

Nota van Inlichtingen 3



Aanbesteding:	Parkeerdienstverlening Arnhem
Zaaknummer:	704571
Datum:	20 februari 2024

Vraagnr.	Documentnaam	Hoofdstuk/ paragraaf	blz.	Vraag	Antwoord
62	NvI	Vraag 55	n.v.t.	Naar aanleiding van uw antwoord op vraag 55 willen wij u graag wijzen op de problematische situatie die u met uw antwoord creëert. Wij snappen dat u het als opdrachtgever “belangrijk vindt dat ook minder digitaal vaardigen goed kunnen worden bijgestaan in het digitale proces door bekenden of door personeel van Opdrachtnemer aan de balie”. Maar de oplossing die u daarvoor voorschrijft, is dat ook met ene inlognaam en wachtwoord door de vergunninghouder in het systeem kan worden ingelogd (naast de mogelijkheid met DIGID oid). Wat u daarmee doet, is een voor alle vergunninghouders onveilig systeem voorschrijven, hetgeen grote consequenties kan hebben. Het vergunningensysteem is gekoppeld aan de GBA en het kentekenregister van de RDW. Dat betreft bijzondere persoonsgegevens en die moeten beter zijn beschermd dan met een enkele inlognaam en ww. Dat vloeit ook voort uit de Regeling betrouwbaarheidsniveaus authenticatie elektronische dienstverlening die op haar beurt weer is gebaseerd op de Wet Digitale Overheid. Die regeling kwalificeert het Betrouwbaarheidsniveau van het systeem zoals dat er in Arnhem uit ziet als “Niveau Substantieel”. En dan volgt uit de Europees geldende eisen dat een twee-factor-authenticatie nodig is én een eenmalige ID-check. Omdat de regelgeving hierover zo duidelijk is, begrijpen wij niet dat u tegelijkertijd in uw antwoord schrijft dat ook onverkort aan de toepasselijke wetgeving moet worden voldaan. Met hetgeen u in het PvE voorschrijft, voldoet Arnhem juist niet aan die wettelijke eisen. Voor de volledigheid noemen wij nog dat het op grond van artikel 6 is toegestaan om tijdelijk een lager niveau te gebruiken. Dat kan enkel onder voorwaarden die hier niet aan de orde zijn en maximaal tot 1 juli 2025. Dus zelfs als die uitzondering van toepassing zou kunnen worden geacht, zou het voor deze opdracht niet aan de orde zijn, omdat deze doorloopt tot na 1 juli 2025. Uw antwoord bedreigt ook de eerlijke mededinging. De meeste inschrijvers hebben een systeem dat aan de wettelijke eisen voldoet. De enige die ook een systeem heeft dat dat (nog) werkt met wachtwoord en inlognaam, is het eigen systeem van de zittende leverancier. Door in het PvE iets voor te schrijven dat in strijd is met de wet én enkel door de zittende leverancier kan worden geboden, wordt de eerlijke mededinging verstoort. Er is maar één gegadigde die kan voldoen en voor de rest geldt dat zij hun systeem op een onwettige wijze moeten aanpassen om te kunnen concurreren. Wij hopen dat u begrijpt dat het willens en wetens door de aanbesteder creëren van deze situatie in strijd is met de beginselen van het aanbestedingsrecht. Wij verzoeken u de eis aan te passen en in lijn te brengen met de wet- en regelgeving. En als u een oplossing wil voor gebruikers die niet digitaal vaardig zijn, moet u de inschrijvers laten concurreren op de ondersteuning die zij dergelijke gebruikers kunnen bieden. Dat is beter dan een onwettige inlogprocedure voor te schrijven die de digitale veiligheid van alle vergunninghouders in gevaar brengt.	Opdrachtgever onderschrijft uw zorgen omtrent de veiligheid van data en een veilige inlogmethode. Opdrachtgever laat de eis, die de mogelijkheid beschrijft, bij wijze van ondersteuning, enkel met emailadres en wachtwoord in het account van de aanvrager in te loggen, dan ook vervallen. Er dient minimaal aan de dan geldende wettelijke voorschriften voldaan te worden. Wat voor Opdrachtgever van groot belang is en blijft is dat minder digitaal vaardigen bijgestaan kunnen worden door Opdrachtnemer en bekenden. Opdrachtgever wenst een heldere beschrijving van dat specifieke dienstverleningsproces toegevoegd te zien in de aanbidding onder gunningscriterium 3: Kwaliteit operationalisering vergunningen, ontheffingen en abonnementen. Daarnaast zal er gedurende contract in KPI 7 "klantgerichte dienstverlening" aandacht voor deze specifieke dienstverlening gevraagd worden. Opdrachtgever wijst erop dat het aanbestedingsrecht niet tot doel heeft om op voorhand verschillen die tussen potentiële inschrijvers bestaan te elimineren. Integendeel, het aanbestedingsrecht in het algemeen en het criterium van de economisch meest voordelige inschrijving in het bijzonder, ziet juist toe op het scheppen van een omgeving waarin verschillende aanbieders op grond van hun specifieke kenmerken een concurrerend aanbod kunnen doen op basis van dezelfde uitgangspunten. Dat er dus inschrijvers zijn met een verschillend niveau van kennis, kunde en technische mogelijkheden is een constatering die in beginsel los staat van de vraag of sprake is van een gelijk speelveld.