



gemeente

Zoetermeer

NOTA VAN INLICHTINGEN 3
ZOETERMEERPAS 2025-2032
2023-043605

Nota van Inlichtingen 3

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.

Bijlage

- Bijlage 4 Programma van eisen en wensen – aangepast n.a.v. NvI 3

Vragen en Antwoorden

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
84.	Inhoud	NVI1 - vraag 16	Kunt u bevestigen dat indien een certificering (zoals ISO certificering of een gelijkwaardige norm) toepasselijk is dat deze bij inschrijving aantoonbaar behaald moet zijn door inschijvers?	Dit bevestigen wij niet. Zie ook het antwoord op vraag 88.
85.	Inhoud	NVI1 - vraag 3	Kunt u aangeven hoe de DigiD aansluiting dan wel gerealiseerd dient te worden? Wij gaan er vanuit dat inschrijver gebruik dient te maken van de gemeentelijke DigiD koppeling? Kunt u dit bevestigen?	Dit bevestigen wij.
86.	Inhoud	NVI1 - vraag 25	U geeft aan dat inschrijver een integratie moet hebben met Ockto of een soortgelijke oplossing. Kunt u duidelijk omschrijven wat u verstaat onder een soortgelijke oplossing en waar deze soortgelijke oplossing ten minste aan dient te voldoen?	Via Ockto of een soortgelijke oplossing moet het mogelijk zijn dat de aanvrager van de Zoetermeerpas verschillende gegevens (bijvoorbeeld inkomen) bij overheidsorganisaties (zoals UWV en de Belastingdienst) ophaalt en verzamelt. Daarna komt deze informatie in de oplossing van Leverancier beschikbaar zodat de Gemeente aanvragen efficiënt kan beoordelen.

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
87.	Inhoud	NVI1 - vraag 25	In het antwoord op vraag 25 bevestigt u dat de soortgelijke oplossing ten minste geautomatiseerd brondata vanuit Mijn Overheid, UWV en Belastingdienst moet leveren in de centrale applicatie en 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). Kunt u verduidelijken hoe en wanneer u gaat vaststellen dat hieraan voldaan is door de (voorlopig) gegunde partij?	Inschrijver moet voldoen aan alle gevraagde eisen. Tijdens de implementatie moet Contractant aantonen dat hieraan voldaan wordt.
88.	Inhoud	Nota van Inlichtingen, vraag 16 betr. Eis 25	Inschrijver werkt voor verschillende gemeentes met een stadspas en hanteert qua beveiliging en privacy o.a. de ISO-norm, zoals gesteld in Eis 25. Mogen wij aannemen dat het aantoonbare werken volgens gespecificeerde normen volstaat in het licht van Eis 25?	Ja dat klopt. Leverancier moet wel aantonen hoe ze voldoen aan de normen.
89.	Inhoud	Nota van Inlichtingen 1, vraag 70 betr. Eis 72	Inschrijver heeft een uitgebreide zoekfunctie per module en bij al onze gemeentelijke klanten werkt deze functie uitstekend en voldoet die in de praktijk. Mogen wij aannemen dat dit ook voor gemeente Zoetermeer gaat voldoen? Zo nee, waarom niet?	Ja, wij zijn akkoord.
90.	Inhoud	Nota van Inlichtingen 1, vraag 39 betr. Eisen 102 en 134	Kunnen de kosten voor duplicaatpassen alleen aan de gemeente worden doorberekend wanneer gemeente de opdracht verstrekt via het systeem of ook wanneer de pashouder deze aanvraagt via het pashoudersportaal? Zo niet, mogen de kosten in dit geval bij de pashouder in rekening gebracht worden met een i-Deal betaling? Graag uw uitgebreide toelichting.	De kosten voor duplicaatpassen (bij verlies, of diefstal) komen voor rekening van de pashouder middels een i-deal betaling (of bij ons loket) ongeacht hoe de opdracht wordt verstrekt. Wij hanteren een tarief van €10,- per pas.
91.	Inhoud	Nota van Inlichtingen 1, vragen 28 en 44 betr Eisen 157 en 64	Moet de Inschrijver een Helpdesk voor de pashouders verzorgen? Zo ja, waaruit dient deze dienstverlening dan te bestaan?	Nee, wel voor de aanbieders. De Gemeente vervult zelf de helpdeskfunctie voor de pashouders.

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
92.	Inhoud	Beschrijvend document - pagina 10 - paragraaf 3.4 + NVI1 #24	Opdrachtgever geeft in NVI1 aan dat er minimaal wordt bedoelt: kassa-integraties, PIN-automaten, Payment Service Providers (t.b.v. online aankopen in webshops) en online ticketing partijen. Kan opdrachtgever, per onderdeel, aangeven hoe deze vier afrekenmethoden dienen te werken en waarom deze 4 specifieke methoden vereist zijn? En welk achterliggend doel dient te worden bereikt? Weet de opdrachtgever zeker dat inwoners voor de betaling vanuit de (minima)regelingen specifiek de pinautomaat gebruiken? Dit voorkomt dat inschrijvers worden uitgesloten op basis van een punt dat in de praktijk niet zal worden gebruikt.	Zie ook antwoord bij vraag 93 & 94, omdat deze in relatie tot elkaar staan. Het achterliggende doel van meerdere oplossingen met betrekking tot het kunnen uitlezen (scannen) van de pas, is om er voor te zorgen dat er voor elke aanbieder een passende oplossing is voor zijn/haar operationeel proces. M.a.w. als aanbieder alleen een kassa in gebruik heeft is het vereist dat uw oplossing kan voorzien een technische koppeling met de kassa. In het geval dat een aanbieder niets heeft m.u.v. een mobiel apparaat of laptop is het wenselijk dat inschrijver een oplossing aan kan bieden. Dit geldt daarmee ook voor de andere genoemde oplossingen in relatie tot het breed kunnen aanbieden van aanbod.
93.	Inhoud	Beschrijvend document - pagina 10 - paragraaf 3.4 + NVI1 #24	Kan de gemeente per afrekenmethoden specificeren welke controle procedure er dient te worden ondersteund om de rechtmatigheid van de betaling te kunnen borgen?	Zie ook antwoord bij vraag 92 & 94, omdat deze in relatie tot elkaar staan. Concrete uit te voeren acties bij een transactie zijn ongeacht de methode de volgende: - Aanbieder is verplicht om ten alle tijden de (fysieke of digitale) pas te gebruiken; - Gebruiken kan d.m.v. scannen, uitlezen of handmatig pasnummer gebruiken; - Gebruiken betekent transactie uitvoeren; - In de transactie dient in minimaal tijdsbestek van seconde(n) het volgende uit te voeren: - o Vaststellen geldigheid pas; - o Vaststellen recht op gebruik bij betreffende aanbieder; - o Vaststellen of er gebruiksrechten beschikbaar zijn;

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
				○ Gebruiksrechten zijn bijv. tegoed, voucher, etc.; ○ Verzilveren van het getoonde recht, bijv. door invoeren bedrag of aan/afvinken voucher; ○ Verzilvering bevestigen; Daarmee is de transactie afgehandeld, maar dient de verwerking realtime te worden verwerkt in het achterliggende te leveren systeem, zodat het gebruik ook direct geregistreerd is én daarmee niet nogmaals kan worden gebruikt.
94.	Inhoud	Beschrijvend document - pagina 10 - paragraaf 3.4 + NVI1 #24	Opdrachtgever geeft aan dat er gewerkt dient te worden middels “verschillende afrekenmethoden”. De afrekenmethoden kennen aanzienlijke verschillen in de bijbehorende werkwijze voor inwoners en medewerkers. Met name de verantwoording vergt specificatie. Ter illustratie: Indien opdrachtgever wenst te koppelen met pinautomaten, welke informatie dient de pinautomaat door te geven aan het Zoetermeerpas-systeem? Verwacht de opdrachtgever dat aanbieders of inwoners kassabonnen doorgeven/declareren, indien er middels een pinautomaat wordt betaald, zodat de gemeentelijke medewerker kan controleren of het beschikbare tegoed rechtmatig is besteed?	Zie ook antwoord bij vraag 92 & 93, omdat deze in relatie tot elkaar staan. Aanvullend; de ‘verschillende afrekenmethoden’ hebben betrekking op het kunnen laten plaatsvinden van transacties. Een transactie van een stadspas is te vergelijken met een pinpas transactie. Op het moment van gebruik wordt gecontroleerd of er nog voldoende saldo is. Ditzelfde wordt gedaan, maar dan gerelateerd naar de vouchers, tegoeden en/of recht op aanbiedingen e.d. die op de stadspas staan, zie voor detail beschrijving antwoord op vraag 93. Er is daarmee geen sprake van leveren van gegevens als kassabon, declareren of elke andere vorm. De beschikbare tegoeden, vouchers en/of andere rechten worden vooraf d.m.v. een toetsingsproces (bijv. o.b.v. criteria) geladen op de stadspas. De tegoeden, vouchers en/of andere rechten zijn eveneens vooraf gekoppeld aan aanbieders waar deze mogen worden besteed. Samengevat: de rechtmatigheid, controle en zekerheid zit vóór het gebruik in het proces en niet achteraf.

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
95.	Inhoud	Nota van Inlichtingen 1 #66	In uw antwoord benadrukt u dat er nog geen besluitvorming heeft plaatsgevonden. Uit de praktijk blijkt vaker dat binnen een gemeente de wens bestaat voor een dergelijke opdracht, maar dat de uiteindelijke besluitvorming net zo regelmatig wordt uitgesteld. In hoeverre is deze kerncompentie essentieel, en dus proportioneel, voor de daadwerkelijk uit te voeren opdracht? Des te meer dat mogelijke besluitvorming op zijn minst 2 jaar kan duren en alle inschrijvingen die niet onvoorwaardelijk aan de geschiktheidseisen voldoen terzijde zullen worden gelegd. Hierdoor worden alle MKB'ers direct uitgesloten van deelname.	Zoals ook in het antwoord op Nota van Inlichtingen 1, vraag 66 is aangegeven, is de brede stadspas als optie onderdeel van de Opdracht en de Gemeente wil een partij selecteren die hiermee ervaring heeft. Het is inmiddels duidelijk geworden dat de Gemeente binnen twee jaar een doorontwikkeling wenst naar een brede stadspas. De verwachting is dat politieke besluitvorming niet uitgesteld zal worden. Er worden nu in deze fase al voorbereidingen getroffen. In die zin is de kerncompetentie essentieel en proportioneel.
96.	Inhoud	Beschrijvend Document - 6.4.1. Referenties	Is het toegestaan om meer dan één referentie per kerncompetentie aan te leveren die gezamenlijk de componenten van één kerncompetentie onderbouwen?	Nee.
97.	Inhoud	Beschrijvend Document - Eis 68	Kan de Opdrachtgever specificeren en vastleggen op basis waarvan een release kan worden tegengehouden?	Zie het antwoord op vraag 99.
98.	Inhoud	Beschrijvend Document - Eis 68	Indien er wel wordt gekozen voor testen door Opdrachtgever: Kan de opdrachtgever de testprocedure toelichten? En daarbij aangeven: Hoe er onderscheid wordt gemaakt tussen eventuele subjectieve voorkeuren en de objectieve werking.	Zie het antwoord op vraag 99.
99.	Inhoud	Beschrijvend Document - Eis 68	Leverancier voorziet het risico dat de opdrachtgever een release weigert of aanpassingen wenst. Dit sluit niet aan bij de vraag om een SaaS product. Is het mogelijk om deze eis te laten vervallen en om te zetten tot specifieke kwaliteitseisen waarmee de voorziene risico's worden afgedekt?	De Gemeente gaat mee met het argument om de verantwoordelijkheid van de kwaliteit bij de Leverancier te leggen. Die nieuwe tekst voor deze eis wordt: "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. Leverancier zorgt ervoor dat de oplossing de

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
			Hierdoor ligt de verantwoordelijkheid voor het leveren van de gewenste kwaliteit bij de leverancier in plaats van bij de opdrachtgever. Daarbij kunnen er specifieke afspraken worden gemaakt voor het testen van koppelingen.	gevraagde functionaliteiten, zoals in de Aanbestedingsdocumenten staan, blijven werken.” Het Programma van eisen en wensen is hierop aangepast.
100.	Inhoud	Beschrijvend Document - Eis 68	In de nota van inlichtingen geeft opdrachtgever aan: “Voor major releases wil de Opdrachtgever vooraf op de hoogte gesteld worden en de gelegenheid hebben om te testen.” Kan de opdrachtgever aangeven welke risico's ze voorziet? Welke problemen dienen te worden voorkomen middels het testen?	Zie het antwoord op vraag 99.
101.	Inhoud	Beschrijvend Document - Eis 68	Om vast te stellen dat Opdrachtgever en Inschrijvende Partij een (soort)gelijke definities hanteren, kan Opdrachtgever de eigen definitie van een Major Release verstrekken?	Zie het antwoord op vraag 99.
102.	Inhoud	Beschrijvend Document - Eis 117	Kan Opdrachtgever de minimaal benodigde gegevens toelichten/specificeren, zodat bepaald kan worden uit welke databronnen deze gegevens opgehaald kunnen worden?	De minimale benodigde gegevens zijn loon of uitkering of AOW van de aanvrager en de partner.
103.	Inhoud	Bijlage 4 - Eis 56	WCAG bestaat uit een deel content en techniek. De content wordt geplaatst door de gemeente en aanbieders, waardoor dit grotendeels buiten het bereik valt van Inschrijvende partij. Kan Aanbestedende dienst erkennen dat zij verantwoordelijk zijn voor het content deel en Inschrijvende partij verantwoordelijk is voor techniek?	De Gemeente is verantwoordelijk voor de content maar bij het onderdeel aanbodmanagement is niet alleen de techniek de verantwoordelijkheid van inschrijver. De content die door aanbieders geplaatst wordt valt dan ook mede onder de verantwoordelijkheid van de Leverancier.