijlage gepubliceerd op TenderNed "VNG algemene voorwaarden en addendum Zoetermeer".
52.	Inhoud	PvE eis 507	Geldt dit alleen voor BOA's? Niet alle medewerkers hebben publieksgerichte rollen.	Deze eis geldt voor medewerkers met publieksgerichte rollen, in casu Parkeercontroleurs

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
				en onderhoudsmedewerkers. Baliemedewerkers worden hiervan uitgezonderd.
53.	Inhoud	PvE eis 461	Zijn deze kosten voor opdrachtgever?	De kosten voor aanschaf van ticketrollen zijn voor Opdrachtgever.
54.	Inhoud	PvE eis 400	Aanmelden per SMS voegt niet veel toe en wordt maar minimaal gebruikt. Wij verzoeken u deze eis te laten vervallen. Telefonisch en online aanmelden is ons inziens voldoende om alle doelgroepen te bedienen.	Dit is akkoord. Eis 400c wordt als volgt aangepast: "c. De houder van een Bezoekersvergunning - die geen gebruik kan of wil maken van andere digitale middelen - kan het kenteken van bezoeker(s) telefonisch (lokaal tarief) aan- en afmelden zonder extra kosten."
55.	Uitvoering	PvE eis 311	Wordt het ook toegestaan te werken met sjablonen en logo's van Zoetermeer die geprint worden?	Aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord.
56.	Inhoud	PvE eis 282	Aan welke toetscriteria moeten de kentekens van bedrijfsvergunningen voldoen?	De uitgiftecriteria voor bedrijfsvergunningen zullen worden aangepast in een nieuw 'Besluit uitgifte parkeervergunningen Zoetermeer'. Het is mogelijk dat er geen toetsingscriteria gesteld zullen worden aan de kentekens. Maar bij toetsing van kentekens kan gedacht worden aan een toets op basis van de APV. Denk dan aan afmetingen van het motorvoertuig.
57.	Proces	PvE eis 281	Wat bedoelt u met "na aanvraag wordt de factuur gegenereerd"? Na verlening suggereert dat betaling pas plaatsvindt nadat alle toetsingen zijn doorlopen en dat is tegenstrijdig met andere eisen in dit document.	Uw melding en formulering is terecht. De factuur wordt niet na verlening gegenereerd maar na aanvraag. Eis 281 wordt als volgt aangepast: "Bedrijvenvergunningen worden geautomatiseerd getoetst in het PVS. Dit wil zeggen dat de aanvraag wordt geregistreerd in het PVS en de status daarvan (onder meer: in behandeling, afgehandeld, wacht op betaling, verleend, afgewezen) online voor Aanvrager zichtbaar is. Na aanvraag genereert het PVS een factuur. De factuur staat ter online betaling voor Aanvrager klaar. Na betaling zorgt Opdrachtnemer ervoor dat de Aanvrager geïnformeerd wordt over de specifieke

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
				gebruiksvoorwaarden (o.a. locatie waar geparkeerd mag worden).".
58.	Inhoud	PvE eis 263	Mogen wij ervan uitgaan dat alle exploitatiekosten (niet zijnde kosten die samenhangen met de dienstverlening) voor de opdrachtgever zijn?	Dit is correct
59.	Inhoud	PvE eis 262	Wordt alleen bij hoge uitzondering een ontheffing/vergunning op naam verstrekt en wanneer wordt naar verwachting de verordening aangepast zodat uitgifte op naam niet meer mogelijk is?	In het nu geldende besluit uitgifte parkeervergunningen is nog niet geregeld dat alle vergunningen en ontheffingen op kenteken worden verstrekt. Het is de bedoeling dat dit wordt aangepast in een nieuw besluit. De gemeente streeft ernaar om dit besluit in te laten gaan in 2024.
60.	Inhoud	PvE eis 168	Er zullen ook onderhoudsvensters moeten gelden voor deze applicatie. Graag wijzigen naar: functioneert tijdens gebruikelijke tijden.	Eis 168 wordt als volgt aangepast: "De Deskforce-applicatie inclusief de beveiliging is actueel en functioneert permanent gedurende Reguleringstijden;".
61.	Juridisch	PvE eis 153 J	Het ID-chauffeur is niet relevant en daarmee in strijd met de AVG. Wij verzoeken u deze eis te laten vervallen.	Deze eis wordt niet aangepast. Het toegepaste ID van de chauffeur dient voor Opdrachtgever niet herleidbaar te zijn naar de persoon. Opdrachtnemer dient wel vast te kunnen stellen om welke persoon het gaat. Dit is van belang om eventueel bij klachten en bezwaren zicht te krijgen op mogelijk menselijke interacties die deze klachten of bezwaren veroorzaken of beïnvloeden.
62.	Inhoud	PvE eis 144 en 149	Het is niet duidelijk waar welke verantwoordelijkheden en taken precies liggen m.b.t. het actueel houden van kaartmateriaal. begrijpen wij het goed dat de gemeente telkens de meest actuele GEO-informatie in het juiste bestandsformaat verstrekt aan ON en deze dan door ON ingelezen/ingevoerd worden in de gebruikte systemen?	Opdrachtgever verstrekt eenmalig digitale kaarten met GEO-informatie. Opdrachtnemer houdt deze digitale kaarten actueel met onder andere wijzigingen die Opdrachtgever zal verstrekken aan Opdrachtnemer voordat deze wijzigingen actueel worden. In eis 149 is een tekstuele fout opgenomen. Eis 149 wordt als volgt aangepast: "Opdrachtnemer is, op aangeven van Opdrachtgever, verantwoordelijk voor het actueel houden van de GEO-kaarten. Hiervoor stelt Opdrachtgever aan

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
				Opdrachtnemer eenmalig actuele GEO-kaarten beschikbaar welke Opdrachtnemer zal gebruiken tijdens de Parkeercontrole. Om de Scanoplossing betrouwbaar te houden verwerkt Opdrachtnemer door Opdrachtgever verstrekte wijzigingen in de parkeerregulering, binnen twee werkdagen na ontvangst, in de GEO-kaarten."
63.	Inhoud	PvE eis 104	Kunnen wij ervan uitgaan dat dit bestand geanonimiseerd wordt verstrekt? Het doel van het bestand is ons niet duidelijk.	Het betreft hier de bonbestanden zonder anonimisering. Eis 104 wordt als volgt aangepast: "De tekst van de Naheffingsaanslag en de waarschuwing behoeft de goedkeuring van de Opdrachtgever. Alle uitgeschreven naheffingsaanslagen dienen te worden vastgelegd in een geautomatiseerd bestand. Op eerste verzoek van Opdrachtgever dienen deze bonbestanden - of een gedeelte hiervan - digitaal (te bewerken met MS Office) aan de Opdrachtgever op een veilige wijze beschikbaar te worden gesteld."
64.	Inhoud	PvE eis 305	Kan volstaan worden met automatische websitevertalers?	Een gebruiker moet op de site de mogelijkheid krijgen om de gewenste taal te kiezen. Als na deze keuze de website automatisch vertaald wordt is dat akkoord. Dit betekent dat de taalkeuze op de website aanwezig moet zijn, niet als plugin van de browser van gebruiker, dus browser-onafhankelijk.
65.	Inhoud	PvE eis 216	Hoe worden Invorderbare Naheffingsaanslagen gedefinieerd?	De definitie is opgenomen in de begrippenlijst in hoofdstuk 2.
66.	Inhoud	PvE eis 68	Vallen voertuigen van autodeelbedrijven ook onder verhuurbedrijven?	Autodeelbedrijven vallen hier ook onder voor zover zij in staat zijn om de bestuurder te achterhalen en deze informatie mogen en kunnen verstrekken aan de invorderaar.
67.	Inhoud	Bijlage 4 2.2.4	Kunt u aangeven wat u verstaat onder "voldoende invloed"?	Met 'voldoende invloed' bedoelt Opdrachtgever dat de communicatie richting de burger niet enkel de

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
				aangelegenheid is van Opdrachtnemer maar het verlengstuk van de communicatie van Opdrachtgever is richting de burger. Dit betekent concreet dat Opdrachtgever minimaal vooraf geïnformeerd wordt over de communicatie en wat er wordt gecommuniceerd, waarbij Opdrachtgever het recht en de mogelijkheid krijgt om de wijze van communicatie aan te laten passen als dit door Opdrachtgever gewenst is.
68.	Proces	Bijlage 4 2.2.4	Kunt u aangeven op welke wijze de gemeente communiceert en wat het communicatiebeleid van de gemeente Zoetermeer is?	Aanbestedende dienst verwijst u door naar de volgende pagina: https://www.gebruikercentraal.nl/direct-duidelijk/ Verder verwijst de gemeente u naar de volgende pagina: https://zoetermeer.bestuurlijkeinformatie.nl/Reports/Document/31b18e94-6e25-4c19-8fc7-e53c4641d983?documentId=f552818d-dd5d-411d-a3df-ac2098f87df6
69.	Inhoud	Bijlage 4 2.2.3	U vraagt 5 bullets te beschrijven inclusief een planning die beoordeeld wordt op volledigheid op 1 A4. Is het toegestaan separaat een planning aan te leveren?	Zie antwoord op vraag 5.
70.	Inhoud	Bijlage 4 2.2.3	Partijen gaan een dienstverleningsovereenkomst aan voor minimaal 4 jaar, een periode waarin veel gaat wijzigen. Het op te stellen exitplan bij de inschrijving is zwaar verouderd bij einde van de overeenkomst, maar weegt relatief heel zwaar mee binnen deze aanbesteding terwijl er gunningscriteria op de dienstverlening zijn die veel relevanter zijn en minder zwaar meewegen. Wij adviseren u de wegingsfactoren te heroverwegen en zelfs te overwegen dit gunningscriterium helemaal te schrappen bij gebrek aan relevantie.	Uw vraag impliceert dat de scope van de opdracht zou kunnen wijzigen in de periode van minimaal 4 jaar. Dat is niet het geval, Opdrachtgever verwacht dat aan het einde van de Overeenkomst de parkeerregulering nog zal bestaan en daarmee de dienstverlening die binnen de scope van de Opdracht valt op meer dan hoofdlijnen gelijk zal zijn. Door de toenemende automatisering en dataverwerking neemt het belang van een goede exit-strategie en een exitplan toe. Van overheden wordt verlangd om voor afsluiten van een overeenkomst na te denken over een exit-strategie

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
				<p>en marktpartijen hier ook aan te commiteren. Aanbestedende dienst heeft ervoor gekozen om het implementatieplan en het exitplan gelijkelijk te behandelen qua belang in de beoordeling. Daarnaast mogen de Gunningscriteria en wegingsfactoren niet tussentijds gewijzigd worden. De gemeente heeft een weloverwogen beslissing gemaakt in de gestelde gunningscriteria en de weging daarvan. Deze worden niet aangepast gelet op de gelijkheids- en transparantiebeginselen.</p>
71.	Inhoud	Bijlage 4 2.2.3	<p>Er van uitgaande dat u bedoelt dat een exitplan beschreven moet worden, hoe verhoudt zich dit tot alle genoemde bullets? De planning is volledig afhankelijk van de wensen van de nieuwe dienstverlener, idem geldt voor de rolverdeling, etc. Graag zien wij dat de bullets in overeenstemming worden gebracht met een op te stellen exitplan.</p>	<p>Bij een overgang naar een nieuwe opdrachtnemer zijn naast de Opdrachtgever de bestaande Opdrachtnemer en de nieuwe opdrachtnemer betrokken. Opdrachtgever zal wensen hebben ten aanzien van de planning, maar Opdrachtnemer ook. Voor een definitieve planning is het van belang dat Opdrachtgever op de hoogte is van een gewenste planning van Opdrachtnemer, Inschrijver wordt gevraagd om deze gewenste planning aan te leveren. Ook de gewenste rolverdeling is van belang voor het op te stellen transitieplan. De overige bullets spreken voor zich.</p>
72.	Inhoud	Bijlage 4 2.2.3	<p>De titel van deze paragraaf (conversie van de bestaande parkeervergunningen) en de gevraagde beschrijving (van inschrijver wordt gevraagd een exitplan op te stellen) komen niet met elkaar overeen. Wat dient beschreven te worden?</p>	<p>Gevraagd wordt een concept exitplan op te stellen. Daarbij dient naast de afronding van de werkzaamheden rond Parkeercontrole, onderhoud aan parkeerautomaten en administratie ook beschreven te worden wat Opdrachtnemer doet ten aanzien van de benodigde conversie van de dan bestaande/actieve parkeervergunningen en -onthefingen naar een nieuwe opdrachtnemer. Welke dataschoning wordt er toegepast, welke gegevens en in welke vorm worden wanneer beschikbaar gesteld voor verdere verwerking door een nieuwe opdrachtnemer.</p>

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
73.	Inhoud	Bijlage 4 2.2.2	Wat bedoelt u met bullet 3 en bullet 4 in het kader van de gevraagde dienstverlening. Kunt u hier concreet aangeven wat u bedoelt?	Ten aanzien van bullet 3: Opdrachtgever wil graag op voorhand weten wat haar te wachten staat als er concrete wijzigingen in het parkeerbeleid worden doorgevoerd. Dit betekent dat bij een modulaire aanpak hier budgettair ook eenvoudiger rekening mee gehouden kan worden. Ten aanzien van bullet 4: Bij een wijziging van het parkeerbeleid wil Opdrachtgever graag ook weten welke inspanningen bij de uitvoering door wie moeten worden uitgevoerd. Dus welke taken zal Opdrachtnemer aan Opdrachtgever vragen uit te voeren. Denk aan het leveren van bepaalde informatie, uitzonderingen etc.
74.	Inhoud	Bijlage 4 2.2.2	Hier wordt onder bullet 2 hetzelfde gevraagd als bij 2.2.1. onder bullet 3. Wat bedoelt u hiermee?	De vraag hier is of er bij een wijziging in het parkeerbeleid - net als bij de eerste implementatie - een testprotocol is opgenomen en ook wordt toegepast.
75.	Inhoud	Bijlage 4 2.2.1	U vraagt onder 2.2.1. een implementatieplan van de dienstverlening, waarbij u een aantal punten noemt waarop gelet zal worden bij de beoordeling. De genoemde punten lijken vooral betrekking te hebben de implementatie van de vergunningapplicatie. Wij hebben daar een aantal vragen bij: - wat bedoelt u onder bullet 3 met "is een adequaat testprogramma opgenomen etc.". Hoe verhoudt zich dit tot de gevraagde beschrijving van de planning/fasering van de initiële implementatie? - Hoe beoordeelt u bullet 5 en 6 voor de zittende dienstverlener, die hoeft immers geen dataconversie uit te voeren en kan deze punten dan ook niet beschrijven. Wat bedoelt u met bullet 9 (hoe worden gebruikers in de gemeentelijke organisatie getraind?)	Bij bullet 3 wordt naar toepassing van een testprotocol gevraagd. Hierbij wordt als voorbeeld het testen bij de vergunningverlening aangegeven, maar hier zou ook gedacht kunnen worden aan de inzet van een Scanvoertuig en/of het Handhavingssysteem. Bullet 5 en 6 zijn inderdaad niet direct van toepassing op de huidige opdrachtnemer en bullet 9 is in dit kader niet relevant, dit betekent dat bullet 5, 6 en 9 komen te vervallen. Het gunningscriterium zelf blijft gehandhaafd.
76.	Inhoud	Bijlage 4 2.1.4	Het percentage bezwaarschriften wordt door u als maatstaf voor de kwaliteit van handhaving gebruikt.	Dit gunningscriterium wordt niet gewijzigd. Het percentage bezwaarschriften zegt wel degelijk iets

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
			U veronderstelt een grote relatie tussen het percentage bezwaarschriften en de kwaliteit van handhaving. Echter weten wij uit ervaring dat meer dan 50% van de bezwaarschriften het gevolg is van aantoonbare fouten van de parkeerders zelf (meer dan 30% is het gevolg van verkeerd ingevoerde kentekens) en dat van de overige helft bezwaarschriften een zeer groot deel van de parkeerders probeert onder een naheffing uit te komen (nu cure no pay, zeker met de op deze markt actieve kantoren als Appjection). Het percentage bezwaarschriften zegt dan ook vrijwel helemaal niets over de kwaliteit van handhaving. Wij verzoeken u dan ook dit gunningscriterium te vervangen door een ander en beter gunningscriterium.	over de kwaliteit van de parkeercontrole. Uiteraard staat het eenieder vrij om bezwaar aan te tekenen tegen een opgelegde Naheffingsaanslag. Het is aan Opdrachtnemer om maatregelen te nemen om het percentage bezwaarschriften laag te houden. Dit kan door zorgvuldige Parkeercontrole, goede communicatie en begeleiding van de belastingschuldige in het proces na ontvangst van een Naheffingsaanslag.
77.	Contract	Bijlage 4/PvE 2.1.3/17.1	Het invorderingspercentage maakt deel uit van het SLA, echter de wegingsfactor binnen de SLA is zeer beperkt. Indien bv. een percentage van 93% is ingevorderd na 6 maanden waar 98% is aangeboden, heeft dit minder dan 0,5%-punt invloed op de SLA. Dit werkt het aanbieden van irreële invorderingspercentages in de hand. Wij verzoeken u dit invorderingspercentage te laten vervallen en de wegingsfactor veel zwaarder te maken.	Het invorderingspercentage vervalt niet. Aanbestedende dienst is zich bewust van de beperkte weging van invorderingen in de SLA, maar vindt dat dit zich verhoudt tot de gevraagde inspanning van Opdrachtnemer op dit vlak.
78.	Contract	Bijlage 4 2.1.3	Een ander percentage invordering na 6 maanden is met uitzondering de keuze "<95%" objectief aantoonbaar niet reëel op basis van uw definities. Van iedere invorderingsportefeuille naheffingsaanslagen is objectief aantoonbaar uiteindelijk minimaal 5% om meerdere redenen niet inbaar, laat staan dat dit percentage na 6 maanden niet bereikt wordt. Wij verzoeken u dit gunningscriterium te laten vervallen.	Het gaat hier om het percentage Invorderbare Naheffingen. Dit betekent dat de Oninbare Naheffingsaanslagen hier al van uitgezonderd zijn. Dit betekent dat ook een percentage >95% reëel haalbaar zou moeten zijn. Het gunningscriterium wordt niet aangepast.
79.	Contract	Bijlage 4 2.1.3	Welk percentage naheffingen na 6 maanden ingevorderd is, is in onze optiek niet relevant, alleen het eindresultaat (na mogelijk meerdere jaren) telt. De overheid heeft immers een plicht zorgvuldig in te	De termijn van 6 maanden is gekozen om dit onderdeel ook binnen een SLA meetbaar te maken. Inschrijver moet in staat worden geacht om over een periode van een jaar te kunnen inschatten welk

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
			vorderen. Het direct toepassen van de sterkste dwangmiddelen om het te vereiste invorderingspercentage te kunnen realiseren om geen boete te krijgen staat hiermee op gespannen voet. Wij verzoeken u dan ook de termijn van 6 maanden te laten vervallen.	percentage Invorderbare Naheffingsaanslagen op Nederlandse kentekens zes maanden an verzending van het eerste duplicaat ingevorderd is. Daarbij geldt ook dat een betalingsregeling wordt beschouwd als een ingevorderde Naheffingsaanslag, ook als de daadwerkelijke betaling dus later zal plaatsvinden. De termijn van zes maanden wordt niet aangepast.
80.	Proces	Bijlage 4 2.1	U stelt dat "punten worden toegekend indien uit de onderbouwing voldoende blijkt dat het bereiken van dit percentage reëel is". Wij constateren dat aanbestedende diensten ook wanneer inschrijvers aantoonbaar irreële percentages aanbieden toch altijd de score behorend bij het aangeboden percentage toekennen bij het gebruik van deze beoordelingssystematiek. Hoe gaat u beoordelen of sprake is van een reëel percentage (voert u bijvoorbeeld een zelf een marktonderzoek uit)? Wanneer is in uw optiek sprake van een onvoldoende onderbouwing en hoe verhoudt zich dat tot partijen die ambitieuze maar wel reële percentages aanbieden? Een partij kan immers redeneren "baat het niet, dan schaadt het niet". De "straf" beperkt zich tot het niet krijgen van punten op dit onderdeel.	De redenering 'baat het niet, dan schaadt het niet' gaat in zoverre niet op dat de service levels van de EMVI zullen opgenomen worden in de af te sluiten SLA. Verder is in de opbouw van de gegeven service levels al rekening gehouden met wat in de markt over het algemeen en in Zoetermeer in het bijzonder haalbaar mag worden geacht. Als onderbouwing verwacht Aanbestedende dienst een toelichting op de vraag waarom voor het gekozen percentage is gekozen op basis van de werkwijze van Inschrijver en ervaringen van Inschrijver bij vergelijkbare opdrachten.
81.	Uitvoering	Bijlage 9 Uitvoering SROI artikel 5	Kunt u aangeven op welke wijze de rapportage over de invulling van de SROI plaatsvindt? Stelt u hiervoor WIZZR beschikbaar? indien u dit niet doet of overweegt, kunt u aangeven dat voor de rapportage de AVG privacy wetgeving gehanteerd en gehonoreerd wordt?	U dient voor de SROI rapportage inderdaad gebruik te maken van WIZZR.
82.	Inhoud	Bijlage 9 Uitvoering SROI artikel 2	Geldt de SROI verplichting alleen voor de gemeente Zoetermeer of is het ook mogelijk dat de doelgroep mag komen uit aanpalende gemeenten zoals Lansingerland, Pijnacker-Nootdorp, Den Haag, Leidschendam-Voorburg, Zoeterwoude en Alphen aan den Rijn?	In beginsel geldt de verplichting alleen voor de gemeente Zoetermeer. Mocht dit in de praktijk niet haalbaar zijn dan kan in gesprek met de SROI projectleider van het Werkgeversservicepunt onderzocht worden of een andere invulling past.

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
83.	Inhoud	PvE artikel 16.5.1 d	Is het toegestaan dat ON voor de psychosociale opvang van haar medewerkers gebruik maakt van professionele opvang door psychologen in plaats van een BedrijfsOpvangTeam?	Dit is akkoord. Eis 42 wordt als volgt aangepast: "De Opdrachtnemer heeft een bedrijfsopvangteam voor Parkeercontroleurs of zorgt voor professionele opvang door psychologen van haar medewerkers. Dit bedrijfsopvangteam (BOT) verzorgt de collegiale opvang of deze psychologen verzorgen de psychosociale opvang van medewerkers van Opdrachtnemer die in aanraking komen met traumatische of psychisch belastende omstandigheden of ervaringen." Eis 522d wordt als volgt aangepast: "Samenstelling van het BOT of wijze van psychosociale opvang van medewerkers door professionele psychologen.".
84.	Inhoud	Bijlage 5. Prijsformulier	De formules in kolom F kloppen niet. Kunt u deze aanpassen?	Aanbestedende dienst heeft alle formules gecontroleerd en een fout aangetroffen in de cel met btw. Hier wordt het subtotaal vermenigvuldigd met 0,219, wat 0,21 moet zijn. Dit is in het bij deze Nvl gepubliceerde Prijsformulier gecorrigeerd. Mocht er verder nog een fout zijn dan zou Aanbestedende dienst graag willen weten in welke cel deze fout wordt aangetroffen.
85.	Juridisch	Beschrijven Document 7 Stap 1: Toetsing volledigheid	De gemeente vraagt om minimaal twee vergelijkbare referenties. Dat is in onze optiek disproportioneel. De Gids Proportionaliteit bepaalt in voorschrift 3.5G dat de aanbestedende dienst maximaal één referentie per benoemde kerncompetentie verlangt. De referentie-eis lijkt in dit geval ook zijn doel voorbij te schieten. Zo zouden twee zeer beperkte opdrachten voor publieke dienstverlening aan kerncompetentie 2 voldoen terwijl één zeer omvangrijke opdracht voor publieke dienstverlening (met aldus aantoonbaar meer praktijkervaring op het aspect van de betreffende kerncompetentie) daar niet aan zou voldoen. Derhalve ons verzoek om deze eis bij te stellen.	Uw aannname is onjuist. De gemeente vraagt om minimaal twee referenties die tezamen de drie kerncompetenties dekken. Het is toegestaan één referentie op te geven waaruit blijkt dat aan meerdere kerncompetenties wordt voldaan. Bijvoorbeeld: één referentie voor kerncompetentie 1 en 2 en één referentie voor kerncompetentie 3.

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
86.	Proces	Beschrijvend Document hfd 7 Stap 4. Beoordelen eisen en Gunningscriteria	Hier wordt gesteld dat het ontbreken van Bijlage 3 leidt tot uitsluiting. Bijlage 3 is het Programma van eisen. In de checklist staat als Bijlage 3 vermeld de Akkoordverklaring Programma van eisen. Kan de Gemeente nader duiden wat hier ingediend moet worden?	Dit is per abuis opgenomen. Wanneer Inschrijver haar inschrijving indient, dan gaat men akkoord met het Programma van Eisen.
87.	Inhoud	PvE Inleiding	U geeft aan dat het parkeerbeleid recent geactualiseerd is. Kunt u aangeven sinds wanneer dat in uitvoering is en wat de behaalde resultaten (KPI's) zijn geweest?	In 2019 is een nieuwe nota Parkeerbeleid Zoetermeer en Nota Parkeernormen en Uitvoeringsregels door de gemeenteraad vastgesteld. Dit heeft geresulteerd in nieuwe parkeernormen voor nieuwe ontwikkelingen en voor aanpassingen in de regels rond de uitgifte van parkeervergunningen. De werkingstijden van het betaald parkeren zijn uitgebreid. Ook is er een bezoekersregeling voor het sociaal bezoek van bewoners geïntroduceerd. Meer informatie over dit beleid en de verankering hiervan in regels en besluiten is hier te vinden: https://www.zoetermeer.nl/verkeer-en-vervoer De wijzigingen in het parkeerbeleid hebben niet geresulteerd in nieuwe KPI's.
88.	Inhoud	PvE hfdstk 2 Begrippen - Kraskaart	Wanneer verwacht opdrachtgever de kraskaart uit te faseren en wat is het effect van de kraskaart op het percentage digitaliseringsgraad?	In het nu geldende besluit uitgifte parkeervergunningen is de kraskaart nog opgenomen. Het is de bedoeling dat dit wordt aangepast in een nieuw besluit. De gemeente streeft ernaar om dit besluit in te laten gaan in 2024. Het effect op de digitaliseringsgraad in het betaald parkeren is gering omdat daar de kraskaart maar door een beperkt aantal gebruikers wordt toegepast, hieronder zit één zeer grote gebruiker. In de blauwe zone zal het effect groter zijn, aangezien een vervanging van de kraskaart een digitale oplossing zal zijn die daardoor minder opvolging vereist.

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
89.	Inhoud	PvE hfd 2 Begrippen - Parkeercontrole	Hier wordt de gemeente Veenendaal genoemd. Mogen wij aannemen dat het hier Zoetermeer betreft?	Dat is correct, dit is de gemeente Zoetermeer.
90.	Inhoud	PvE eis 22 en eis 45	Kan de Gemeente aangeven wat er bedoeld wordt te allen tijde telefonisch bereikbaar zijn en met welk doel (eis 22)? En hoe deze eis zich verhoudt tot eis 45 waarbij die bereikbaarheid wordt gevraagd gedurende de regulerings tijden?	Eis 22 wordt als volgt aangepast: "Opdrachtnemer is voor Opdrachtgever telefonisch bereikbaar tijdens Reguleringstijden."
91.	Inhoud	PvE eis 29	Kan de Gemeente toelichten wat de achterliggende gedachte van deze eis is en voorbeelden geven van hetgeen niet is toegestaan?	Als voorbeeld kan dienen dat het niet de bedoeling is dat het Parkeerservicebureau in Zoetermeer ook als balie of contactadres wordt aangehouden voor baliediensten die Opdrachtnemer verricht voor andere gemeenten of opdrachtgevers.
92.	Inhoud	PvE eis 40	Mogen wij er van uitgaan dat deze eis alleen van toepassing is voor Parkeercontroleurs die te voet op straat zijn? Zo niet, kan de Gemeente dan de reikwijdte aangeven van deze eis?	Dit betreft nadrukkelijk Parkeercontroleurs die te voet op straat zijn.
93.	Inhoud	PvE hfdst 5.2.1 voetnoot 4	Kan de Gemeente aangeven wat de huidige betalingsgraad is indien de uitgeschreven Naheffingsaanslagen niet worden meegerekend?	Deze informatie is niet bekend bij Aanbestedende dienst.
94.	Inhoud	PvE eis 67	Kan de Gemeente aangeven wat het meetpunt is van de 10%? Is dit voor het versturen van de Naheffing (na beoordelen van bijvoorbeeld beeldmateriaal)? Of nadat een bezwaar is ingediend?	Dit is voordat de Naheffingsaanslag het invorderingsproces in gaat.
95.	Inhoud	PvE eis 69	Kan de gemeente toelichten of er momenteel alleen in koppels wordt gewerkt? Zijn er aanwijzingen of zijn er feiten voorgevallen dat de veiligheid van een parkeercontroleur alleen in het geding is geweest en zo ja kunt u voorbeelden en aantallen geven over het afgelopen jaar?	In 99% van de parkeercontroles wordt in koppels gecontroleerd. Afgelopen jaren is er op gebied van veiligheid niks voorgevallen.
96.	Inhoud	PvE eis 71-78	Bedoelt de gemeente met gestelde aanwezigheidseisen dat er dan voltijd gecontroleerd moet worden? Bijvoorbeeld eis 71 stelt dat gedurende 4 van de 5 dagen tussen 9:00 en 18:00	Uitgangspunt voor Opdrachtgever is een hoge Betalings- en Nalevingsgraad. Dit wordt bevorderd als de Parkeercontrole zichtbaar wordt uitgevoerd. Dit betekent dat Opdrachtgever enige grip wil

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
			er vol continue gecontroleerd wordt. Dient een scanvoertuig dan vol continue rond te rijden?	hebben op de uitvoering van de Parkeercontrole en om die reden meerdere dagen per week Parkeercontrole uitgevoerd wil hebben. Dit geeft Inschrijvers ook richting in de verwachte inzet. Het betekent niet dat bij inzet van een Scanvoertuig er vol continu rondgereden moet worden binnen de genoemde tijden, maar dat binnen genoemde tijden er in ieder geval gehandhaafd wordt.
97.	Inhoud	PvE eis 106	Kan de Gemeente toelichten wat is de noodzaak om met 4 aparte databases te kunnen koppelen?	Dit is geen noodzaak, maar biedt Opdrachtgever wel de vrijheid om kentekens in andere databases dan het NPR te bevragen. Dit zou kunnen voorkomen als bepaalde rechten om moverende redenen niet in het NPR worden geregistreerd, maar in een aparte database. Voor alsnog is hier overigens geen sprake van.
98.	Inhoud	PvE eis 148	Waarom wordt geëist dat alle scan data in Nederland opgeslagen moet worden en niet zoals eis 10 aangeeft binnen de EER of zelfs daarbuiten indien er een passend niveau van gegevensbescherming is?	Dit is inderdaad in tegenspraak van het gestelde in eis 10. Eis 148 wordt als volgt aangepast: "De met het scannen verkregen data worden enkel binnen de Europese Economische Ruimte of in een land met een passend niveau van gegevensbescherming opgeslagen, gehost, onderhouden, beveiligd en geüpdatet."
99.	Inhoud	PvE eis 144, 149 en 182.	Hier lijkt een tegenstrijdigheid te zitten. Eis 144 en eis 182 stellen dat Opdrachtgever eenmalig een kaart ter beschikking wordt gesteld die door Opdrachtnemer actueel gehouden moet worden. Eis 149 stelt dat Opdrachtgever verantwoordelijk is voor de aanlevering van actuele kaarten. Kan de Gemeente dit nader verduidelijken?	Opdrachtgever verstrekt eenmalig digitale kaarten met GEO-informatie. Opdrachtnemer houdt deze digitale kaarten actueel met onder andere wijzigingen die Opdrachtgever zal verstrekken aan Opdrachtnemer voordat deze wijzigingen actueel worden. In eis 149 is een tekstuele fout opgenomen. Eis 149 wordt als volgt aangepast: "Opdrachtnemer is, op aangeven van Opdrachtgever, verantwoordelijk voor het actueel houden van de GEO-kaarten. Hiervoor stelt Opdrachtgever aan Opdrachtnemer eenmalig actuele GEO-kaarten beschikbaar welke Opdrachtnemer zal gebruiken

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
				tijdens de Parkeercontrole. Om de Scanoplossing betrouwbaar te houden verwerkt Opdrachtnemer door Opdrachtgever verstrekte wijzigingen in de parkeerregulering, binnen twee werkdagen na ontvangst, in de GEO-kaarten."
100.	Inhoud	PvE eis 150	Kan de Gemeente aangeven wat er bedoeld en verwacht wordt met "eenvoudige wijze" in de context van het ontdoen van privacy gevoelige zaken?	regel 75 en 76: Opdrachtgever wil een oplossing die geënt is op privacy by design. Dit impliceert onder meer dat bij het aanleveren van informatie op voorhand nagedacht is hoe dit binnen de kaders van de AVG mogelijk is. Persoonsgegevens die niet relevant zijn voor het beoogde gebruik van de data dienen dan ook afgeschermd te worden. Op een eenvoudige wijze wil zeggen dat Opdrachtgever hier geen aanvullende acties voor hoeft te ondernemen. Taaltechnisch wordt eis 150 als volgt aangepast: "Opdrachtgever wenst ruim binnen de kaders van de privacy wetgeving te blijven bij de toepassing van een Scanoplossing. Bij het gebruik van bijvoorbeeld beeldmateriaal is het dan ook gewenst dat de toegepast Scanoplossing zelf beeldmateriaal ontdoet van privacy gevoelige zaken (persoonsgegevens/informatie). Dit kan door bijvoorbeeld op geautomatiseerde wijze persoonsgegevens te blurren."
101.	Inhoud	PvE eis 150	Kan de Gemeente aangeven wat er bedoeld en verwacht wordt met "eenvoudige wijze" in de context van het ontdoen van leveren van beeldmateriaal?	Zie het antwoord op vraag 100.
102.	Inhoud	PvE eis 156	In onze beleving is het bewaren van scans van voertuigen die geen Suspect zijn, in strijd met de AVG. Wij verzoeken u derhalve deze eis te laten vallen.	Met deze eis wordt geen aanvullende informatie bedoeld, enkel de locatie en het tijdstip van een scan, zonder persoonsgegevens gekoppeld aan deze scan.
103.	Inhoud	PvE eis 168	De eisen "altijd actueel" en "functioneert permanent" lijken eisen te zijn die als 100% actueel en 100%	Eis 168 wordt als volgt aangepast: "De Deskforce-applicatie inclusief de beveiliging is actueel en

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
			beschikbaar bedoeld zijn. Geen enkele software kan 100% van de tijd beschikbaar zijn, noch 100% van de tijd actueel. Kan de Gemeente nader aangeven wat hier beoogd wordt en hoe dit zich verhoudt tot eis 209?	functioneert permanent gedurende Reguleringstijden;".
104.	Inhoud	PvE eis 186 SaaS	Waarom wordt hier geschreven over de "gevraagde SaaS dienstverlening"? Kunt u toelichten wat waar beschreven staat of/bedoeld wordt met "de gevraagde SaaS dienstverlening" en waarom over SaaS wordt gesproken specifiek voor de Scanoplossing? Tevens zou de toepassing van SaaS voor de gehele Scanoplossing onmogelijk zijn: De Scanunit is volgens de Begrippen onderdeel van de Scanoplossing en in elke Scanunit zit software en dat kan dus onmogelijk SaaS zijn.	Hiermee wordt bedoeld dat daar waar software as a service wordt toegepast dit aan deze eisen moet voldoen. Eis 186 wordt als volgt aangepast: "Naleven standaarden: De software waarmee de Scanoplossing is geïmplementeerd, is volgens relevante standaarden beveiligd en van voldoende kwaliteit. De richtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP), Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC), Informatiebeveiligingsdienst voor gemeenten (IBD) en Open Web Application Security Project (OWASP) zijn hierbij normstellend. Met betrekking tot het toepassen van een vorm van SaaS-dienstverlening voldoet de SaaS leverancier en de applicatie aan de eisen die de Opdrachtgever stelt."
105.	Inhoud	PvE eis 197	Kan de Gemeente nader aangeven wat hier bedoeld wordt met plug-ins (die niet toegestaan zijn)?	Een plug-in betreft een aanvulling op een softwarepakket die niet zelfstandig kunnen draaien maar de host-applicatie nodig hebben om te kunnen werken. Deze eis heeft tot doel dat het niet nodig is om naast een browser nog aanvullende software te moeten installeren om gebruik te kunnen maken van de Scanoplossing. Deze eis komt voort uit de beveiligingsrisico's die kleven aan het toepassen van plug-ins, zoals risico's op malware.
106.	Inhoud	PvE eis 204	Waarom wordt hier vermeld dat er afspraken worden vastgelegd in de Overeenkomst over aansprakelijkheid en schade in het geval van incidenten? In de concept Overeenkomst het Beschrijvend document en het PvE staan deze	Hier wordt gewezen op de af te sluiten Verwerkersovereenkomst en de hoofd-Overeenkomst. Hierin zijn deze afspraken vastgelegd. Er worden geen aanvullende clausules voorzien.

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
			reeds vermeld, of voorziet de Gemeente nog aanvullende clausules?	
107.	Inhoud	PvE eis 204	Hier wordt melding gemaakt van een Offerte leidraad. Wordt hiermee het Beschrijvend document bedoeld? Zo niet kunt u duiden welk document dit is?	Hiermee wordt het Beschrijvend document bedoeld.
108.	Inhoud	PvE eis 232	"waarin onder meer is vastgelegd". Betekent dit dat er (in de toekomst) meer vastgelegd dient te worden? En zo ja, wat dan?	Met onder meer wordt 'minimaal' bedoeld. Opdrachtnemer kan ervoor kiezen meer vast te leggen dan wat Opdrachtgever noodzakelijk vindt.
109.	Inhoud	PvE eis 233	Kan de Gemeente wat de huidige afspraken zijn en wijze van afhandeling en vormgeving?	De huidige afspraken zijn dat de bezwaren afhandeling afgestemd is op het gemeentelijke parkeerbeleid en de geldende jurisprudentie. De afhandeling en vormgeving sluit aan bij het communicatiebeleid zie antwoord op vraag 12.
110.	Inhoud	PvE eis 235	Kan de Gemeente aangeven welke informatie in een dossier bewaard dient te blijven?	Dit betreft het bezwaarschrift inclusief meegezonden bewijsmateriaal, de Naheffingsaanslag waar het bezwaar betrekking op heeft en de beantwoording van het bezwaarschrift.
111.	Inhoud	PvE eis 239	Wanneer gaat de 6 weken is? Na ontvangst Opdrachtnemer? Na ontvangst Opdrachtgever (schriftelijk bezwaar)?	Conform eis 231 betreft dit de datum waarop Opdrachtnemer een Bezwaarschrift ontvangt, tenzij Opdrachtgever dit bezwaarschrift ontvangt, dan wordt uitgegaan van een door Opdrachtgever aangebracht datumstempel.
112.	Inhoud	PvE eis 239 en 241	Hoe gaat de Gemeente om met de volgende zaken t.a.v. de 6 weken: 1: In toenemende mate worden bezwaren ingediend door juridische bureau's. Dergelijke bezwaarafhandeling kost meer tijd vanwege de informatie voorziening en argumentatie. 2: Indien aanvullende stukken van de bezwaarde nodig zijn en het enige tijd duurt voordat die geleverd zijn.	Ten aanzien van het eerste punt door u genoemd geldt de termijn van 6 weken, voorzien van de nuancering uit eis 241. Voor het tweede punt geldt dat hier uitgegaan mag worden van de datum van het moment waarop aanvullende stukken worden aangeleverd/ontvangen.

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
			Is de 6 weken termijn dan werkelijk van toepassing?	
113.	Inhoud	PvE eis 242	Wat is de reden dat hier een minimum van 25 wordt gesteld? Op basis waarvan kunnen het er meer worden?	Opdrachtnemer communiceert namens Opdrachtgever met de burger. Dit betekent dat Opdrachtgever zicht wil hebben op de wijze van communiceren. Om die reden wordt gevraagd om een eerste set van 25 afhandelingen van bezwaarschriften aan Opdrachtgever voor te leggen, zodat deze de wijze en toon van de communicatie kan beoordelen. Indien op basis van deze set van 25 Opdrachtgever onvoldoende zekerheid heeft dat de wijze en toon van de communicatie past bij de gemeente Zoetermeer kan het zijn dat er gevraagd wordt om extra afhandelingen van bijvoorbeeld specifieke zaken voor te leggen aan Opdrachtgever.
114.	Inhoud	PvE eis 242	Kan de Gemeente het huidige handboek overleggen? Indien er momenteel geen handboek is kan de gemeente dan een representatieve set van bezwaarschriftreacties overleggen die voldoen aan de wensen en eisen van de Gemeente?	De gemeente heeft geen handboek en kan geen representatieve set van bezwaarschrift reacties overleggen.
115.	Inhoud	PvE eis 245	Wat is de definitie van tijdig?	Met tijdig wordt bedoeld binnen de termijn die de Officier van Justitie stelt voor de beantwoording van de vragen.
116.	Inhoud	PvE eis 261	Kunt u nader duiden wat hier verwacht wordt van "in overleg met Opdrachtnemer"? Informatie verschaffing? Aanwezigheid bij hoorzitting? Voorbereiding op de hoorzitting? Of andere zaken?	In principe vertegenwoordigd Opdrachtgever het college van B&W bij een hoorzitting. In overleg wordt bedoeld dat Opdrachtnemer alle beschikbare informatie op verzoek van Opdrachtgever verschaft over de betreffende aanvraag en reden van afwijzing. Opdrachtnemer kan ook om advies gevraagd worden over de aanvraag, afwijzing en kansen van aanvrager en gemeente in een vervolprocedure.
117.	Inhoud	PvE 278 E-loket	Kan de Gemeente aangeven op basis van welke criteria de vormgeving en de inhoud beoordeeld zal	In principe wordt voor wat betreft de vormgeving en inhoud het PvE aangehouden. Voor wat betreft de

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
			worden en hoe de Gemeente verwacht dat deze beoordeling zal plaatsvinden?	werking van het E-loket wordt gecontroleerd in hoeverre de parkeerverordening en het uitgiftebesluit correct zijn verwerkt. Dit zal op basis van testplannen en protocollen worden uitgevoerd.
118.	Inhoud	PvE eis 306	"Opdrachtgever verstrekt gedurende de implementatiefase de definitieve configuratie." Wat wordt hier bedoeld met "configuratie"?	Er wordt door Opdrachtgever gewerkt aan het zoveel mogelijk op kenteken registreren van Parkeerrechten. Nog niet alle Parkeerrechten zijn nu gedigitaliseerd, eind 2023 zal duidelijk zijn wat per 2024 verder gedigitaliseerd kan zijn, dit wordt bij aanvang van de implementatiefase gezamenlijk vastgelegd. Met configuratie wordt hier bedoeld de definitieve samenstelling van uit te geven parkeerproducten en de vorm hiervan.
119.	Inhoud	PvE eis 314	Wat is de reden dat hier verwezen wordt naar een standaard die inmiddels is vervangen door DigiToegankelijk (EN 301 549 met daarin opgenomen WCAG 2.0)?	Daarin heeft u gelijk. De verwijzing in de voetnoot is niet correct en moet zijn: https://www.forumstandaardisatie.nl/openstandaarden/digitoegankelijk-en-301-549-met-wcag-21
120.	Inhoud	PvE eis 446	Kan de gemeente aangeven wat de bezoekcijfers (aantallen, tijdstippen en reden van bezoek) zijn van het Parkeerservicebureau over het afgelopen jaar?	Gemiddeld, verspreid over de dag worden 5 bezoekers aan het loket geholpen. Bezoekers stellen meestal vragen over vergunningen, het parkeerbeleid, de prijs van parkeerproducten, de bezoekersregeling en naheffingen. Bedrijven informeren naar reserveringen van parkeerplaatsen voor renovatie of bouwprojecten. Tijdens de prolongatie is het erg druk (meer dan 100 telefoontjes per dag en 10 tot 25 bezoekers). Tijdens zomervakantie (juli - augustus) is het relatief rustig met bezoekers en zijn er minder telefoontjes per dag.

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
				Bij wijziging van beleid of parkeerproducten wordt het meestal drukker. De bewoners hebben dan vragen over de wijziging en hoe verder te handelen.
121.	Inhoud	PvE eis 447	Hoe verhoudt "binnen 5 keer overgaan" zich tot de eis van 30 seconden in eis 23?	In feite wordt hetzelfde doel nagestreefd, namelijk dat de telefoon snel wordt opgenomen. 5 keer overgaan staat gelijk aan ongeveer 20 seconden. Eis 447 wordt aangepast naar: "De telefonische bereikbaarheid van het Parkeerservicebureau moet van maandag tot en met vrijdag tussen 10 uur en 17 uur worden gegarandeerd. De telefoon van het Parkeerservicebureau wordt binnen 30 seconden opgenomen gedurende de tijd dat het Parkeerservicebureau telefonisch bereikbaar is, de klant wordt daarna geholpen of er wordt duidelijk gemaakt hoe en wanneer de klant geholpen gaat worden;"
122.	Inhoud	PvE 452.b	Welke betaalwijzen dienen ter beschikking gesteld te worden?	Betaling per bankkaart
123.	Inhoud	PvE eis 520	Hier wordt vermeld dat de jaarrapportage een actueel bewijs (niet ouder dan 1 maand) moet bevatten waaruit blijkt dat opdrachtnemer in de omstandigheden van het Uniform Europees aanbestedingsdocument geen verandering is opgetreden. Kan hier een voorbeeld van worden gegeven?	Dit mag een schriftelijke verklaring van een tekenbevoegde binnen de onderneming van Opdrachtnemer zijn.
124.	Inhoud	PvE eis 542	Binnen welke termijn dient opdrachtnemer de output van deze queries te verschaffen?	Dit zal afhangen van de vraagstelling, maar Inschrijver mag uitgaan van een doorlooptijd van 5 werkdagen per query.
125.	Inhoud	PvE eis 542	Opdrachtnemer dient rekening te houden dat opdrachtgever ten minste 10 queries per jaar zal opvragen. Wat is het maximum aantal queries wat opdrachtgever per jaar kosteloos kan opvragen?	Binnen de Opdracht valt dat Opdrachtgever 10 queries per jaar kan uitvragen. Het meerdere boven 10 queries per jaar kan wel door Opdrachtgever gevraagd worden maar mag op basis van een open

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
				kostencalculatie worden doorbelast aan Opdrachtgever.
126.	Inhoud	PvE eisen 514 en 520	520) Opdrachtnemer staat het vrij om zelf ook een accountant opdracht te geven om controle uit te voeren op de eigen rapportage. 514) Controle vindt plaats via een jaarlijkse accountantscontrole waarvoor Opdrachtnemer zorgt. Onduidelijk of opdrachtnemer verplicht is controle te laten uitvoeren door een accountant?	Conform eis 514 zorgt Opdrachtnemer voor een jaarlijkse accountantscontrole. In eis 520 zijn twee woorden abusievelijk omgewisseld Deze eis wordt aangepast naar: "De jaarrapportage is beschikbaar uiterlijk op de 1ste dag van de maand maart van het volgende jaar. De rapportage wordt in opdracht van de Opdrachtnemer door een onafhankelijke registeraccountant, eventueel op onderdelen, gecontroleerd op zijn betrouwbaarheid. Opdrachtgever staat het vrij om zelf ook een accountant opdracht te geven om controle uit te voeren op de rapportage. De jaarrapportage bevat een actueel bewijs (niet ouder dan 1 maand) waaruit blijkt dat voor Opdrachtnemer in de omstandigheden van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument geen verandering is opgetreden. De accountantsverklaring wordt bij de jaarrapportage gevoegd. Opdrachtnemer en Opdrachtgever zullen nadere afspraken maken over de te volgen procedure in dit verband."
127.	Inhoud	PvE hfd 5.1	In 5.1 Algemeen staat dat de opdrachtnemer zelf bepaalt op welke manier er wordt gehandhaafd. Is het toegestaan dat er NHA's wordt opgelegd op afstand?	Dit is toegestaan, zie ook hoofdstuk 6 van het PvE. Hierbij geldt overigens wel eis 102, zodat Opdrachtgever haar communicatie intern en richting de burger op kan aanpassen.
128.	Inhoud	PvE Voetnoot 16	In de parkeerverordening (voetnoot 16) staat "Artikel 11 Bevoegdheid tot gebruik wielklem en wegsleepregeling". Valt dit buiten de scope?	De uitvoering van de wielklem en wegsleepregeling (Verordening Parkeerbelasting) valt buiten de scope van deze Opdracht. Het kan wel zo zijn dat op basis van informatie van Opdrachtnemer overgegaan wordt tot het plaatsen van wielklemmen door

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
				Opdrachtgever. Het verstrekken van deze informatie (bijvoorbeeld wanbetalers) valt wel binnen de scope van deze Opdracht.
129.	Inhoud	PvE eis 58	Wat moeten wij verstaan onder "Foutparkeerders", zijn dit de voertuigen die een AvB krijgen in de blauwe zone of zijn dit alle parkeerovertredingen in het gehele gebied incl. de fiscale gebied?	Dit betreft het door een motorvoertuig stilstaand overtreden van de Wegenverkeerswet. Hier wordt niet het parkeren in de blauwe zone zonder schijf of ontheffing mee bedoeld, maar daar parkeren waar dit niet is toegestaan.
130.	Inhoud	PvE eis 59	Is het verplicht om de metingen door een lopende parkeercontroleur te doen of mag dit ook met de scanauto?	Dit mag ook met een Scanvoertuig worden uitgevoerd.
131.	Inhoud	PvE eis 70	Wat is het doel om een opvolger voor het fiscale deel in te zetten die een beëdigde BOA is?	Doel hiervan is dat direct opgetreden kan worden tegen bijvoorbeeld Fout parkeren. Dit voorkomt uitwijkgedrag van parkeerders die bijvoorbeeld op het trottoir parkeren en zo het fiscale parkeren omzeilen.
132.	Inhoud	PvE eis 81.d	Welke feitcodes betreffen de Handhaving van de WAHV feiten?	Dit betreft alle feitcodes inzake stilstaan en parkeren uit het feitenboekje.
133.	Inhoud	PvE eis 97	Wordt met meldkamer de meldkamer van de opdrachtnemer bedoeld? Of beschikt de opdrachtgever over een eigen meldkamer waarop de opdrachtnemer wordt aangesloten?	Dit betreft een eigen meldkamer van Opdrachtnemer of een door Opdrachtnemer gecontracteerde meldkamer.
134.	Inhoud	PvE hfd 6	Kan de Gemeente aangeven wat de huidige digitaliseringsgraad is?	Aanbestedende dienst kan hier geen specifiek percentage voor geven. Op dit moment zijn er alleen bedrijfsvergunningen en kraskaarten niet digitaal voor het fiscaal betaald parkeren.
135.	Inhoud	PvE eis 102	Geldt dit ook voor de NHA's bij buitenlandse kentekens?	Ja, let op, deze eis gaat om de afweging die Opdrachtnemer hierin maakt.

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
136.	Inhoud	PvE eis 106	Waar dienen de "barcode- of transponderkaarten" voor? Wat is het effect hiervan op de digitaliseringsgraad in percentage?	Op dit moment zijn de bedrijfsvergunningen nog niet volledig op kenteken gebaseerd. In plaats daarvan zijn barcodekaarten uitgegeven die in meerdere auto's geplaatst kunnen worden. Het is de bedoeling dit ook op kenteken te baseren, maar dit zal mogelijk niet direct bij aanvang van de Opdracht gerealiseerd zijn. Deze barcodepassen zijn nadelig voor de digitaliseringsgraad.
137.	Inhoud	PvE eis 136	Is het toegestaan de tellingen te laten plaatsvinden door het scanvoertuig?	Ja, dit is toegestaan.
138.	Inhoud	PvE eis 139	Moeten de voertuigen voorzien zijn van de Gemeente Zoetermeer logo's?	Nee, dat is niet noodzakelijk.
139.	Inhoud	PvE eis 139	Moeten de voertuigen voorzien zijn van de Gemeente Zoetermeer logo's?	Deze vraag is reeds gesteld. Zie antwoord op vraag 138.
140.	Inhoud	PvE eis 144	Hoe voorziet opdrachtgever de opdrachtnemer van de up-to-date informatie om de digitale kaart binnen de gestelde eisen te laten updaten?	Per e-mail.
141.	Inhoud	PvE eis 273	Voor de volledigheid, is er een verschil tussen een website en een E-loket?	Een website is een verzameling webpagina's op het worldwide web. Een E-loket is een via een website te benaderen digitale productencatalogus. Hier is informatie over de producten te vinden en wordt een mogelijkheid geboden om een product aan te vragen. In casu levert Opdrachtgever een webpagina aan waar vanuit de burger het E-loket kan benaderen.
142.	Inhoud	Parkeerautomaten scope	Kunt u aangeven welk merk en type parkeerautomaten en welke systemen worden gebruikt voor beheer, onderhoud en financiële transacties?	De parkeerautomaten betreft type flowbird strada touch, deze zijn aangesloten op het beheersysteem Smartfolio
143.	Inhoud	PvE eis 474	Wat is de reden dat pintransacties via een rekening van de opdrachtnemer verlopen en niet rechtstreeks naar een derdenrekening van Opdrachtgever/Opdrachtnemer?	De pintransacties zijn gecontracteerd bij de leverancier van de Parkeerautomaten. Deze partij is een APSP (Acceptant Payment Service Provider) en verwerkt de pintransacties in opdracht van de Opdrachtgever. De leverancier verzamelt de opbrengsten op haar rekening derdengelden en stort

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
				deze dan door op de rekening derdengelden van Opdrachtnemer.
144.	Inhoud	PvE Eis 482	Wat is de reden dat pintransacties via een rekening van de opdrachtnemer verlopen en niet rechtstreeks naar een derdenrekening van Opdrachtgever/Opdrachtnemer?	De pintransacties zijn gecontracteerd bij de leverancier van de Parkeerautomaten. Deze partij is een APSP (Acceptant Payment Service Provider) en verwerkt de pintransacties in opdracht van de Opdrachtgever. De leverancier verzamelt de opbrengsten op haar rekening derdengelden en stort deze dan door op de rekening derdengelden van Opdrachtnemer.
145.	Inhoud	PvE eis 484	Loopt alles via automatische incasso?	Nee, het is mogelijk om bij het Parkeerservicebureau pinbetalingen te verrichten. Ook kan via iDEAL betaald worden voor bijvoorbeeld Parkeervergunningen en -onthefingen of door een bankoverschrijving. Zie ook eis 270 van het PvE.
146.	Inhoud	PvE Bijlage A	Kan de gemeente de cijfers toelichten op bij afhandeling bezwaar en beroep. Het aantal gegronde bezwaren bedraagt volgens bijlage A 14,4%. Het aantal binnengekomen bezwaren bedraagt 523 en gegronde bezwaren 208. Hoe moeten wij de 14,4% verklaren/herleiden?	Dit wordt nader uitgezocht, Aanbestedende dienst komt hier op terug.
147.	Inhoud	Planning	Is 1 oktober de beoogde datum voor start dienstverlening?	Ja, dit is correct.
148.	Inhoud	Migratie/Transitie	Op welke wijze gaat huidige dienstverlener het vergunningen bestand aanleveren? Welk formaat?	Dit moet nog worden afgesproken. Uitgangspunt is een in MS Office bewerkbaar bestandsformaat.
149.	Inhoud	Betalingsgraad	Kan de Gemeente aangegeven wat de betalingsgraad is op basis van de nieuwe berekening, kortom exclusief de naheffingen?	Nee dit is voor de gemeente niet mogelijk
150.	Juridisch	Conceptovereenkomst - Artikel 10 - Boetes	Artikel 10 bevat een generieke boete voor elke vorm van niet-nakoming. Dit wijkt af van het branchegebruik waarbij boetes doorgaans op specifieke tekortkoming worden gekoppeld. Wij stellen voor deze boetebepaling te schrappen of op	Niet akkoord, zie antwoord op vraag 50.

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
			z'n minst te concretiseren op een specifieke geval van wanprestatie.	
151.	Juridisch	VNG algemene voorwaarden en Zoetermeers addendum - Aanvulling artikel 14 Aansprakelijkheid en verzekering	Aansprakelijkheid wordt - per gebeurtenis - beperkt tot € 1 miljoen of maximaal gelijk aan de waarde van de opdracht als die hoger is dan € 1 miljoen, zonder beperking naar schadesoort. Dat is in onze optiek disproportioneel. Wij stellen voor dat de gemeente aan deze bepaling toevoegt dat de aansprakelijkheid alleen geldt voor directe schade (dus geen indirecte schade) en dat de totale aansprakelijkheid gedurende de gehele looptijd van de opdracht (dus niet per gebeurtenis) beperkt is tot 100% van de opdrachtwaarde.	Niet akkoord. Mede gelet op de aard van de werkzaamheden, waarbij persoonsgegevens worden gebruikt, menen wij dat de aansprakelijkheidsbepalingen proportioneel zijn. Bovendien is het Burgerlijk Wetboek, waaronder de redelijkheid- en billijkheid, aanvullend van toepassing.
152.	Juridisch	Concept Overeenkomst, artikel 3.2	Kan de Gemeente aangeven waarom voor deze index gekozen is? (Ook in de context van een dienstverlening met een groot technisch component dat niet CAO loon gebaseerd is).	Een groot deel van de Opdracht is - na initiële investeringen - gebaseerd op de inzet van personeel. Om die reden is voor de jaarlijkse indexering gekozen voor een loonkosten-gebaseerde index.
153.	Juridisch	Concept Verwerkersovereenkomst artikel 4.3	Hoe moeten wij artikel 4.3, verwerking binnen de EER of daarbuiten mist voldaan aan artikel 45 of 46 AVG, plaatsen ten opzichte van eis 148 waarbij scan gegevens binnen Nederland verwerkt moeten worden?	Eis 148 wordt als volgt aangepast: "De met het scannen verkregen data worden enkel binnen de Europese Economische Ruimte of in een land met een passend niveau van gegevensbescherming opgeslagen, gehost, onderhouden, beveiligd en geüpdatet."
154.	Juridisch	Concept Wachtkamerovereenkomst artikel 3.1	Hier wordt vermeld dat het toepassing van de indexering plaats kan vinden na overleg en goedkeuring door de Gemeente. Dit suggereert dat de Gemeente de mogelijk heeft dit niet goed te keuren. Is dit correct en zo ja, kan de Gemeente aangeven in welke omstandigheden de Gemeente dit niet zou goedkeuren?	De indexering conform Overeenkomst wordt gehanteerd. De overleggen en goedkeuring van de gemeente zijn hierbij niet aan de orde.
155.	Juridisch	Concept Wachtkamerovereenkomst artikel 4.2	Hier wordt vermeld dat relevante gegevens "direct" verschaft dienen te worden. Mogen wij er vanuit gaan dat "direct" een redelijke termijn voor het soort informatie en het tijdstip waarop deze gevraagd	Bewijsmiddelen van wachtkamercontractant worden opgevraagd bij de voorlopige gunning

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
			wordt? (Voorbeeld van een recente Belastingverklaring).	