



gemeente

Zoetermeer

NOTA VAN INLICHTINGEN 1
ZOETERMEERPAS 2025-2032
2023-043605

Nota van Inlichtingen 1

In dit document zijn de vragen inclusief antwoorden weergegeven die betrekking hebben op de aanbesteding 'Zoetermeerpas 2025-2032' 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

- Met deze Nota van Inlichtingen is een aangepaste versie van Bijlage 4 Programma van eisen en wensen gepubliceerd. U dient deze versie aan te houden voor uw Inschrijving.
- De kerncompetentie van referentie 2 is aangepast. Zie het antwoord op vraag 22.
- De weging van de Gunningscriteria wordt als volgt aangepast:

Gunnings-criterium	Kwalitatieve subgunningscriteria	Percentage (oud)	Max. aantal punten (oud)	Percentage (nieuw)	Max. aantal punten (nieuw)
A Prijs		30%	30	20%	20
B Kwaliteit		70%	70	80%	80
	B1: Wensen van het programma van eisen en wensen	10%	7	10%	8
	B2: Implementatieplan	20%	14	20%	16
	B3: Aanbodmanagement	30%	21	30%	24
	B4: Marketing en communicatie i.h.k.v. doortonwikkeling brede stadspas	20%	14	20%	16
	B5: Demonstratie (alleen voor Inschrijvers die op basis van de beoordeling van de overige criteria de aanbesteding kunnen winnen)	20%	14	20%	16
Totaal		100%	100	100%	100

Bijlagen

- Bijlage 4 Programma van eisen en wensen – aangepast n.a.v. Nvl 1
- Conceptovereenkomst – aangepast n.a.v. Nvl 1
- Handleiding Social Return Gemeente Zoetermeer

Vragen en Antwoorden

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
1.	Inhoud	Bijlage 4 - Programma van eisen en wensen - eis 123	In het PvE eis 123 stelt u dat uit het systeem real time inzicht dient te geven in klachten en klachtenafhandelingen (incidentmeldingen). Vraag: Op dit onderdeel rapporteren wij doorgaans op wekelijkse basis zonder dat dit onderdeel is van het portaal. Bent u bereid om deze eis te herzien?	Ja, de bullet klachtenafhandeling komt te vervallen. Het Programma van eisen en wensen is hierop aangepast. Wij verwijzen in dit kader naar eis 64 t/m 67.
2.	Inhoud	Bijlage 4 - Programma van eisen en wensen - eis 123	In het PvE eis 123 stelt u als laatste punt van de opsomming "Eventueel nader te specificeren wensen". Vraag: Dit is een open vraag voor een PvE kunt u dit punt weglaten of herformuleren?	Akkoord om het weg te laten. Het Programma van eisen en wensen is hierop aangepast.
3.	Inhoud	Bijlage 4 - Programma van eisen en wensen - eis 114	In het PvE eis 114 stelt u "Leverancier biedt een cluster aansluiting Digid aan waardoor Leverancier niet zelfstandig een DigiD-aansluiting hoeft te regelen". Vraag: Bedoelt u dat Opdrachtgever deze aan cluster aansluiting biedt? Kunt u dit aanpassen of toelichten?	De eis vervalt. Het Programma van eisen en wensen is hierop aangepast.
4.	Inhoud	Bijlage 4 - Programma van eisen en wensen - eis 99	In het PvE eis 99 stelt u "Opdrachtgever kan jaarlijks de vormgeving wijzigen". Vraag: Wanneer Opdrachtgever jaarlijks de vormgeving wil wijzigen heeft dit impact op passen en alle middelen. Een jaarlijkse aanpassing van de totale vormgeving kan een grote (financiële) impact hebben. Kunt u bevestigen dat Opdrachtnemer hier in afstemming met Opdrachtgever kosten voor in rekening mag brengen?	Eis 99 komt te vervallen. Het Programma van eisen en wensen is hierop aangepast.
5.	Inhoud	Bijlage 4 - Programma van eisen en wensen - eis 82	In het PvE eis 82 stelt u "De oplossing voorziet in een voorziening waarmee een complete datadump gemaakt kan worden waarmee...." Vraag: Systemen hebben over het algemeen geen feature om een complete datadump te maken. Wij nemen aan dat het Opdrachtgever te doen is om het hebben van ene Exit-	Eis 82 heeft inderdaad betrekking op een datadump beschreven in- en geleverd samen met een exit plan. Zie ook eis 77 t/m 81. Opdrachtgever is ook bij een SaaS-oplossing eigenaar van zijn data en wil dagelijks over al zijn data kunnen beschikken via een geautomatiseerd pull-

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
			plan en het volledig meewerken aan het delen van databestanden. Kunt u deze eis herformuleren?	mechanisme. Het herformuleren van eis 82 is volgens Opdrachtgever daarom niet nodig. De meeste SaaS-diensten hebben over het algemeen wél een feature (BI database, REST-api, SFTP-server of andere connectoren) waarmee klanten hun eigen data weer terug kunnen lezen in hun eigen datawarehouse-omgeving.
6.	Inhoud	Bijlage 4 - Programma van eisen en wensen - eis 41	In het PvE eis 41 stelt u "Leverancier werkt na gunning mee aan een Dataprotection Impact Assessment (DPIA)..." Vraag: Een DPIA is verplicht als een verwerking van persoonsgegevens "waarschijnlijk een hoog risico inhoudt voor natuurlijke personen". Dit is het geval bij de volgende situaties: Bij profilering op grote schaal, verwerken van bijzondere of strafrechtelijke gegevens, op grote schaal mensen volgen in publiek toegankelijk gebied (cameratoezicht), beoordelen van mensen op basis van persoonskenmerken, geautomatiseerd beslissingen nemen, stelselmatig en grootschalig monitoren en verwerken van gevoelige gegevens en grootschalige gegevensverwerking. Bij deze opdracht is ons inziens een DPIA niet noodzakelijk en voldoet een ISO27001 certificering. Kunt u deze eis laten vervallen?	Nee wij laten deze eis niet vervallen. Wij zijn van mening dat een DPIA noodzakelijk is en hebben voor de huidige Zoetermeerpas ook een DPIA opgesteld. Dit is een verantwoordelijkheid van de Gemeente. En wij verwachten daarbij medewerking van de Leverancier.
7.	Inhoud	Bijlage 4 - Programma van eisen en wensen - eis 13	In het PvE eis 13 stelt u "Na bevestiging van overdracht wordt alle data van systemen van Leverancier vernietigd". Vraag: Op basis van (fiscale) rapportageverplichtingen kan het mogelijk zijn dat niet alle gegevens door ons verwijderd mogen worden. Kunt u dit aanpassen?	Indien gegevens op basis van (fiscale) rapportageverplichtingen nodig zijn bij de Leverancier, mogen alleen die gegevens die daarvoor nodig zijn bewaard blijven voor de periode waarvoor dit nodig is. Alle overige gegevens worden verwijderd.
8.	Inhoud	Bijlage 4 - Programma van eisen en wensen - eis 12	In eis 12 van PvE stelt u "...dat de oplossing, gedurende de contractperiode doorontwikkeld zal worden zonder additionele kosten." Vraag: Kunt u bevestigen dat wanneer Opdrachtgever vraagt	Ja, dit bevestigen wij.

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
			om nieuwe functionaliteiten, deze niet onder dit artikel vallen?	
9.	Inhoud	Bijlage 2 - Uitvoering SROI	In bijlage 2 - Uitvoering SROI stelt u "De leverancier is verplicht minimaal 7% van de aanneemsom aan te wenden voor de inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt". Vraag: Het uitvoeren van de werkzaamheden is specialistisch werk waarbij de inzet van mensen met afstand van de arbeidsmarkt beperkt mogelijk. 7% van de aanneemsom is ons inziens niet proportioneel voor de aard van deze opdracht. Kunt u het SROI percentage voor deze opdracht verlagen naar 3%?	De invulling van SROI is mogelijk via een breed palet van mogelijkheden naast arbeidsparticipatie. Dit wordt in de 'Handleiding SROI Gemeente Zoetermeer' (zie bijlage bij deze nota) inhoudelijk beschreven. Binnen de Opdracht is op basis van een aantal componenten beoordeeld welk realistisch % als SROI-contractafpraak kan worden opgenomen. De opdracht maakt het mogelijk om een minimaal 7% SROI-percentage op te nemen.
10.	Inhoud	Bijlage 4 - Programma van eisen en wensen - eis 16	In het PvE eis 16 stelt u "Voor verificatie en autorisatie van identiteiten maakt Opdrachtgever gebruik van Azure AD als centrale gebruikers database en als federatie mechanisme." Vraag: Is Opdrachtnemer bereidt om ook andere oplossingen als centrale gebruikers database en federatie mechanisme te accepteren, zoals AWS Cognito?	Opdrachtgever houdt vast aan Azure AD. Voor AWS Cognito zijn er mogelijkheden om hiermee te koppelen. Dit is toegestaan, maar moet de Leverancier inregelen en indien hier kosten voor gemaakt worden zijn deze voor Leverancier.
11.	Inhoud	Bijlage 2 - artikel 1	De Leverancier is verplicht minimaal 7% van de aanneemsom aan te wenden voor de inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Kunt u motiveren waarom u kiest voor 7% en niet voor de gangbare 3%/5%?	Binnen de Opdracht is sprake van een arbeidspotentieel waarbij verbinding mogelijk is met mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Daarnaast bieden de kaders van het SROI-beleid mogelijkheden om naast de inzet van mensen, ook andere (creatieve) mogelijkheden om maatschappelijke meerwaarde te leveren. Die staan in het teken van het versterken van de sociale infrastructuur binnen de Gemeente Zoetermeer.
12.	Inhoud	Beschrijvend document - pagina 29 - paragraaf 8.3	De beoordeling vindt plaats op basis van de structurele kosten van de minimapas en de brede stadspas voor de jaren 2025-2032. De implementatiekosten en de variabele kosten worden niet in de beoordeling meegenomen. Daar de wensen voor de brede stadspas nog moeten worden	De wijze waarop de prijs moet worden ingediend blijft gehandhaafd. De Gemeente gaat ervan uit dat m.b.t. het faciliteren van een brede stadspas Inschrijvers ervaring hebben welke onderdelen van de exploitatie

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
			achterhaald vragen wij ons af in hoeverre beoordelen op een indicatieve opgave van kosten reeel is. Wat doet u als het onderzoek naar de wensen en behoeften van de brede stadspas tot gevolg hebben dat dit niet voor het geoffreerde tarief kan worden doorgevoerd? Dan heeft u gegund op uitgangspunten die niet langer van toepassing zijn. Wij adviseren u dan ook om af te zien van opgave van prijs voor de brede stadspas totdat de wensen en behoeften duidelijk in kaart zijn gebracht. Graag uw motivatie en antwoord.	meerkosten met zich meebrengen en o.b.v. deze kennis een goed ingeschatte prijs kunnen afgeven. In het geval het onderzoek naar de wensen en behoeften van de brede stadspas tot gevolg heeft dat het niet voor het geoffreerde tarief kan worden uitgevoerd, dan zal de Gemeente de Overeenkomst niet verlengen en de Opdracht opnieuw aanbesteden. We gaan ervanuit dat deze situatie zich niet voordoet.
13.	Inhoud	Beschrijvend document - pagina 27 - paragraaf 8.2	In een plenaire sessie worden de individuele scores besproken waarbij elk van de teamleden de mogelijkheid heeft zijn score bij te stellen. Vervolgens geeft u aan dat u per criterium de afzonderlijke scores optelt en deelt door het aantal beoordelaars. U past dus een consensus meeting toe en daarna past u middeling toe. Kunt u toelichten waarom u deze keuze maakt en zich niet enkel beperkt tot of een consensus meeting waarin gezamenlijk een score wordt toegekend per criterium, of zonder consensus meeting niet direct tot middeling overgaat?	De Gemeente heeft besloten om de wijze van beoordelen aan te passen naar consensus. Elk teamlid geeft een score voor elk van de afzonderlijke subgunningscriteria op basis van de schaalverdeling zoals opgenomen in paragraaf 8.2 van het Beschrijvend document. In een plenaire sessie worden de individuele scores per subgunningcriterium besproken waarna de teamleden consensus bereiken en een gezamenlijke score geven voor elk van de afzonderlijke subgunningscriteria. Dit levert de eindscore op per subgunningscriterium.
14.	Inhoud	Beschrijvend document - pagina 27 - paragraaf 8.2	Het beoordelingsteam kent individueel aan de beantwoording van de subgunningscriteria afzonderlijk een score toe. Kunt u bevestigen dat u hiermee bedoelt dat iedere inschrijving op haar eigen merites wordt beoordeeld en er bij het toekennen van scores op de gunningscriteria geen vergelijking wordt gemaakt met door andere inschrijvers gegeven antwoorden. Kortom kunt u bevestigen dat er absolute beoordeling plaatsvindt en er geen sprake is van onderlinge vergelijking (relatieve vergelijking) bij de toekenning van scores?	Dat klopt.

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
15.	Inhoud	Beschrijvend document - pagina 10 - paragraaf 3.4	De aanvullende kosten dienen opgegeven te worden in separate Bijlage Prijsopgave in Excel. Tevens geeft u aan dat er onderzoek plaats zal vinden naar de behoeften van de brede stadspas. Het is niet uit te sluiten dat de behoeften dusdanig blijken te zijn dat de op voorhand opgegeven prijsstelling dient te worden aangepast. Krijgen inschrijvers dan nog ruimte om de prijsstelling aan te passen? Zo niet graag uw toelichting waarom niet.	Nee, de Inschrijvers krijgen geen ruimte om de prijsstelling aan te passen. Zie verder het antwoord op vraag 12.
16.	Inhoud	Beschrijvend document - pagina 40 - eis 25	In eis 25 beschrijft u enkele normen waaraan inschrijver dient te voldoen. Kunt u bevestigen dat indien een certificering (zoals ISO certificering) toepasselijk is voor een norm dat deze bij inschrijving aantoonbaar behaald moet zijn door inschrijvers?	Dit bevestigen wij niet. De eis eindigt met 'Of andere gelijkwaardige normen.'
17.	Inhoud	Beschrijvend document - pagina 52 - eis 139	U schrijft: Aanbieder kan zijn eigen gegevens muteren m.u.v. actief aanbod en genoemde gegevens onder eis 134. Eis 134 heeft echter betrekking op pashoudergegevens in zijn Mijn Zoetermeerpas omgeving. Kunt u uitleggen wat u hier precies bedoelt?	De verwijzing naar eis 134 is verwijderd. Het Programma van eisen en wensen is hierop aangepast.
18.	Inhoud	Beschrijvend document - pagina 50 - eis 114	U schrijft: Leverancier biedt een cluster aansluiting Digid aan waardoor Leverancier niet zelfstandig een DigiD-aansluiting hoeft te regelen. Wij gaan ervan uit dat u bedoelt dat de gemeente de cluster aansluiting Digid aanlevert. Kunt u dit bevestigen?	Zie het antwoord op vraag 3.
19.	Inhoud	Beschrijvend document - pagina 49 - eis 91	Moet, om verzilvering via het PIN-apparaat van de aanbieder mogelijk te maken, de pas niet ook uitgerust zijn met een magneetstrip?	Dat klopt. Dit wordt toegevoegd aan eis 91 (chip of magneetstrip). Het Programma van eisen en wensen is hierop aangepast. U zou ook kunnen denken aan een contactloze pas.
20.	Inhoud	Beschrijvend document - pagina 31 - bijlage 1	Bij referentie 1 vraagt u om ervaring met een stadspassysteem met 20.000 actieve gebruikers. Wij gaan ervan uit dat dit aantal bij een enkele stadspas gerealiseerd moet zijn en niet bij meerdere stadspassen bij elkaar opgeteld. Kunt u dit bevestigen?	Ja, dat klopt. Met de opmerking dat 20.000 moet worden vervangen voor 12.000. Zie het antwoord op vraag 21.
21.	Inhoud	Beschrijvend document - pagina 31 - bijlage 1	Bij referentie 1 vraagt u om ervaring met een stadspassysteem met 20.000 actieve gebruikers. In paragraaf 6.4.1 (pag. 22) heeft u het over 12.000 actieve	12.000 is het juiste aantal.

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
			gebruikers. Gezien het verwachte aantal passen bij een stadsbrede oplossing gaan wij ervan uit dat 20.000 actieve gebruikers het juiste aantal is. Kunt u dit bevestigen?	
22.	Inhoud	Beschrijvend document - pagina 22 - paragraaf 6.4.1	U vraagt bij referentie 2: Een website ter ondersteuning van het stadspassysteem met een digitale mogelijkheid voor het aanvragen van een stadspas. In paragraaf 3.4 en eis 116 geeft u aan dat het aanvraagproces via DigiD dient te verlopen. Wij gaan er dan ook van uit dat de inschrijver in deze referentie ook moet aantonen ervaring te hebben met het creëren van een DigiD-koppeling in dit aanvraagproces. Kunt u dit bevestigen?	Ja, dit kunnen wij bevestigen. De eis wordt als volgt aangepast: Een website ter ondersteuning van het stadspassysteem waar je kan inloggen met DigiD. In dit systeem is een digitale mogelijkheid voor het aanvragen van een stadspas en het bieden van een account voor elke pasgebruiker met minimaal de volgende functionaliteiten: inzicht in beschikbare voorzieningen (tegoeden), inzage in gebruik, inzage in waar de tegoeden gebruikt kunnen worden, als ook het kunnen muteren van gegevens.
23.	Inhoud	Beschrijvend document - pagina 19 - paragraaf 5.9 & 5.10	Wij gaan er vanuit dat in het geval van een combinatie of onderaannemerschap, een combinant of onderaannemer niet tevens zelfstandig kan inschrijven op deze aanbesteding en/of als onderaannemer of combinant bij een andere partij mag inschrijven in de hoedangigheid als combinant of onderaannemer. Kunt u dit bevestigen? Zo niet dan graag uw verduidelijking welke uitgangspunten u hieromtrent hanteert.	In geval van een combinatie kan een combinant niet tevens zelfstandig inschrijven op deze aanbesteding of als onderaannemer dienen bij een andere Inschrijver. Een onderaannemer kan wel bij meerdere hoofdaannemers opgevoerd worden.
24.	Inhoud	Beschrijvend document - pagina 10 - paragraaf 3.4	U vraagt: Een applicatie die de registratie, transactie- en betalingsafhandeling kan ondersteunen ten aanzien van verschillende afrekenmethoden met aanbieders. Wij gaan ervan uit dat u hier minimaal bedoelt kassa-integraties, PIN-automaten, Payment Service Providers (t.b.v. online aankopen in webshops) en online ticketing partijen. Kunt u dit bevestigen? Zo niet, kunt u aangeven welke andere eisen u stelt?	Ja.
25.	Inhoud	Beschrijvend document - pagina 9 - paragraaf 3.4	De gemeente geeft aan dat inschrijver een koppeling moet hebben met Ockto of een soortgelijke oplossing. Kunt u bevestigen dat de soortgelijke oplossing ten minste geautomatiseerd brondata vanuit Mijn Overheid, UWV en Belastingdienst moet leveren in de centrale applicatie en	Ja, dat kunnen wij bevestigen.

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
			daarnaast een geautomatiseerde rechtmatigheidscontrole moet doen in hoeverre deze brondata voldoet aan de gemeentelijke parameter/kaders op het gebied van deelname (inkomens- en/of vermogensgrens). Zo niet, wat zijn de minimale eisen die u stelt aan de soortgelijke oplossing?	
26.	Inhoud	Beschrijvend document - pagina 9 - paragraaf 3.4	U geeft aan dat de pas gepersonaliseerd moet worden. Wij gaan ervan uit dat de volgende informatie op de pas moet komen: naam, geboortedatum en pasfoto. Kunt u bevestigen dat er naast naam en geboortedatum het ook vereist is dat een pasfoto wordt opgenomen?	De pas is per definitie een persoonlijke pas waarop de naam moet komen te staan en geboortedatum, pasnummer en barcode/QR code en magneetstrip. Een pasfoto behoort niet tot onze keuze voor 2025-2032.
27.	Proces	Bijlage 5 Kwalitatieve Subgunningscriteria, B5 Demonstratie	De SaaS-oplossing van Inschrijver wordt op een aantal Eisen nog op maat uitgebouwd en aangepast voor de nieuwe Zoetermeerpas. Sommige functionaliteit kan daarom nog niet geheel live worden gedemonstreerd. Kan Inschrijver tijdens de Demonstratie op een passend wijze aantonen aan alle Eisen te voldoen?	Wij gaan ervan uit dat de gevraagde functionaliteiten reeds gebouwd zijn. Tijdens de demonstratie willen wij kunnen zien wat Inschrijver te bieden heeft.
28.	Uitvoering	Bijlage 4, Eis 157	Kan de Opdrachtgever aangeven om welke verantwoordelijke het hier gaat: Inschrijver neemt aan de Backoffice en Frontofficemedewerker van Team Stadspas. Klopt deze aanname?	De aanname klopt. Het team Stadspas kan zowel geheel bestaan uit gemeentelijke medewerkers alsook uit een extern team van Leverancier.
29.	Uitvoering	Bijlage 4, Eis 156	Klopt de aanname dat de gemeente niet minima, die dus een brede Stadspas wensen aan te schaffen, verplicht dat zij d.m.v. een koppeling met het BRP gezinsleden opvoeren en/of toevoegen? Zo ja, kunt u deze eis toelichten?	Bij het kopen van een brede stadspas is het voor niet-minima niet verplicht om d.m.v. een koppeling met BRP gezinsleden op te voeren. Het systeem (eis 156) moet die functionaliteit echter wel hebben voor minima. De reden waarom deze is opgenomen onder het hoofdstuk 'doorontwikkeling brede stadspas' ligt in het feit dat bij het doorontwikkelen ook inwoners van Zoetermeer de pas kunnen/willen kopen en daarmee het aanvraagproces efficiënter kan verlopen.
30.	Uitvoering	Bijlage 4, Eis 152	Het is naar mening van Inschrijver niet wenselijk dat de pashouder in het algemeen niet kan verlengen, omdat deze niet in een Verkoopcategorie zou thuishoren. Kan de	De Gemeente wil de flexibiliteit hebben bij het bepalen welke doelgroepen t.z.t. een pas aanschaffen. Een verkoopcategorie is een doelgroep. De Gemeente kan zo

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
			Opdrachtgever verduidelijken wat wordt bedoeld met de term Verkoopcategorieën?	bepalen of de betreffende categorie mag verlengen. De reden voor de optie niet verlengen kan bijv. zijn als een toerist een pas koopt of een bezoeker een pas koopt voor een eenmalige actie of een aanbod die in een opvolgende periode geheel anders is.
31.	Uitvoering	Bijlage 4, Eis 151	Niet duidelijk is wat bij E151 wordt bedoeld met voorgaande Eis (162). Kunt u dit verduidelijken of als het een fout is, aanpassen?	Dit is inderdaad een fout. Er dient 150 in plaats van 162 te staan. Het Programma van eisen en wensen is hierop aangepast.
32.	Uitvoering	Bijlage 4, Eis 150	Deze Eis lijkt de Inschrijver erg foutgevoelig. Kunt u omschrijven waarom en wanneer dit nodig is en een voorbeeld geven?	Het terugdraaien van de registratie van de verkoop betekent dat het systeem moet toelaten dat zolang er nog geen kosten (gebruik óf productie fysieke pas) zijn gemaakt de registratie kan worden geannuleerd in het kader van 'Recht om vergeten te worden'.
33.	Uitvoering	Bijlage 4, Eis 134	De Eis dat Betaalde passen verlengd kunnen worden in het Pashoudersportaal (Punt 11) hoort volgens Inschrijver bij de Eisen voor de Brede Stadspas (Punt 13). Gaat de aanbestedende dienst ermee akkoord om dit aan te passen?	Dit klopt. Daarom schrappen wij in eis 134 de laatste bullet, te weten; - Betaalde passen kunnen verlengen. Het Programma van eisen en wensen is hierop aangepast. Onder hoofdstuk 13, eis 152 is deze al opgenomen als uitbreiding in het pashouderportaal.
34.	Uitvoering	Bijlage 4, Eis 141	In het aanbiedersportaal ziet de aanbieder niet zien welk beschikbaar saldo op de stadspas te gebruiken is, maar deze ziet dat wél wanneer de aanbieder de pas scant op het moment dat de pashouder deze daar aanbiedt en er een verzilvering moet plaatsvinden. Klopt onze aanname?	Ja, uw aanname klopt. De aanbieder mag geen inzage hebben in het (restant) saldo anders dan tijdens de transactiehandeling. Het Programma van eisen en wensen is hierop aangepast.
35.	Uitvoering	Bijlage 4, Eis 135	Wordt hier met backoffice medewerker bedoeld iemand van Team Stadspas of van Inschrijver?	Er wordt hiermee bedoeld: iemand van team Stadspas of van het team van de Leverancier.

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
36.	Uitvoering	Bijlage 4, Eis 130	Kan de gemeente ook de gemiddelde aantallen noemen bij 1, 2 en 3, zoals deze nu bij u bekend zijn?	1: ongeveer 8100 2: ongeveer 2500 3: ongeveer 3200 Aantallen zijn van jaarwerk 2023. Veranderingen in beleid, wet- en regelgeving kunnen deze aantallen doen veranderen.
37.	Uitvoering	Bijlage 4, Eis 109	Er moet op elk gewenst moment extra budget via de (alle, individuele of bepaalde groepen) Zoetermeerpas beschikbaar kunnen worden gesteld. Dat is mogelijk. Mogen Inschrijvers hiervoor de extra kosten in rekening brengen, wanneer bijvoorbeeld incidenteel een doelgroep van 3.000 pashouders een extraatje ontvangt (per brief gecommuniceerd) op 1 van de regelingen? Zo niet, waarom niet?	Nee, wij willen de optie hebben om extra budget op de pas te zetten. Wij communiceren daar digitaal over naar de pashouders of per brief via onze eigen drukker.
38.	Uitvoering	Bijlage 4, Eis 105	Opdrachtgever stelt als eis dat het systeem automatisch één hoofdklant (gezinshoofd) registreert in het geval van meerdere gezinsleden op één adres (hoofdklant is standaard de oudste op hetzelfde adres.) Inschrijver zou dit sterk afraden omdat een systeem van Inschrijvers niet kan bepalen wie een hoofdklant dan wel gezinshoofd is enkel op basis van leeftijd. Dat zal zeker vragen en tegenwerpingen oproepen bij de inwoners van uw gemeente, want wie bepaalt er nu het gezinshoofd binnen een huishouden? Kan gemeente deze eis dan ook herschrijven? Bijvoorbeeld eisen dat in het systeem duidelijk is wie bijvoorbeeld de ouders zijn en de kinderen (d.m.v. van het cliëntnummer). Wij werken altijd zo: man en vrouw hebben een (aan elkaar) gerelateerd cliëntnummer, de kinderen binnen dat gezin hebben het cliëntnummer van één van die ouders met het volgnummer - 1, -2, enz. Zo niet, waarom niet?	Deze eis vervalt en wordt een wens. Het Programma van eisen en wensen is hierop aangepast. Verdere uitleg: Indien de data van een gezin volgt uit een gemeentelijk systeem dan is in betreffende brondata al vastgesteld wie het gezinshoofd is als ook relatie ouder(s) kind(eren) en volgt uw systeem deze gegevens. Echter indien een gezin een aanvraag doet, is dat niet het geval en dient er een default te zijn. Uiteraard kan een gezinshoofd worden aangepast.
39.	Uitvoering	Bijlage 4, Eis 102	Een duplicaatpas uitgeven is mogelijk. Worden de kosten hiervoor (per pas) belast aan de pashouder (minima-pashouder/ bredepas-houder) zelf? Of mag de Inschrijver de gemeente deze kosten (bijv. per kwartaal) in rekening	Inschrijver mag de kosten in rekening brengen bij de Gemeente nadat opdracht door Gemeente voor duplicaatpas is verstrekt via het systeem.

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
			brengen o.b.v. het aantal wekelijks door haar vervangen passen?	
40.	Uitvoering	Bijlage 4, Eis 99	Het gestelde in deze Eis is niet gebruikelijk is onze lange ervaring met gemeenten. Inschrijver neemt aan dat u dit niet elk jaar wilt doen. De vormgeving betreft niet alleen de pas, maar ook de app en de webpagina, de socials, de offlinecommunicatie, enz. Kunt u deze Eis verduidelijken? Indien dit een Eis is, kan Inschrijver hiervoor additionele kosten voor in rekening brengen? Zo niet, waarom niet?	Zie het antwoord op vraag 4.
41.	Uitvoering	Bijlage 4, Eis 78	Het verversen van de gegevens, hiermee wordt niet aangegeven welke gegevens deze Eis betreft. Kunt u dit dan ook verduidelijken?	Eis 78 heeft betrekking op de gegevens beschreven in eis 77. Het gaat hier om het principe dat de gemeente Zoetermeer eigenaar is van de data in de SaaS-oplossing en iedere dag over deze data wil kunnen beschikken via een geautomatiseerd pull-mechanisme. Eisen 77 t/m 81 hebben allemaal betrekking op ditzelfde principe.
42.	Juridisch	Bijlage 4, Eis 67	De “Nota Bene” opmerking onderaan de Eis, betreffende de boete, is volgens Inschrijver heel opmerkelijk. Deze gaat over SLA afspraken, maar niet duidelijk is voor welke gebruikers deze helpdesk is: gemeente, en/of aanbidders én/of pashouders? Er wordt ook niet omschreven dat incidenten buiten de schuld van Inschrijver NIET binnen de termijn kunnen worden hersteld. Kunt u deze eis daarom herzien?	De helpdesk die bedoeld wordt is voor de Gemeente. Opdrachtgever gaat akkoord met het uitsluiten van incidenten die buiten schuld van de Leverancier ontstaan.
43.	Uitvoering	Bijlage 4, Eis 66	In deze Eis stelt u dat voor ondersteuning door de helpdesk van Leverancier worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht. Kunt u verduidelijken wat u in deze verstaat onder aanvullende kosten? Welke kosten zijn niet aanvullend en dus wel inbegrepen?	Gebruik van de helpdesk voor de Gemeente hoort binnen de aangeboden dienstverlening te vallen. De scope van de helpdesk staat in eis 64 beschreven.
44.	Uitvoering	Bijlage 4, Eis 64	Betreft de uitvraag ook de Helpdesk voor de pashouders? Of betreft deze alleen een Helpdesk voor het Team Stadspas van Gemeente en voor alle Aanbidders? Indien voor alle pashouders, eist de Aanbestedende Dienst dan dat deze helpdesk telefonisch bemand wordt en t.b.v. ondersteuning van maximaal 25.000 pashouders?	De helpdesk die bedoeld wordt is voor de Gemeente.

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
45.	Uitvoering	Bijlage 4, Eis 62	Kunt u deze Eis nader verduidelijken, ook met een voorbeeld?	De Gemeente gaat uit van eenmalige inwinning, meervoudig gebruik, Denk hierbij aan de naam van een pashouder, dit zal op meerdere plekken terugkomen in het systeem.
46.	Uitvoering	Bijlage 4, Eis 59	Worden hier bedoeld de werkzaamheden die de functioneel beheerder van de gemeente betreffen, bijvoorbeeld uw projectmanager en/of een medewerker van Team Stadspas? Graag uw toelichting.	Het gaat hier om de dagdagelijkse werkzaamheden van de functioneel beheerder na de implementatie.
47.	Uitvoering	Bijlage 4, Eis 56	De kosten voor een vereist Toegankelijkheidsonderzoek zijn hoog voor Inschrijvers. Het onderzoek dient te worden uitgevoerd voor de webpagina, voor de portals en voor de app, dus er zijn 3 certificaten te behalen. Inschrijver kan dit proces voor eigen kosten inrichten en begeleiden. Kan de gemeente dan, zoals ook andere van onze gemeentelijke klanten, akkoord gaan dat zijzelf de kosten voor het externe onderzoeksbureau draagt? Zo niet, waarom niet?	De kosten zijn voor de Leverancier. Opdrachtgever gaat akkoord met een systeemrapport op het basisplatform (die Leverancier voor elke klant kan gebruiken). Een eventuele (native) app heeft wel een apart rapport nodig.
48.	Uitvoering	Bijlage 4, Eis 48	Kunt u op hoofdlijnen aangeven welke 'de huidige data' dit betreft? Bijv. ook de transactie historie per aanbieder? De historie van alle actuele en/of afgelopen Acties? En de data van de Aanvragen per minima?	Het gaat hier om pashouders en aanbieders. Niet de transactie historie.
49.	Proces	Bijlage 4, Pag. 42 Punt 4 Architectuur, Eis 43	Twee A4's plus een tekening. Welke maximale grootte mag het document met de tekening hebben?	De maximale grootte is 1 A4.
50.	Uitvoering	Omschrijvend Document Hoofdstuk 8.3 Beoordeling prijs	De Aanbestedende dienst vraagt om all-in tarieven. Inschrijver weet uit ervaring dat portokosten substantiële bedragen zijn, die vaak niet in verhouding staan tot de vereiste mailings. Voorbeeld: Bekend is dat 1 postzegel per 2024 alweer wordt verhoogd naar € 1,09 en ook worden de Direct Mail tarieven in 2024 aanzienlijk verhoogd. Kan de gemeente aangeven hoeveel brieven er momenteel jaarlijks in bulk én periodiek (bijv. 1x per 10 dagen) worden verzonden naar minima met de stadspas?	De bulk omvat jaarlijks 11.000 brieven (pas wordt verlengd of nieuwe aanvraag doen). Afwijzen en toekennen van een pas na de jaarlijkse bulk gebeurd bij voorkeur per mail en/ of via onze interne post.
51.	Proces	Beschrijvend Document, Hoofdstuk 4.4	Omschrijvend Document Hoofdstuk 4.4 betreffende publicatie NvI. Niet duidelijk is of de gemeente alle vragen en antwoorden ineens publiceert of ook tussentijds en telkens wanneer u het antwoord op een vraag/vragen heeft. Dat	We publiceren de antwoorden ineens. Dat is op twee momenten: 5 december en 20 december.

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
			laatste heeft de voorkeur van Inschrijvers. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Het tussentijds en telkens beantwoorden als er een vraag binnenkomt is organisatorisch niet te regelen voor de Gemeente.
52.	Proces	Beschrijvend Document, Hoofdstuk 8.1 staat bij B5: Demonstratie	In Beschrijvend Document, Hoofdstuk 8.1 staat bij B5: Demonstratie "alleen voor Inschrijvers die op basis van de beoordeling van de overige criteria de aanbesteding kunnen winnen". In de Planning geeft u aan: Inschrijving 19 januari en demo 13 februari. Wanneer vernemen Inschrijvers dat deze, o.b.v. de criteria, deze demo mogen geven? Kan de Aanbesteder deze datum in de planning opnemen?	De Gemeente zal dit op 2 februari bekend maken. Er wordt geen nieuwe planning gepubliceerd.
53.	Proces	Omschrijvend Document Hoofdstuk 4 De procedure 4.2 planning	In de Planning staat: Publicatie Nvl 2 is gepland op 20 december. Echter elders, namelijk bij Hoofdstuk 4.4. Vragen & Nvl van de documentatie staat: De laatste Nvl wordt uiterlijk 10 dagen voor sluiting Inschrijvingstermijn gepubliceerd. Dat is dus tegenstrijdig en bovendien is 10 dagen voor de sluiting kort dag voor Inschrijvers. Klopt deze aanname en zo ja, kunt u dit s.v.p. aanpassen?	De Gemeente bedoelt hiermee te zeggen dat er altijd minimaal 10 dagen zal zitten tussen de laatste Nota van Inlichtingen en de deadline voor het indienen van de Inschrijvingen. Voorbeeld: mocht er na Nota van Inlichtingen 2 een extra Nota van Inlichtingen nodig zijn, dan wordt deze uiterlijk 10 dagen voor het sluiten van de deadline voor het indienen van de Inschrijvingen gepubliceerd. Dit is een wettelijke termijn.
54.	Uitvoering	Beschrijvend Document Hoofdstuk 3.6 omvang opdracht	Wat is het huidige aantal aanbieders, dat door Inschrijver wordt overgezet?	Het huidige aantal aanbieders is circa 200.
55.	Uitvoering	Beschrijvend Document, Hoofdstuk 3.4 Doorontwikkeling	Een kooppas heeft volgens Inschrijver als groot nadeel dat de inwoners met een inkomen nét boven 120% de pas niet meer gratis krijgen, maar moeten betalen. Dit zorgt begrijpelijkerwijs voor problemen bij de doelgroep. Een 'kooppas' is dus niet klantvriendelijk en ook niet bevorderlijk voor het beoogde doel: Een brede stadspas. Inschrijver kan aantonen dat een gratis Stadspas zeer succesvol is in andere gemeentes. Want dat maakt juist het gebruik van de Stadspas laagdrempelig voor alle inwoners van Zoetermeer en bovendien scheelt een gratis Stadspas de Opdrachtgever enorm in zowel de implementatie- als de structurele kosten. Kan de aanbestedende dienst daarom deze eis herzien en	Het is aan het gemeentebestuur om te besluiten of een brede stadspas voor minima gratis wordt verstrekt of tegen een gereduceerd tarief te koop wordt aangeboden. Voor alle niet-minima zal de stadspas te koop worden aangeboden (kinderen, studenten en vrijwilligers kunnen de pas ook tegen gereduceerd tarief kopen). Het argument dat een brede stadspas meer succesvol is als gratis pas voor iedereen versus betalende klanten

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
			instemmen met het alternatief van de Inschrijver, waarbij de pas gratis is, in ieder geval voor 25.000 pashouders? Zo niet, waarom niet?	gaat wat ons betreft niet op. Zie de voorbeelden in de markt.
56.	Uitvoering	Beschrijvende Document, Hoofdstuk 3.4	Kan Inschrijver bij de vereiste postverzending van passen en/of brieven naar minima gebruikmaken van het debiteurennummer bij PostNL van gemeente Zoetermeer, zodat de portokosten rechtstreeks aan u worden gefactureerd?	Nee, dat achten wij niet wenselijk.
57.	Uitvoering	Beschrijvende Document, Hoofdstuk 3.4	Personaliseren van de pas. Wij nemen aan dat er, vanwege privacy veiligheid, geen persoonsgegevens op de pas worden gedrukt. Klopt deze aanname?	Op de pas komt de naam en andere unieke kenmerken te staan (barcode, QR code/ magneetstrip).
58.	Contract	GIBIT 2020 artikel 12.2.	Betreft art. 12.2. Hier staat: Verder worden de tussen Partijen gesloten contractbijlagen minimaal, of op verzoek van de Partijen, geëvalueerd. Wat wordt hier met 'minimaal' bedoeld?	Hier dient te staan: "Verder worden de tussen Partijen gesloten contractbijlagen minimaal één keer per jaar, of op verzoek van de Partijen, geëvalueerd". De conceptovereenkomst is hierop aangepast.
59.	Contract	Conceptovereenkomst art. 10.6. betreffende GIBIT 2020 artikel 9.8	Hier staat: De in GIBIT 2020 artikel 9.8. genoemde index J62, althans sectie J, conform CPA 2008, van het Centraal Bureau voor de Statistiek, wordt logisch opgevolgd door index J 6202. Inschrijver vindt de index niet representatief voor de aard van de Opdracht. De prijsindexcijfers van de DPI zijn onderverdeeld naar soort activiteit en categorie 6202 geldt alleen voor Computeradvisering terwijl de Opdracht Stadspas Zoetermeer zeer veel andersoortige activiteiten en dienstverlening vanuit Inschrijvers omvat. Kan dit worden vervangen door Categorie N Administratie en Ondersteunende diensten? Zo niet, waarom niet? Zo niet, kan de Opdrachtgever ermee instemmen dat in ieder geval de prijsindexering kan worden aangepast, wanneer de Opdrachtnemer een overtuigende onderbouwing kan geven waarom dat nodig is? Denk aan hoge inflatie in de huidige economische recessie. Zo niet, waarom niet?	De index wordt aangepast naar de dienstenprijsindex (DPI). Zie: https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83760NED/table?ts=1563280111974 de bovenste regel. De conceptovereenkomst is hierop aangepast.
60.	Contract	Implementatiekosten	Betreft conceptovereenkomst art. 10.4. Van de totale Vergoeding is dertig (30) % eerst opeisbaar na integrale Acceptatie. De Leverancier moet de kosten van haar onderaannemers en leverancier echter eerder voldoen. Bent u daarom bereid om Inschrijvers daarin tegemoet te komen	Nee. Leverancier levert een werkende dienst en ontvangt 30% na integrale acceptatie. Indien leverancier programmatuur van derde nodig heeft dient

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
			met: 35% bij aanvang opdracht, 35% bij integrale Acceptatie en 30% bij de startdatum? Zo niet, waarom niet?	zij dat zelf voor te financieren. De Gemeente ziet dit als ondernemersrisico.
61.	Inhoud	Beschrijvend Document - Eis 132	De oplossing van Inschrijver werkt niet met een derdengelden-construct, maar met een directe koppeling met de BNG-rekening van de gemeente. Hier vanuit kan Opdrachtgever uitbetalingen aan de aanbidders verrichten. Staat Opdrachtgever open voor efficiëntere werkwijze?	De Gemeente concludeert dat met uw beschrijving dezelfde procesuitvoering wordt bedoeld m.b.t. het uitbetalen aan aanbidders, echter in geautomatiseerde vorm. Dit is toegestaan, waarbij opgemerkt dat de Gemeente in het proces wel eist dat er handmatige controle momenten zijn m.b.t. het concreet uitbetalen, waarin o.a. betalingen kunnen worden uitgesloten.
62.	Inhoud	Beschrijvend Document - Eis 47	Dienen aanbidders door Opdrachtgever geïmporteerd te kunnen worden in het systeem van Inschrijver ?	Indien er een overgang plaatsvindt daar je van systeem 1 naar systeem 2 gaat is dat wel efficiënt i.p.v. handmatig opvoeren als wellicht opnieuw laten registreren van de aanbidders.
63.	Inhoud	Beschrijvend Document - Eis 82	Dient een dergelijke datadump zelfstandig uitgevoerd kunnen worden door Opdrachtgever via de eigen beheeromgeving? Om de veiligheid van gegevens te waarborgen is dit niet mogelijk in het systeem van Inschrijver . Op verzoek kan dit wel door ons gedaan worden. Accepteert Opdrachtgever deze route?	Eis 82 heeft betrekking op een datadump beschreven in- en geleverd samen met een exit plan. Voor specifiek eis 82 accepteert Opdrachtgever een handmatige datadump. Zie echter tevens eisen 77 t/m 81. Opdrachtgever blijft ook bij een SaaS-oplossing eigenaar van zijn data en wil dagelijks over al zijn data kunnen beschikken via een geautomatiseerd pull-mechanisme (api of bestanden via SFTP server) om deze data te kunnen verwerken in zijn eigen datawarehouse-omgeving.
64.	Inhoud	Beschrijvend Document - Eis 123	Binnen het systeem van Inschrijver wordt niet de klachten en klachtenafhandeling bijgehouden. Dit wordt vastgelegd in een ander systeem, dat ook te raadplegen is voor Opdrachtgever. Gaat Opdrachtgever akkoord dat voor dit specifieke onderdeel de gegevens in een ander systeem worden vastgelegd en zijn te raadplegen?	Zie het antwoord op vraag 1.
65.	Inhoud	Beschrijvend Document - Eis 103	Verwacht Opdrachtgever een eigen, zelfstandige app in de huisstijl van de gemeente of is het ook mogelijk een generieke app aan te bieden die voldoet aan Eis 104?	Een generieke app is mogelijk.

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
66.	Inhoud	Beschrijvend Document - 6.4.1. Referenties	Opdrachtgever vraagt in Referentie 4 om een referentie van een partij waarbij Inschrijvende partij een brede stadspas heeft geleverd. In het Beschrijvend document wordt aangegeven dat er nog geen politieke besluitvorming heeft plaatsgevonden. De besluitvorming zal naar verwachting op zijn minst twee jaar duren en er is geen zekerheid of deze optie gelicht wordt. De gevraagde competentie staat ons inziens niet in verhouding met de omvang van de met definitief geaccordeerde en uit te voeren opdracht. De besluitvorming duurt minimaal 2 jaar. In deze periode kunnen partijen en nieuwkomers, die al wel een stadspas beschikbaar stellen in de markt voor minima, alsnog een pas stadsbreed implementeren. Met deze referentie worden alle partijen die niet voldoen aan deze kerncompetentie, voor een deel van de opdracht die niet definitief en zeker is, uitgesloten van deze aanbesteding. Inschrijvende partij vraagt Opdrachtgever om deze referentie eis te laten vervallen, danwel te nuanceren naar aard van de definitief geaccordeerde opdracht.	De huidige referentie-eis blijft gehandhaafd. De brede stadspas is als optie onderdeel van de Opdracht en de Gemeente wil een partij selecteren die hiermee ervaring heeft. De Gemeente is voornemens om deze optie te lichten, maar er heeft nog geen besluitvorming over plaatsgevonden.
67.	Inhoud	Beschrijvend Document - Eis 68	Hoe verhoudt dit zich ten opzichte van het doel om een SaaS-applicatie te verkrijgen? Een SaaS applicatie heeft als kenmerk dat er één versie is voor alle gebruikers (met uitzondering van premium functionaliteiten bijvoorbeeld). De blokkade om uitsluitend (ad-hoc) releases door te kunnen voeren met goedkeuring van Opdrachtgever levert logischerwijs een onwerkbaar situatie op en vereist een grote afhankelijkheid van beschikbare capaciteit en bereikbaarheid (24/7 bij urgente productieverstoringen) bij de aanbestedende dienst. Echter, het doorvoeren van door opdrachtgever specifieke uitgevraagde nieuwe functionaliteiten en updates op de omgevingen van Opdrachtgever kan wel met goedkeuring verlopen volgens de OTAP-methodiek. Opdrachtnemer neemt aan dat	We herschrijven de eis als volgt: Leverancier is verantwoordelijk voor de gehele afhandeling van wijzigingsvoorstellen m.b.t. de oplossing. Leverancier is verantwoordelijk voor het inbrengen van wijzigingsvoorstellen ten behoeve van het oplossen van reeds geïdentificeerde problemen. Voor major releases wil de Opdrachtgever vooraf op de hoogte gesteld worden en de gelegenheid hebben om te testen.

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
			Opdrachtgever met de gestelde eis in 68, het laatste bedoelt. Is deze aanname correct? Zo niet, kan Opdrachtgever gemotiveerd toelichten waarom zij volledige controle wensen over de inhoud en frequentie van de releases van Inschrijver?	Het Programma van eisen en wensen is hierop aangepast.
68.	Inhoud	Beschrijvend Document - Eis 12	Inschrijver neemt aan de eventueel meerwerk wat voorkomt voor het configureren van nieuwe functionaliteiten en modules (niet opgenomen in deze scope) niet zijn in begrepen in de all-in inschrijfprijs. Kan Opdrachtgever deze aanname bevestigen?	Dit geldt alleen als het gaat om functionaliteiten die Opdrachtgever specifiek heeft gevraagd.
69.	Inhoud	Beschrijvend Document	Eis 75: Kan Opdrachtgever de technische specificaties aanleveren voor een koppeling met RxEnterprise van Roxit?	Het is niet duidelijk welke specificaties vraagsteller precies bedoelt. In de eis staat genoemd met welke standaarden met RxEnterprise gekoppeld kan worden.
70.	Inhoud	Beschrijvend Document	Eis 72: In welke omgeving dient deze centrale zoekingang beschikbaar te zijn?	Het is van belang dat er een zoekfunctionaliteit binnen de oplossing aanwezig is, waarmee gebruikers snel die data kunnen vinden die zij nodig hebben.
71.	Inhoud	Beschrijvend Document	Eis 90: Een digitale pas kent meer flexibiliteit, dan een fysieke pas. Er worden meerdere regelingen uitgegeven met elk haar eigen criteria. Kunnen deze bedragen bij elkaar opgeteld worden of kunnen er meerdere betaalmethoden op de fysieke pas gezet worden? Denk hierbij aan een QR, een magneetstrip, barcode en nfc-chip. Of stelt Opdrachtgever een limiet aan het aantal betaalmethoden?	Wij stellen vast dat dit feitelijk 2 vragen zijn; 1) Regelingen (tegoeden) stapelen 2) Betaalmethoden Ad 1) Dit is niet toegestaan. Elke regeling dient als separate regeling op de pas te kunnen worden gezet. Ad 2) Een digitale pas versus een fysieke pas dienen diverse betaalmogelijkheden te hebben. De reden hiervoor is dat de mogelijkheden zoveel mogelijk aansluiten bij de praktijk. D.w.z. in het operationele proces bij aanbieders is er een diversiteit aan apparatuur zoals kassa's, pin, telefoon, laptop etc.
72.	Inhoud	Beschrijvend Document - 3.4	Ockto maakt geen deel uit van het Programma van Eisen. Kan Opdrachtgever het gebruik en de functionaliteit	Zie het antwoord op vraag 25.

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
			toelichten en toevoegen aan het Programma van Eisen, zodat deze volledig zijn voor de acceptatietest?	
73.	Inhoud	Beschrijvend Document - 3.4	Kan Opdrachtgever toelichten voor welke gegevensdoeleinden de koppeling met Ockto benodigd is?	Zie het antwoord op vraag 25.
74.	Inhoud	Beschrijvend Document - Eis 12	Aangezien het gaat om een SaaS-oplossing worden er doorlopend nieuwe zaken toegevoegd. Er is hierbij onderscheid te maken tussen updates en upgrades. Updates zijn vernieuwingen, zodat het systeem blijft voldoen aan bijvoorbeeld de toegankelijkheidsrichtlijnen en beveiligingsvereisten, danwel perfectieve ontwikkelingen om bijvoorbeeld de UX te verbeteren. Een upgrade is een nieuwe functionaliteit of module. Verwacht Opdrachtgever dat alle nieuwe functionaliteiten en modules, die niet zijn opgenomen in deze scope, kosteloos ontwikkeld en verkregen kunnen worden?	Dit verwachten wij niet voor nieuwe modules.
75.	Inhoud	Beschrijvend Document - Eis 60	Inschrijvende partij neemt aan dat deze capaciteitsaanpassingen niet door Opdrachtgever zelfstandig uitgevoerd dient te kunnen worden, maar door Inschrijvende Partij zelf. Kan Opdrachtgever deze aanname bevestigen?	Ja, dit bevestigen wij.
76.	Inhoud	Beschrijvend Document - Eis 68	Opdrachtgever schrijft dat elk wijzigingsvoorstel een intakeprocedure ondergaat. Dient Opdrachtgever hier bij aanwezig te zijn?	Zie het antwoord op vraag 67.
77.	Inhoud	Beschrijvend Document - Eis 68	Opdrachtgever schrijft dat releasementen minimaal een aantal weken van tevoren vastgesteld waarbij releasenotes worden opgeleverd. Verwacht Opdrachtgever dat bij vaststelling van bijvoorbeeld een Major Release, de release notes direct beschikbaar zijn (dus 6 weken voor release)?	Zie het antwoord op vraag 67.
78.	Inhoud	Beschrijvend Document - Eis 68	Kan Opdrachtgever het gewenste proces nader toelichten en beschrijven hoe zij dit proces voor zich ziet en welke partijen bij welke stap betrokken zijn?	Zie het antwoord op vraag 67.
79.	Inhoud	Beschrijvend Document - Eis 93	Kan Opdrachtgever specificeren welke gegevens dit dienen te zijn?	Zie het antwoord op vraag 26.
80.	Inhoud	Beschrijvend Document - Eis 114	Inschrijvende partij beschikt (nog) niet over een clusteraansluiting, maar kan wel zelfstandig een DigiD-aansluiting regelen. Wordt dit alsnog geaccepteerd door Opdrachtgever? Zo niet, kan Opdrachtgever toelichten waarom een clusteraansluiting noodzakelijk is?	Zie het antwoord op vraag 3.

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
81.	Inhoud	Beschrijvend Document - Eis 117	Kan Opdrachtgever toelichten welke gegevens dit exact betreft? Mocht er een nieuwe koppeling gebouwd moeten worden is het van belang om exact te weten welke gegevens opgehaald dienen te worden. Indien Inschrijvende partij nog niet beschikt over een koppeling met bijvoorbeeld Belastingdienst en UWV, maar wel voornemens is om dit in 2025 te ontwikkelen. Hierdoor is de koppeling nog niet beschikbaar bij het go-live moment. Accepteert Opdrachtgever dat een dergelijke koppeling later in 2025 wordt opgeleverd?	Nee, dit wordt niet geaccepteerd.
82.	Inhoud	Beschrijvend Document - Eis 130	Dient het systeem bijbehorende brieven digitaal te versturen of worden deze door Opdrachtgever analoog verzonden naar de desbetreffende personen? Indien Digitaal, welke eisen stelt Opdrachtgever aan deze berichtgeving?	Opdrachtgever stelt de brieven op basis van het jaarwerk op en laat de Leverancier deze analoog versturen.