



gemeente

Zoetermeer

NOTA VAN INLICHTINGEN 2

Parkeerbeheer gemeente Zoetermeer

2023-036922

Auteursrecht

Alle rechten voorbehouden aan de Gemeente Zoetermeer

Nota van Inlichtingen

In dit document zijn de (vervolg) 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 eerste twee vragen bevatten (een deel van) vragen en antwoorden die aanbestedende dienst niet kon beantwoorden in de eerste vragenronde (vraag 17 en 146).

Bijlagen

- Bijlage - Storing meldingen 1-1-2023 t/m 1-6-2023 Zoetermeer
- Bijlage - Tips voor het schrijven van brieven

Vragen en Antwoorden

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
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?	De gemeente zou naar aanleiding van vraag 17 in de eerste nota van inlichtingen terugkomen op onderdeel 1 en 2 van de vraag: Bijgevoegd Excel bestand geeft antwoord op vraag 17 onderdeel 1 en 2. N.B.: De melding 'papier op', wil niet zeggen dat de papier rol op is. Als de printer vastloopt of de kaartjes rullen op dan krijg je ook een 'papier op' melding.
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	De gemeente zou naar aanleiding van vraag 146 uit de eerste nota van inlichtingen terugkomen op deze vraag:

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
			bedraagt 523 en gegronde bezwaren 208. Hoe moeten wij de 14,4% verklaren/herleiden?	Het percentage van 14,4% betreft het percentage ingekomen bezwaarschriften op Naheffingsaanslagen. Aanvullend hierop ontving Aanbestedende dienst deze informatie: % Bezwaarschriften t.o.v. Naheffingsaanslagen: 14,4% Bezwaarschriften belparkeren (onderdeel totaal): 172 % Bezwaarschriften t.o.v. Naheffingsaanslagen excl. belparkeren: 9,7%.
156.	Inhoud	Vervolg vraag NV11 Vraag en antwoord 12	U geeft verwijzingen, echter kunt u voorbeeldbrieven vanuit de huidige communicatie over deze dienstverlening met Inschrijvers delen?	Zoetermeer is in 2022 aangesloten bij de 'Direct duidelijk deal'. Sindsdien is de gemeente bezig om al haar brieven stapsgewijs aan te passen, zodat deze voldoen aan de criteria van 'direct duidelijk'. De huidige brieven voldoen nog niet aan deze norm en zijn dus geen goed referentiekader. U kunt de vijf principes waar de communicatie aan moet voldoen vinden op: www.gebruikercentraal.nl/ontwerpprincipes/. Daarnaast is in de bijlage een (intern) bestand toegevoegd met tips voor het schrijven van brieven.
157.	Inhoud	Vervolg vraag NV11 Vraag en antwoord 13	Met betrekking tot de communicatie met de burgers is een nauwe afstemming met uw afdeling Communicatie van belang. We willen u dan ook vragen om de totstandkoming van de brieven te beoordelen, ofwel hoe Inschrijver dit in samenwerking met uw afdeling Communicatie gaat inrichten in de door Inschrijver aangeboden dienstverlening, in plaats van de beoordeling van een mogelijk eindresultaat. Gaat u hiermee akkoord?	Het mogelijke eindresultaat toont ons inziens een beeld van de manier van communiceren. U kunt de samenwerking met de afdeling Communicatie in uw communicatieplan meenemen. De voorbeeldbrief blijft echter onderdeel van de beoordeling net als het communicatieplan.

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
158.	Inhoud	Vervolg vraag NVI1 Vraag en antwoord 13	Kunt u aangeven wat de toegevoegde waarde is in het vragen /eisen van een voorbeeldbrief in de inschrijving? Mede omdat u dit tijdens de uitvoering ook beoordelen zult zoals bijvoorbeeld aangegeven in NVI1 V&A113.	Opdrachtgever wil in zee met een partij die zoveel mogelijk qua werkwijze aansluit bij de eisen en wensen van Opdrachtgever. Om die reden wil Opdrachtgever bij de selectie al Inschrijvers hierop beoordelen. Vandaar de vraag om een voorbeeldbrief. Omdat hier niet voor elke situatie een voorbeeldbrief gevraagd kan gaan worden wil Opdrachtgever ook tijdens de uitvoering van de Opdracht zien en beoordelen of Opdrachtnemer in lijn met de communicatiestijl en uitgangspunten van Opdrachtgever werkt.
159.		Vervolg vraag NVI1 Vraag en antwoord 17	Inschrijver constateert dat niet alle vragen van deze eerste Nota van Inlichtingen beantwoord zijn, wij willen u vragen om de planning op te schorten: 1. zodat u de tijd heeft om een gedegen antwoord op de vragen te geven 2. Inschrijvers de tijd hebben om de antwoorden te analyseren en daarop een passende, onderscheidende inschrijving te doen. 3. Zodat we eventuele vervolg/verdiepingsvragen kunnen stellen, immers hebben we voor deze vragen nog geen beantwoording in de 1e NVI gehad en geen mogelijkheid gehad tot het stellen van vervolgvragen. We willen u dan ook vragen om een extra vragenronde voor eventuele vervolg/verdiepingsvragen. Door het aanpassen van de deadline voor indienen en het alsnog bieden van de mogelijk tot het stellen van vervolgvragen, biedt u de inschrijvers de mogelijkheid om hier hun inschrijving/aanbieding op toe te spitsen en u een passende aanbieding te doen.	De planning kan niet worden aangepast i.v.m. de vakantieperiode die aanvangt. Vragen die u nog heeft naar aanleiding van deze nota van inlichtingen kunnen eventueel gesteld worden via de berichtenmodule in TenderNed. Gemeente beoordeeld dan of de vragen ook relevant zijn voor beantwoording.

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
160.		Vervolgvrage NVI1 Vraag en antwoord 17	Wanneer mogen wij een antwoord verwachten op NVI1 V&A17 subvraag 1, 2, 6, 7 en 8?	Antwoord op subvraag 1 en 2 is gegeven bij de eerste vraag van deze Nota van inlichtingen. En de antwoorden op vraag 6, 7 en 8 zijn reeds in nota van inlichtingen 1 gegeven.
161.		Vervolgvrage NVI1 Vraag en antwoord 22	Kunt u alsnog aangeven hoe u dit toetst?	Binnen het aanbestedingsteam van Aanbestedende dienst is de kennis aanwezig om te kunnen beoordelen of de aangeboden prijzen marktconform zijn. Daarmee acht Aanbestedende dienst zich in staat om prijsmanipulatie te onderkennen en dit mee te nemen in de beoordeling. Voor alle Inschrijvers geldt dat symbolische prijzen of niet reële tarieven niet zijn toegestaan.
162.		Vervolgvrage NVI1 Vraag en antwoord 29	Kunt u concretiseren wie deze actie heeft en wie dit uitvoert? Ofwel kunt u bevestigen dat deze actie uitgevoerd wordt door Opdrachtgever en geen verwachting is die u heeft van Opdrachtnemer?	De actie rondom de nulmeting ligt volledig bij opdrachtgever niet bij opdrachtnemer.
163.		Vervolgvrage NVI1 Vraag en antwoord 68	Wij constateren dat de aangegeven linkjes geen antwoord geven op de gestelde vraag. Is het mogelijk om alsnog uw communicatiebeleid te publiceren?	Zoetermeer heeft geen communicatiebeleid. Wel is er een communicatievisie: "Als open gemeente informeren we vanuit verschillende rollen inwoners, ondernemers, bezoekers en partners goed en snel en werken we met hen samen aan inhoudelijke opgaven in Zoetermeer. In onze contacten zijn we direct duidelijk, betrouwbaar en deskundig. We sluiten met onze boodschap aan bij de belevingswereld van mensen en tonen lef waar nodig. Vanuit onze werkwijze stimuleren we de eigen kracht van inwoners en medewerkers die dicht bij de inwoners staan. We consulteren over gemeentelijke opgaven. Zo ontwikkelen en behouden we duurzame relaties in Zoetermeer". Bij de wijze van communiceren wordt rekening gehouden met de vijf principes van www.gebruikercentraal.nl/ontwerpprincipes/.

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
				Daarnaast is in de bijlage een (intern) bestand toegevoegd met tips voor het schrijven van brieven.
164.		Vervolg vraag NVI1 Vraag en antwoord 76 t/m 80	Op pagina 27 van het beschrijvend document geeft u aan “Voor dit subgunningscriterium...”, betreffende subgunningscriterium 2.1 “... is de scoretoekenning afhankelijk van het gegeven percentage en de daarbij horende onderbouwing.” In Bijlage 4 geeft u voor (sub) Gunningcriteria 2.1.1 t/m 2.1.4 aan “Punten worden toegekend indien uit de onderbouwing voldoende blijkt dat het bereiken van dit percentage reëel is.” N.a.v. NVI1 V&A 76 t/m 80 hebben we hierover 3 vervolgvragen: 1. betreft dit een binaire beoordeling, ofwel: Voldoende reëel = ‘punten voor het betreffende opgegeven percentage’. Onvoldoende reëel = ‘geen punten’. 2. hoe stelt u vast dat uit de onderbouwing voldoende blijkt dat het percentage reëel is? 3. wat is volgens u reëel?	Ten aanzien van vraag 1: dit is inderdaad binair, is in de onderbouwing van het opgegeven percentage voldoende aannemelijk gemaakt dat Inschrijver dit percentage ook kan behalen dan worden de punten behorende bij de interval waarbinnen het percentage ligt toegekend, anders worden 0 punten toegekend. Ten aanzien van vraag 2: Van Inschrijvers wordt verwacht dat zij het gekozen percentage onderbouwen. Deze onderbouwing wordt door het beoordelingsteam op waarde geschat, waarbij gekeken wordt naar de te nemen maatregelen door Inschrijver om ook daadwerkelijk het opgegeven percentage te kunnen behalen. Ten aanzien van vraag 3: Wat reëel is zal Aanbestedende dienst moeten motiveren op basis van de onderbouwing van Inschrijvers. Waarbij getoetst wordt op mate van meetbaarheid, verifieerbaarheid, detail, adequaatheid, structuur en to-the-point.
165.		Vervolg vraag NVI1 Vraag en antwoord 82	De door u geformuleerde eis om SROI vanuit de SROI-doelgroep vanuit de gemeente in te zetten is enkel haalbaar op het moment dat er mensen vanuit de SROI-doelgroep vanuit de gemeente Zoetermeer geschikt zijn (voldoen aan uw eisen van in te zetten personeel) en beschikbaar zijn. Ofwel dat deze uit de SROI-doelgroep van Zoetermeer komen. Om de kans op invulling van Social Return te vergroten willen wij u vragen om als invulling toe te staan; arbeidsparticipatie, arbeidsontwikkeling, sociale activiteiten (waaronder MVO-activiteiten), sociale	In onze bouwblokkenmethode is een breed scala aan mogelijkheden opgenomen om social return in te vullen. Naast het creëren van banen, stageplaatsen en werkervaringsplekken, zijn er extra invullingsmogelijkheden zoals maatschappelijke activiteiten en sociaal inkopen. In het bouwblokkenmodel staan deze mogelijkheden verder omschreven.

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
			inkoop, onderwijsparticipatie, vrijstellingen (waaronder PSO-certificering). Daarbij willen wij u tevens vragen om deze eis te verruimen en ook toe te staan dat wij invullen buiten de eigen arbeidsmarktregio (wij zijn immers een landelijk werkende organisatie) en invulling gerelateerd aan de opdracht. Graag uw antwoord op deze voorstellen/verzoeken.	Na gunning zal de Projectleider Social Return met de contractant in gesprek gaan om deze mogelijkheden te bespreken.
166.		Vervolgvraag NVI1 Vraag en antwoord 75	De vraag die hier gesteld wordt is hoe u deze componenten zult beoordelen voor de zittende dienstverlener. Deze vraag is vooral van belang omdat de zittende dienstverlener geen dataconversie zal uitvoeren als deze partij ook de gegunde partij zal zijn in deze nieuwe aanbesteding. Je zou verwachten dat u verwacht dat de zittende dienstverlener deze vragen eveneens zal moeten beantwoorden als zijnde een nieuwe dienstverlener, en dat u de beantwoording ook als zodanig beoordelen zou. Om zo voor alle inschrijvers eenzelfde uitgangspunten voor de aanbidding te hanteren en inschrijvers op gelijke uitgangspunten te beoordelen. Met uw keuze om bullet 5, 6 en 9 te laten vervallen – omdat deze niet direct van toepassing (zou) zijn op de zittende partij – kiest u er echter voor om deze aspecten niet uit te laten werken door inschrijvers, terwijl dit wel belangrijke punten zouden zijn als u over wilt (zou willen) stappen naar een ander dienstverlener. U wekt dan ook sterk de indruk dat u niet over wenst te stappen naar een andere dienstverlener en wenst te blijven bij uw huidige leverancier, de zittende dienstverlener. Om een goede inschatting te maken of we als inschrijver dan ook nog maar enige kans maken om	Zie beantwoording vraag 75 nota van inlichtingen 1. Bullet 5 en 6 hebben we reeds weggehaald, Deze beantwoording betreft de gezamenlijke beantwoording van de vragen 1, 2 en 3. In de vraagstelling van vraag 75 van de Nvl kwam naar voren dat de zittende dienstverlener bij haar inschrijving een mogelijk voordeel heeft, omdat na gunning deze partij de betreffende werkzaamheden niet of slechts ten dele hoeft uit te voeren. Dit betekent dat deze partij hier een mooi verhaal over kan opschrijven om daarmee hoge ogen te gooien in de beoordeling, wetende dat er in de praktijk geen toetsing kan volgen. Dit belemmert het level playing field, waardoor Aanbestedende dienst heeft besloten om deze onderdelen niet mee te nemen in de beoordeling. Risico daarbij is dat Inschrijvers zich onvoldoende voorbereiden op deze redelijk cruciale onderdelen bij de implementatie van een nieuwe applicatie. Voor Aanbestedende dienst heeft echter het creëren van een level playing field in deze de doorslag gegeven. Daarmee geeft Aanbestedende dienst het signaal af wel degelijk en zeker open te staan voor de overstap naar een andere dienstverlener.

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
			dit werkpakket gegund te krijgen, ofwel om zeker te weten dat er sprake is van een level playing field, ontvangen we graag: 1. Uw toelichting op deze keuze. 2. Uw uitleg of u openstaat voor het overstappen naar een andere dienstverlener. 3. Uw uitleg hoe u een level playing field borgt.	
167.	Inhoud	NVI - vraag/antwoord 134	Kunnen wij er dan van uitgaan dat ook de Europese gehandicaptenkaarten digitaal zijn gekoppeld aan kenteken, tbv handhaven met scanauto?	Nee, dit is nog niet het geval in Zoetermeer, hier mag dus ook niet vanuit gegaan worden. In Zoetermeer geldt dat men overal mag parkeren met een gehandicaptenparkeerkaart.
168.	Inhoud	NVI - vraag/antwoord 88	Kan de gemeente aangeven welk percentage deze ene zéér grote kraskaarten gebruiker vertegenwoordigt en in welke straten/wijken deze kraskaarten van deze zeer grote gebruiker, gebruikt worden?	Dit percentage is circa 92%. De kraskaarten van de grootste afnemer worden voornamelijk op en rondom de Denemarkenlaan gebruikt.
169.	Inhoud	NVI - vraag/antwoord 88	Welke aanname mogen wij doen mbt tot het tijdstip in 2024 waarop de verdere digitalisering doorgevoerd kan worden? Deze informatie is cruciaal voor het doen van een voor de gemeente beste aanbidding.	De afstemming moet politiek en bestuurlijk worden afgehandeld en kost veel tijd. Daarom kan de gemeente geen goede aanname doen voor een datum in 2024 waarop de verdere digitalisering wordt doorgevoerd. Ons streven is om dit zo snel mogelijk af te handelen.
170.	Proces	NVI Aantallen vragen en antwoorden	In TenderNed menen wij 129 vragen te zien. In de NVI staan 155 gestelde vragen met antwoorden. In een korte steekproef konden wij bijvoorbeeld vragen 1 en 2 uit de NVI al niet terugvinden in TenderNed. Hoe kan het zijn dat er vragen in de NVI staan die niet in TenderNed zichtbaar zijn?	Eén partij heeft de vragen via de berichtenmodule van TenderNed ingediend. De gemeente heeft deze vragen meegenomen, omdat ze binnen de gestelde termijn zijn ingediend.
171.	Inhoud	NVI - vraag/antwoord 149	Hoe ziet de opdrachtgever de relatie tussen de eisen KPI betalingsgraad en het ontbreken van inzicht van de huidige relevante resultaten op deze KPI? Is Opdrachtgever bereid een nulmeting uit te laten voeren op deze KPI voorafgaand aan de start van de overeenkomst en afhankelijk van het	Aanbestedende dienst heeft onderzocht en navraag gedaan bij de zittende dienstverlener over de wijze van metingen van de Betalingsgraad. Daaruit blijkt dat op dit moment geparkeerde motorvoertuigen met een Naheffingsaanslag worden meegenomen in de meting als 'niet betaald' en is de berekening van de

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
			resultaat een ingroeimodel overeen te komen met de opdrachtnemer?	huidige betalingsgraad in lijn met de definitie van Betalingsgraad zoals opgenomen in het Programma van Eisen. Dit betekent dat Inschrijvers zich op basis van deze gegevens een beeld kunnen vormen van de situatie in Zoetermeer op dit moment en is het niet nodig om een nulmeting uit te voeren voorafgaande aan de start van de overeenkomst.
172.	Inhoud	NVI - vraag/antwoord 17, punt 1	Kan de gemeente hierbij tevens aangeven wat de duur van elke verstoring is geweest?	Eerste lijns storing zijn de storingen in de meeste gevallen binnen één uur verholpen. Tweede lijns storingen (externe leverancier) is het in de meeste gevallen binnen 48 uur verholpen.
173.	Proces	Bijlage 4 Kwalitatieve gunningscriteria 2.1	Hier wordt gevraagd om voor de op te geven percentages een onderbouwing te geven die bepalend is voor de score. Hoeveel pagina's (per KPI) mag een dergelijke onderbouwing zijn?	Maximaal 1A4 per KPI.
174.	Inhoud	Bijlage A van het PvE	Het aantal uitgegeven vergunningen en ontheffingen: is dat gelijk aan aantal actieve vergunningen/ontheffingen? Zo niet, wat is aantal actieve vergunningen en ontheffingen.	De uitgegeven vergunningen en ontheffingen betreffen actieve vergunningen en ontheffingen.
175.	Inhoud	Gunningscriteria handhavingsdienstverlening	Wat is de reden voor de Gemeente om geen kwalitatieve gunningscriteria (behalve de KPI's) aan de implementatie, uitvoering en/of meerwaarde van de handhavingsdienstverlening te koppelen?	De wijze van uitvoering van de Parkeercontrole wordt overgelaten aan Inschrijver, waardoor het lastig is om naast het beoogde resultaat ook andere criteria te beoordelen en daarbij een level playing field te hanteren.
176.	Inhoud	NVI - vraag/antwoord 5	Het aantal pagina's voor de implementatie van de dienstverlening wordt hier verhoogd naar 4 pagina's. Gezien de originele vraagstelling en het antwoord vragen wij voor de zekerheid: Het geheel van §2.2 Bijlage 4 betreft toch uitsluitend de dienstverlening van het vergunningen en bezoekerssysteem?	Het subgunningcriterium 2.2.1 – waar vraag 5 over ging - gaat over de implementatie van de dienstverlening van het parkeervergunningensysteem en de bezoekersregeling. Ook de overige subgunningcriteria bij 2.2 betreffen de dienstverlening van het parkeervergunningensysteem en de bezoekersregeling.

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
177.	Inhoud	PvE eis 103	Klopt het dat "Waarschuwingen" alleen de mulderfeiten betreft?	Nee, waarschuwingen kunnen zowel uitgeschreven worden op Mulderfeiten als op fiscale feiten.
178.	Inhoud	Parkeervergunningen	Kunt u een lijst leveren van alle huidige parkeerproducten? Hartelijk dank.	Dit betreft alle typen Parkeervergunningen zoals weergegeven in de Parkeerverordening en het Besluit uitgifte parkeervergunningen Zoetermeer, alsook de ontheffingen parkeerschijfzone zoals opgenomen in de Verordening op de heffing en invordering van leges 2023, specifiek hier aangegeven in bijlage 1, de tarieventabel hoofdstuk 10, artikel 1.10.6.
179.	Inhoud	Bijlage 4 2.2. Implementatie-, conversie- exit- en communicatieplan e-loket	De titel van paragraaf 2.2. is 2.2. Implementatie-, conversie- exit- en communicatieplan e-loket. Onder deze titel staat "De inschrijver krijgt de gelegenheid om zich te onderscheiden van de overige inschrijvers door een beschrijving van de wijze waarop zij de dienstverlening van het parkeervergunningensysteem en de bezoekersregeling gaat implementeren. Inschrijver stelt een plan van aanpak op voor onderstaande onderdelen." De titel en het daaronder gevraagde sluiten niet aan bij hetgeen in 2.2.1 t/m 2.2.4 gevraagd wordt waardoor onduidelijk is wat beschreven moet worden. Kunt u dit verduidelijken?	Dit hele gunningcriterium betreft de dienstverlening van Inschrijver rondom het parkeervergunningensysteem en de bezoekersregeling. In 2.2.1 betreft dit de implementatie van deze dienstverlening (parkeervergunningensysteem en bezoekersregeling). 2.2.2 betreft hoe Inschrijver omgaat met wijzigingen in het productenpalet of in een product zelf ten aanzien van parkeervergunningen. 2.2.3 zoomt in op de conversie bij aanvang van de dienstverlening en de afhandeling (conversie, opschoning etc.) bij einde dienstverlening. 2.2.4 betreft het communicatieplan van Inschrijver rondom de uitgifte van parkeerproducten (parkeervergunningen o.a.).
180.	Inhoud	PvE eis 527 rapportage	Tekst slaat op rapport uit voorgaande alinea en is zodoende gelijk aan eis 525. Wat is de tekst die bij eis 527 hoort?	Uw opmerking is correct, eis 527 is een dubbeling van eis 525. Eis 527 vervalt daarom.
181.	Inhoud	Betalingstermijn na de (duplicaat) naheffingsaanslag	Mogen wij aannemen dat de wettelijke termijnen conform de Invorderingswet 1990 van toepassing zijn	Dat is correct, zie definitie Invordering.
182.	Inhoud	Invordering naheffing	Wordt de termijn van zes maanden verlengd als sprake is geweest van opschorting vanwege een bezwaar?	Nee, de termijn van zes maanden loopt vanaf verzending eerste duplicaat. De termijn van bezwaarafhandeling is slechts 6 weken, waardoor dit slechts zeer beperkt van invloed is op de termijn van zes maanden.

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
183.	Inhoud	Bijlage 4 2.2.2. Het verwerken van wijzigingen in het gemeentelijk parkeerbeleid	In 2.2.2. wordt gevraagd hoe de implementatie van wijzigingen tijdelijks de looptijd van de overeenkomst worden doorgevoerd. De beoordeling ziet echter alleen maar toe op wijzigingen in het vergunningenbeleid, waarbij bovendien geen sprake lijkt te zijn van beoordeling van de dienstverlening maar van een systeem. Kunt u verduidelijken hoe wij de bullets moeten zien in relatie tot de gestelde vraag?	Dit hele gunningcriterium betreft de dienstverlening van Inschrijver rondom het parkeervergunningensysteem en de bezoekersregeling. In 2.2.2 wordt daarom gevraagd hoe Inschrijver omgaat met wijzigingen in het productenpalet of in een product zelf ten aanzien van parkeervergunningen. Omdat het hier gaat om de digitalisering van de verordeningen ligt de focus ook op de wijzigingen in het systeem en de uitwerking daarvan voor de burger.
184.	Contract	Naar aanleiding van vraag 47 van de Nvl	Het is ons onduidelijk welke inspanningsverplichting de gemeente hiermee bedoelt. Wij ontvangen daar graag nadere uitleg over.	De inspanningsverplichting bestaat uit het Invorderen van Naheffingsaanslagen op zo kort mogelijke termijn. Naar aanleiding van vraag 47 is de verplichting aan Opdrachtnemer om na 12 maanden de openstaande vordering richting de gemeente te voldoen geschrapt, waarmee het garantierendement dus in feite ook is geschrapt. Dit betekent echter niet dat een betalingsregeling die na 12 maanden nog niet is afgelost ook niet verder hoeft te worden ingevorderd.
185.	Contract	Naar aanleiding van vraag 50 van de Nvl	Een direct opeisbare boete ter hoogte van € 500,- per geval per dag met een maximum van 15% van de jaarlijkse beheervergoeding als zuiver punitieve sanctie en daarnaast schade is disproportioneel. Derhalve verzoeken wij de gemeente de punitieve sanctie te verlagen naar maximaal 5% van de jaarlijkse beheervergoeding.	Niet akkoord met een maximum van 15%. De gemeente verlaagd de maximale hoogte naar 10% van de jaarlijkse beheervergoeding.
186.	Inhoud	Naar aanleiding van vraag 61 van de Nvl	Wij begrijpen niet hoe dit werkt. Een ID is in wezen altijd herleidbaar naar een persoon (i.c. een chauffeur) doordat een ID persoonsgegevens bevat zoals een foto, naam en BSN-nummer, tenzij die gegevens onherkenbaar worden gemaakt. Wij zien het belang ook niet direct in wat de gemeente bij een niet herleidbaar ID zou hebben. Bovendien begrijpen wij niet hoe door opdrachtnemer de niet herleidbaarheid van de chauffeur op de ID zou	Wellicht is het woordje ID hier niet de meest juiste benaming. Aanbestedende dienst bedoelt hiermee dat vastgelegd wordt welke chauffeur de Scanoplossing bediende, net als met ID-scanauto bedoelt wordt welke scanauto het betrof. Daarmee wordt niet een persoonsgegeven bedoelt maar een uniek nummer waarmee Opdrachtnemer uiteindelijk weet welke persoon betrokken is. Als in de praktijk klachten of bezwaren of acties steeds terug te leiden zijn tot dezelfde chauffeur hoeft Opdrachtgever niet

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
			moeten worden bewerkstelligd. Wij ontvangen hierover van de gemeente graag instructies.	te weten wie dit is, maar kan Opdrachtnemer op eigen initiatief of omdat Opdrachtgever hierom verzoekt dergelijke zaken bespreken met de betrokken chauffeur, waardoor in de toekomst dergelijke zaken voorkomen kunnen worden.
187.	Inhoud	Naar aanleiding van vraag 96 van de Nvl	Locatiegegevens en tijdstipgegevens zouden inderdaad door opdrachtnemer kunnen worden bewaard, maar dan zonder persoonsgegevens en ook zonder afgeleide (persoons)gegevens zoals een kenteken. Wij ontvangen van de gemeente graag een bevestiging dat door opdrachtnemer geen afgeleide persoonsgegevens dienen te worden bewaard.	Aanbestedende dienst kan deze vraag niet goed in verband brengen met vraag 96 van de Nvl. De vraag lijkt te gaan over eis 156 van het PvE. Hierop is al antwoord gegeven in Nota van inlichtingen 1 vraag 102.
188.	Inhoud	Naar aanleiding van vraag 104 van de Nvl	Is de genoemde lijst van de vier richtlijnen van de AP, NCSC, IBD en OWASP limitatief? Zo nee, op welke wijze kan de lijst worden uitgebreid?	De eis (eis 186 in het PvE met aanpassing in Nvl-1) is dat de software waarmee de Scanoplossing is geïmplementeerd, volgens relevante standaarden is beveiligd en van voldoende kwaliteit is. Daarbij zijn genoemde richtlijnen als norm aangegeven. De eis is daarmee dat de beveiliging aan relevante standaarden voldoet, waarbij nu de vier genoemde richtlijnen worden aangehouden. Uiteraard betekent dit niet dat in de toekomst relevante standaarden niet kunnen wijzigen door relevante ontwikkelingen, maar hier kan nu nog niet op getoetst worden. Dit betekent dat Opdrachtnemer nu moet voldoen aan genoemde richtlijnen, maar in de toekomst relevante ontwikkelingen moet volgen en de beveiliging hierop moet afstemmen. Zie ook de eisen 189, 190 en 205 tot en met 207 van het PvE in dit kader.
189.	Contract	Naar aanleiding van vraag 151 van de Nvl	Als de aansprakelijkheid gedurende de gehele looptijd van de opdracht (dus niet per gebeurtenis) niet beperkt wordt tot 100% van de opdrachtwaarde, verzoeken wij de gemeente met klem om ook een aansprakelijkheidsmaximum per contractjaar in te voeren zodat de risico's verzekeraar zijn voor opdrachtnemer.	De eis wordt aangepast en de aansprakelijkheid wordt gemaximeerd: Inschrijver moet een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering bezitten die mogelijke schade bij uitvoering van de Opdracht dekt. De hoogte van deze verzekering dient

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
				minimaal € 1.000.000 per schadegeval te bedragen en maximaal € 2.500.000 per jaar.
190.	Inhoud	Naar aanleiding van PvE, nr. 499	Wij begrijpen niet dat twijfel kan ontstaan over het opnieuw verkrijgen van een VOG van een medewerker als er geen nieuwe VOG wordt aangevraagd. Wij ontvangen hierover graag een uitleg van de gemeente.	Indien Opdrachtnemer kennis heeft van feiten ten aanzien van door haar voor deze Opdracht in te zetten medewerker(s) die bij aanvraag van een nieuwe VOG ertoe zouden kunnen leiden dat deze niet verleend zou worden, dan dient Opdrachtnemer dit te melden, zodat Opdrachtgever in staat wordt gesteld om de inzetbaarheid te toetsen door een nieuwe VOG aan te laten vragen.
191.	Contract	Naar aanleiding van de verwerkersovereenkomst, bijlage 2.	Uit bijlage 2 van de verwerkersovereenkomst blijkt dat de opdrachtnemer dient te beschikken over een NEN-7510 certificaat of een normenstelsel dat gelijkwaardig is aan het NEN-7510 certificaat. Op welke juridische grondslag meent de gemeente het NEN-7510 certificaat als 'verkapte geschiktheidseis' te mogen stellen en wat verstaat de gemeente onder "gelijkwaardig"?	Het NEN-7510 certificaat heeft geen wettelijke basis, maar is een soort referentiekader voor informatiebeveiliging in de zorgsector. Het is belangrijk op te merken dat de NEN 7510-norm niet van toepassing is op Parkeerbeheer. In de zorgsector is het NEN 7510-certificaat een belangrijk instrument voor zorgorganisaties om te voldoen aan de vereisten van de huidige wet- en regelgeving op het gebied van privacy en informatiebeveiliging. Het behalen van het NEN 7510-certificaat kan aantonen dat een (zorg)organisatie passende maatregelen heeft genomen om aan de wettelijke vereisten van de AVG te voldoen. Om die redenen zijn in Bijlage 2 van de verwerkersovereenkomst een aantal suggesties opgenomen die mogelijk van toepassing kunnen zijn bij Parkeerbeheer. Aangezien de verwerkersovereenkomst een model is, zijn niet alle suggesties van toepassing. Het is aan de betrokken partijen om te beoordelen of een specifieke norm of richtlijn relevant is voor Parkeerbeheer.

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
				Zijn er geen verplichte normen van toepassing dan zijn partijen vrij om dit gezamenlijk overeen te komen en op te nemen in de verwerkersovereenkomst, zolang maar aan de vereisten van de AVG is voldaan.