

1e Nota van Inlichtingen

Stadspas Venlo
Referentie: CRM 1912420
Datum: 29 maart 2023

No	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Proces	Bijlage 5 - Prijzenblad	In de Excel dienen de groene velden ingevuld te worden. De gele velden rekenen nu niet door. Is het niet de bedoeling dat deze doorrekenen?	Uw conclusie is juist. In de bijlage van deze nota van inlichtingen vindt u een aangepast prijzenblad.
2	Proces	Bijlage 5 - Prijzenblad	In de Excel is aangegeven dat "Uw inschrijfprijs dient voorzien te zijn van een open begroting waarin u onderbouwd, uitsplitst en toelicht hoe u tot deze kosten bent gekomen." Bedoelt Opdrachtgever daarmee dat de groene velden van de Excel ingevuld dienen te worden? Of verwacht Opdrachtgever een tekstuele toelichting?	Beide. Het hoeft geen uitgebreide toelichting te zijn. Het antwoord op beide vragen is dus ja.
3	Proces	Bijlage 5 - Prijzenblad, Inschrijvingsleidraad Paragraaf 7.2	Welke cel in de Excel (het prijzenblad) hanteert Opdrachtgever om de genoemde maximale prijs van €80.000,- te bepalen?	Het gaat hier om het maximale jaarbedrag. Voor een toelichting verwijzen we u ook naar het antwoord op vraag 6 uit deze nota van inlichtingen. In de bijlage van deze nota van inlichtingen vindt u een aangepast prijzenblad waarin dit duidelijker wordt aangegeven.
4	Proces	Inschrijvingsleidraad - paragraaf 7.4	Er wordt gevraagd om de prestatieonderbouwing, risico's/risicobeheersing en kansendossier in te dienen middels bijlage 6. Bijlage 6 is het format voor beantwoording van de prestatieonderbouwing. Kunt u ook te templates beschikbaar stellen voor beantwoording van de risico's/risicobeheersing en kansendossier?	In de bijlage van deze nota van inlichtingen vindt u aangepaste formats voor de prestatieonderbouwing, de risico/risicobeheersing en het kansendossier. Alle voorzien van een duidelijk uitgewerkt voorbeeld.
5	Inhoud	Inschrijvingsleidraad - paragraaf 7.4, pagina 27	Bij de genoemde doelstellingen is doelstelling 4 is gelijk aan doelstelling 1: "Het betrouwbaar en voorspelbaar uitvoeren van de opdracht". Bij de onderstaande uitwerking is doelstelling 4 benoemd als "Ruime bestedingsmogelijkheden". We gaan er vanuit dat de laatstgenoemde vierde doelstelling de juist is. Kunt u dit bevestigen?	Uw conclusie is juist.
6	Contract	Budget vs dienstverlening	U schetst in de 'Inschrijvingsleidraad' een maximaal jaarlijks budget van EUR 80.000. Klopt het dat u hiervoor de volgende dienstverlening wenst te ontvangen: - Centrale applicatie pas- en aanbiedersbeheer - Klantenservice voor inwoners (5 dagen bereikbaar) - Dienstverlening omtrent onboarden van partners (aanbieders) - Fysieke passen voor inwoners incl. portokosten Wij willen u daarom vragen of het mogelijk is om:. 1. Budget te formuleren bij de gevraagde dienstverlening. 2. Dienstverlening te beperken tot alleen de centrale applicatie en passen (dus zonder klantenservice en aanbodmanagement) Verder is het ongebruikelijk dat er geen implementatiebudget beschikbaar is voor bijv. het ontwerp en de bestelling van passen + de ontwikkeling van een website en de inrichting van de applicatie.	Het plafondbedrag per jaar is zorgvuldig afgewogen. Gemeente Venlo besteedt op dit moment zo'n €450.000 euro uit aan de participatieregeling en het mantelzorgcompliment samen. Een hoger bedrag aan externe uitvoeringskosten achten wij niet passend in verhouding tot de maatschappelijke waarde die we op dit moment met de stadspas realiseren. We willen wel gebruik maken bij het beantwoorden van deze vraag om het prijzenblad te verduidelijken. Voor wat betreft de implementatiekosten 2e helft 2023 komen we tegemoet. Deze worden apart opgenomen en gemaximeerd op €30.000. De genoemde €80.000 aan jaarkosten vanaf start 2024 ev zijn de maximale jaarkosten (excl. implementatiekosten) waarvoor wij wensen te ontvangen datgene wat is opgenomen in de opdrachtomschrijving en het PvE . En dat is dus niet alleen een centrale applicatie en passen. Daarnaast wijzen we u op het kansendossier. Welke mogelijkheden ziet u hier en welke kosten zijn hier al dan niet additioneel aan verbonden.
7	Inhoud	K7 Architectuur & Autorisatie	Het gebruik van SSO heeft meerdere nadelen, zie bijv. https://docs.zivver.com/nl/admin/ssso/ssso-intro.html Opdrachtgever biedt een beproefde autorisatie voor gemeente en haar medewerkers, derde partijen, aanbieders en pashouders op maat. Zo kunnen geautoriseerde medewerkers van de gemeente met e-mailadres, wachtwoord én tweefactor authenticatie op het online backoffice inloggen en kunnen eindgebruikers (pashouders) zonder 2FA op het klantenportaal inloggen. Is het naar mening van de Opdrachtgever afdoende en acceptabel om hiervan gebruik te maken i.p.v. SSO?	Wij prefereren SSO op basis van Azure. Venlo wil niet zelf het beheer doen (gebruikers opvoeren). Deze dienen overgenomen te worden uit Azure AD.
8	Inhoud	G6 Eisen functionaliteit Gemeente	Het systeem van de Opdrachtnemer kan voor u geautomatiseerd SEPA bestanden aanmaken, die op elk gewenst moment beveiligd gedownload kunnen worden door financieel verantwoordelijke bij Opdrachtgever. Kan gemeente hiermee akkoord gaan?	Nee, hiermee kunnen wij niet akkoord gaan. Gemeente Venlo ontvangt voor al haar uitgaven een factuur, waarop wij controles uitvoeren alvorens we betalen.
9	Inhoud	G5 Eisen functionaliteit voor Gemeente	Aantal aanvragen op basis van verlenging : Dienen deze aanvragen, die zijn ingediend door de inwoners (nieuw en verlenging) direct in ons systeem binnen te komen? Dat is niet gebruikelijk en wij vragen u open staat of een beter alternatief. Staat u daarover open?	Wij staan open voor een beter alternatief.
10	Inhoud	G5 Eisen functionaliteit voor Gemeente	Aantal nieuwe aanvragen: Wat verstaat u onder een nieuwe aanvraag?	Een aanvraag van een persoon die nog geen pas heeft. Of een aanvraag voor een specifieke regeling die deze persoon nog niet heeft.

11	Inhoud	G5 Eisen functionaliteit voor Gemeente	Per regeling wil Opdrachtgever zelf data kunnen downloaden: Aantal verstrekte passen : Bedoelt u per pasjaar, of per periode, of anders? Aantal vervangen passen: Dit houden wij bij in een apart systeem. Kan de aanbesteder akkoord gaan met periodieke rapportages, door ons aan te leveren?	Vraag 1: Aantal verstrekte passen totaal, per pasjaar, per maand, per regeling. Vraag 2: Akkoord voor periodieke rapportages mbt dit item.
12	Inhoud	E9 Eisen communicatie	"Uiteraard mogelijk, maar wij kunnen de communicatie naar eindgebruikers ook in andere talen (taal bijv. in app of portaal te selecteren) weergeven, zoals Duits en Engels. Dit drempelverlagend kunnen zijn. Zou dat (toekomstig) wenselijk zijn? Zo ja, ziet de gemeente dit als een Kans of een Vereiste?	Communicatie richting eindgebruikers aanbieden in meerdere talen zien we als een kans.
13	Inhoud	E9 Eisen communicatie	Wordt hier niet bedoeld de website StadspasVenlo.nl ? (i.p.v. Venlo.nl)	Gemeente Venlo wil haar digitale communicatie zoveel mogelijk vanuit één centrale plek aanbieden, als het gaat over haar dienstenaanbod. Met de start van de nieuwe stadspas komen de webteksten met inhoudelijke informatie over de dienst (stadspas) op venlo.nl en gaat stadspasvenlo.nl offline.
14	Inhoud	E9 Eisen communicatie	Indien nieuwsbrieven via ons systeem verstuurd worden zijn er meer mogelijkheden, o.a. qua personalisatie, maar ook qua rapportage via ons systeem. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Bij voorkeur niet. Gemeente Venlo is bezig met de verkenning rond de aanschaf van een nieuwsbrievenfunctionaliteit. Doelstelling van een centrale nieuwsbriefmodule voor de hele gemeente is borging van de privacy, overzichtelijke registratie van welke nieuwsbrieven er worden verstuurd en een eenduidige manier voor registratie van af en aanmeldingen voor nieuwsbrieven.
15	Inhoud	E 9 Eisen communicatie	Gemeente stelt: Eventuele nieuwsbrieven worden via het Venlo-systeem verstuurd. Wat wordt bedoeld met het Venlo-systeem?	De centrale nieuwsbriefmodule zoals beschreven in antwoord op vraag 14.
16	Inhoud	D9 Eisen aanbod en aanbiedermanagement	Gemeente stelt : Aanbieder heeft de mogelijkheid om bij een aangeboden stadspas gegevens in te zien. Zij kunnen daarbij alleen de volgende gegevens inzien: - Het beschikbare saldo op de stadspas van tegoeden te gebruiken bij de desbetreffende aanbieder; - beschikbare kortingsacties te gebruiken bij de desbetreffende aanbieder; - Bijbehorende vervaldatum. Wij tonen inderdaad kortingsacties met vervaldatum. Maar het beschikbare saldo van tegoeden van regelingen, die bij een aanbieder te verzilveren zijn, tonen wij als één totaalsaldo en zonder vervaldatum per regeling, aangezien die datum immers niet relevant is voor de aanbieder. De pashouder zelf ziet deze echter wel in de eigen omgeving. Welke regeling het betreft is voor de aanbieder tijdens het afrekenen immers niet relevant, het kan juist stigmatiserend zijn en past volgens ons ook niet bij de wens om snel een transactie te kunnen doen 'alsof je een pinpas gebruikt'. In de portal zie de aanbieder mogelijk wél meer informatie over het soort regeling dat is verzilverd, indien gemeente dat eist. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Akkoord, op voorwaarde dat de pashouder regie houdt over welke regeling bij welke aanbieder wordt besteed.
17	Inhoud	PvE algemeen	Is het een optie dat we gegevens uit onze software applicatie (die al bij u operationeel is) koppelen aan de nieuwe oplossing (dit wel met toestemming van de cliënten).	Het doel van de koppeling is uit deze vraagstelling lastig te herleiden. We stellen voor dat u uw vraag in de 2e nota van inlichtingen probeert te verduidelijken.
18	Inhoud	PvE algemeen	Staat u er voor open als wij de oplossing op een geheel andere manier insteken, waarbij u uw doelstellingen volledig gaat bereiken, en naar onze mening meer dan dat.	Varianten dienen te voldoen aan het beschreven functionele programma van eisen. We verwijzen u daarvoor naar paragraaf 2.3 van de inschrijvingsleidraad. Dat betekent dat het dient te passen binnen de kaders. U zou ook gebruik kunnen maken van kwaliteitscriterium K3 om uw kans te definiëren.
19	Juridisch	Bijlage 3 Concept overeenkomst stadspas Venlo, Art. 5.1, Slotbepalingen	Bent u t.a.v. derdenprogrammatuur bereid onderstaande op te nemen: Het volgende zal gelden voor (diensten op) programmatuur waarvan Contractant niet de rechthebbende is: Indien Opdrachtnemer (een gebruiksrecht op) Programmatuur levert waar zij zelf niet de intellectuele eigendomsrechten in houdt ("Derden Programmatuur"), Diensten gerelateerd aan Derden Programmatuur levert (bijvoorbeeld onderhoudsdiensten), kan Opdrachtnemer slechts die rechten verstrekken aan Opdrachtgever die zij van de betreffende (rechthebbende) toeleverancier verkrijgt. De licentie-, garantie-, onderhouds- en/of verkoopvoorwaarden van de betreffende toeleverancier prevaleren bij de levering van dergelijke Derden Programmatuur, of Diensten boven de voorwaarden van de Overeenkomst.	De GIBIT 2020 geeft in art. 19 bepalingen inzake derdenprogrammatuur. Dit artikel regelt naar mening van aanbestedende dienst wat door vraagsteller beoogd wordt. Indien dit niet het geval is, wordt verzocht tijdens de tweede vragenronde duidelijk te maken waar naar mening van vraagsteller afgeweken dient te worden, hoe en waarom.

20	Juridisch	Bijlage 3 Concept overeenkomst stadspas Venlo, Art. 3.5, Prijs en betaling	Dit artikel bepaalt kort gezegd dat leverancier nooit mag opschorten, terwijl het de opschortingsrechten van de aanbestedende dienst intact laat. Dit beperkt leverancier in haar wettelijke rechten. De wet bepaalt immers, dat beide partijen (onder voorwaarden) mogen opschorten, wanneer de andere partij niet nakomt. Deze scheve verhouding is niet te rechtvaardigen door te verwijzen naar het grote belang van de aanbestedende dienst bij continuïteit. Leverancier heeft er immers eveneens groot belang bij dat zij kan rekenen op tijdige en volledige betaling. Voor een leverancier is het dramatisch (voor onder ander de cash flow) en potentieel continuïteitsbedreigend indien de situatie zich voordoet, dat zij én niet betaald krijgt én moet (door)leveren, e.e.a. bijvoorbeeld in afwachting van de uitkomst van een rechtszaak die jaren kan duren. Bovendien bevoordeelt het artikel grote leveranciers, omdat grote leveranciers de gevolgen van zo'n situatie beter kunnen opvangen dan kleinere leveranciers (met een kleinere cashflow). Het is disproportioneel om te bedingen dat een leverancier nooit zal mogen opschorten, zelfs niet indien de prestatie geheel conform de overeenkomst is geleverd maar er toch niet (tijdig) wordt betaald, zoals de huidige tekst lijkt te suggereren: "overschrijding van een betalingstermijn [...] geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn werkzaamheden op te schorten". Ook mogen de rechtsmiddelen die leverancier ter beschikking staan bij een betalingsachterstand niet afhankelijk zijn van een eigen, subjectieve beoordeling van "deugdelijkheid" van geleverde prestaties of de "juistheid" van een ontvangen factuur door de aanbestedende dienst zelf. Gegadigde verzoekt de aanbestedende dienst om voornoemde bezwaren weg te nemen, door: (a) te bepalen dat het opschortingsrecht van de aanbestedende dienst uitsluitend ontstaat indien en er sprake is van een majeure onjuistheid resp. ondeugdelijkheid, die bovendien in rechte is komen vast te staan; en (b) leverancier in alle overige gevallen zal mogen opschorten bij overschrijding van de betalingstermijn of niet-betaling door opdrachtgever	De gemeente Venlo heeft wel degelijk een groot belang bij de continuïteit van de dienstverlening. Daarbij wordt het niet onredelijk of disproportioneel geacht, dat de leverancier niet mag opschorten of beëindigen als een factuur te laat betaald wordt vanwege door de leverancier ingediende onjuiste factuur of ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties. Dat een dergelijke bepaling niet per definitie disproportioneel is kan ook worden afgeleid uit het feit dat hij in vergelijkbare bewoordingen is opgenomen in overige door de overheid als standaard gebruikte algemene voorwaarden, zoals de Arvodi-2018 (art. 18). Indien de gemeente Venlo een factuur niet of te laat betaalt, zal zij , al dan niet op verzoek van Leverancier, opgave doen van de exacte reden voor het niet of te laat betalen. De voorgestelde aanpassing is niet akkoord.
21	Juridisch	Bijlage 3 Concept overeenkomst stadspas Venlo, Art. 2.2, Duur van de overeenkomst	Gezien de lengte van de maximale looptijd van 8 jaar verzoekt Inschrijver u de bepalingen van art. 2.2 omtrent verlenging wederkerig te maken door de volgende formulering "Partijen stellen elkaar uiterlijk vier maanden voor het verstrijken van de initiële / dan geldende looptijd van de Overeenkomst schriftelijk in kennis indien geen gebruik wordt gemaakt van de verlengingsoptie. Indien de verlengingsoptie niet wordt uitgeoefend eindigt de Overeenkomst van rechtswege na het verstrijken van de initiële looptijd / op dat moment geldende termijn." Gaat u hiermee akkoord?	Nee, voor de gemeente is het belangrijk dat er een borging is van de continuïteit van de dienstverlening. We staan met ons gezicht naar de burger. De aanbestedende dienst is van mening dat dit een passende periode is voor een dergelijke vorm van dienstverlening. Ook van belang voor de potentiële opdrachtnemer en diens investeringen.
22	Juridisch	Bijlage 3 Concept overeenkomst stadspas Venlo, Art. 1.2, Inhoud van de overeenkomst	U verklaart 2 sets algemene voorwaarden van toepassing (de Algemene Rijksvoorwaarden voor diensten 2018 (ARVODI-2018) en de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT), versie 2020), waarbij u aangeeft dat in geval van strijdigheid de ARVODI voorwaarden prevaleren. Het zal niet altijd duidelijk zijn of bepalingen uit deze voorwaarden elkaar aanvullen, danwel tegenstrijdig zijn. Daarnaast worden alle "onderwerpen" (aansprakelijkheid, intellectueel eigendom, geheimhouding etc.) behandeld in beide voorwaarden, dit werkt verwarrend en is niet transparant. Dit kan niet uw bedoeling zijn. Inschrijvende partij verzoekt u dan ook één set algemene voorwaarden van toepassing te verklaren bij voorkeur de GIBIT voorwaarden (in combinatie met de VNG Toolbox). Door gebruik van te maken van de VNG Toolbox heeft u als aanbestedende dienst de mogelijkheid om de GIBIT proportioneel toe te passen door bepaalde waarborgen, aansprakelijkheden of verantwoordelijkheden van leveranciers te nuanceren. Bent u hiertoe bereid? Indien u hiertoe niet bereid bent, kunt u dan aangeven welke specifieke bepalingen in de GIBIT voorwaarden zijn opgenomen, die u mist in de ARVODI voorwaarden?	Nee, de scope van de opdracht betreft wezenlijke dienstverlening alsmede software/applicatie. Het een wordt niet zonder het ander afgenomen. Vandaar dat er is gekozen om beide te hanteren. In de overeenkomst is de hiërarchie benoemd.
23	Juridisch	Bijlage 1 Aanbiedingsbrief	Kunt u bevestigen dat als Leverancier inschrijft met een onderaannemer op wier draagkracht zij geen beroep doet, zij alleen de naam van de onderaannemer hoeft te vermelden in Deel II D van de UEA en dat de onderaannemer zelf geen gegevens hoeft aan te leveren?	Uw conclusie is juist
24	Inhoud	Inschrijvingsleidraad Par. 5.2.2. Eigen risico	Inschrijvende partij is een grote solvabele organisatie die met haar verzekeraars een eigen risico is overeengekomen dat een veelvoud betreft van het door u genoemde bedrag van € 10.000,-. Inschrijvende partij acht het niet redelijk dat zij aan deze eis zal moeten voldoen, omdat uit haar (jaar)cijfers blijkt dat zij meer dan in staat is om een hoog eigen risico te betalen. Indien de Aanbestedende dienst vasthoudt aan dit maximum bedrag voor eigen risico, zal inschrijvende partij op individuele basis voor onderhavige overeenkomst een verzekering dienen af te sluiten. Dit werkt kostenverhogend en geeft administratieve rompslomp welke naar objectieve maatstaven vernijdbaar en onnodig is. Inschrijvende partij verzoekt derhalve het bedrag voor Eigen risico te schrappen. Gaat u hiermee akkoord?	Nee, de aanbestedende dienst heeft de plicht het voor alle potentiële gegadigden gelijk te trekken. Je dient een eigen risico te kunnen dragen. Kunt u dat op een andere legitieme wijze, dan geeft u aan hoe u dat denkt dat te doen. Het schrappen van het maximale eigen risico kan er de facto toe leiden dat geen zekerheid d.m.v. de verzekering kan worden verkregen in voorkomende gevallen. Vraagsteller wordt verzocht inhoudelijk te maken hoe zij zekerheid kan stellen bij een hoger eigen risico en welk eigen risico in haar ogen wel acceptabel is.
25	Inhoud	Inschrijvingsleidraad Par. 5.2.2. Verzekering	Omdat een aansprakelijkheidsverzekering zonder maximum per jaar niet te verzekeren is, verzoeken wij u om akkoord te gaan met een maximum dekking van € 1.250.000,- per jaar voor beroepsaansprakelijkheid en € 2.500.000,- per jaar voor bedrijfsaansprakelijkheid.	Wij stellen niet dat er een aansprakelijkheid zonder maximum vereist is. We stellen alleen een minimum. In de gibit staan ook maximum genoemd. De gibit kent hierover de bepaling in artikel 14., met daarin een koppeling naar artikel 13.3 en 13.4. Dit geeft invulling aan de omvang van de gevraagde verzekering.

26	Proces	PvE B6 Eisen Stadssysteem	Het stadspassysteem signaleert of een aanvrager reeds in het bezit is van een stadspas, in dat geval wordt de regeling met bijbehorende tegoed op de al uitgegeven pas gezet. Het lijkt met deze eis, dat gemeente er vanuit gaat dat het aanvraagformulier gekoppeld is aan ons systeem en de database met pashouders, is deze aanname correct? Aangezien de aanvragen door de gemeente worden beoordeeld en goedgekeurd, zou het dan ook mogelijk zijn dat wij periodiek (gangbaar is 2-wekelijks) een beveiligd bestand ontvangen en dit verwerken op een manier, waarbij automatisch controleert wordt dat de aanvrager al een eerder uitgegeven pas heeft? Kunt u hiermee akkoord gaan?	Indien de beoordeling via ons loopt dan versturen we wekelijks een beveiligd bestand. Echter is het een kans als jullie de aanvraag beoordelen. In dat geval is het aanvraagformulier direct gekoppeld aan jullie systeem en signaleert het of de aanvrager reeds in het bezit is van een stadspas.
27	Uitvoering	PvE C5 Eisen functionaliteit voor pashouders	Opdrachtnemer voert jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uit onder pashouders en aanbieders. Opdrachtgever geeft schriftelijk akkoord op de vragenlijst. Wij nemen aan dat het niet nodig is om jaarlijks alle pashouders en aanbieders te benaderen, is deze aanname correct? Kunt u deze uitvraag wellicht nog wat toelichten qua wensen en omvang?	Uw aanname is niet correct. Gemeente Venlo vindt het belangrijk dat alle pashouders hun mening kunnen geven.
28	Proces	PvE G1 Eisen functionaliteit voor gemeente	Opdrachtnemer neemt opdracht tot uitgifte van stadspassen aan door ontvangst van een bestand met persoonsgegevens van personen die recht hebben op een regeling, met vermelding van de bijbehorende regeling(en) per persoon. Wij nemen aan dat hiermee het eerste bestand in bulk t.b.v. de start wordt bedoeld; het jaarlijkse bestand in bulk t.b.v. het nieuwe pasjaar; én de periodieke nieuwe aanvragen. Is deze aanname correct?	Uw aanname is correct.
29	Proces	Programma van Eisen G6	Gemeente wil een maandelijkse factuur waaraan een lijst met uitbetalingen is toegevoegd per aanbieder. Dit laatste is onnodig en overbodig omdat al deze informatie digitaal beschikbaar is in het systeem en een daarvoor bedoelde module voor alleen geautoriseerde medewerker(s) van de gemeente. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Nee, hiermee kunnen wij niet akkoord gaan. Gemeente Venlo ontvangt voor al haar uitgaven een factuur, waarop wij controles uitvoeren alvorens we betalen.
30	Uitvoering	G6 Eisen functionaliteit Gemeente	Deze eis is in tegenstelling tot hetgeen de meeste gemeentes verkiezen. Namelijk het zelf uitbetalen van de aanbieders met gebruik van de tools die de aanbieder hiervoor inricht, per week of per maand bijvoorbeeld. Dit proces is veel eenvoudiger voor de gemeente, kost u minder tijd en heeft nog meer voordelen. Staat u open voor een andere uitbetalingsmethode als de inschrijver de voordelen daarvan aantoonbaar kan maken?	Nee, wij zien dit niet als een vorm van ontzorgen.
31	Programma van Eisen A1	A1	Staat opdrachtgever ervoor open om te werken met een QR-code die wordt gedrukt op de fysieke pas, te benaderen is in de mobiele applicatie en via de persoonlijke omgeving van de inwoner?	Daar staan we voor open, op voorwaarde dat met de voorgestelde werkwijze de doelstellingen worden gehaald en dat wordt voldaan het programma van eisen.
32	Programma van Eisen A1	A1	Dient dit één QR-code te zijn of mogen er ook per regeling QR-codes worden uitgegeven?	Het is aan Opdrachtnemer om met een voorstel te komen dat maximaal aansluit bij de doelstellingen van Opdrachtgever.
33	Programma van Eisen B3	B3	Kan de opdrachtgever specificeren hoe de werking zoals vereist in B3 dient te werken?	Wij willen één pas waarmee pashouders uit verschillende regelingen/budgetten kunnen betalen.
34	Programma van Eisen B3	B3	In het geval dat er wordt gekozen voor één QR-code: hoe en door wie wordt bepaald uit welk budget er wordt betaald? Hoe wordt overlap van regelingen voorkomen? In het geval dat er wel overlap is hoe wordt bepaald welk budget/regeling eerst dient te worden aangewend?	De pashouder bepaalt uit welk budget wordt betaald. Het is aan Opdrachtgever om met een voorstel te komen dat betalen uit verschillen budgetten mogelijk maakt. De pashouder bepaalt welk budget eerst wordt aangewend.
35	Programma van Eisen B3	B3	Opdrachtgever eist in B3 "op één stadspas kunnen meerdere regelingen staan met verschillende looptijden". Vereist opdrachtgever dat de fysieke stadspas de technische mogelijkheid heeft om uit 10 verschillende regelingen (geautomatiseerd) te kunnen betalen en dat de techniek achter de fysieke stadspas kan filteren bij welke aanbieder uit welk budget de betaling gecrediteerd kan worden? Klopt deze aanname? Zo niet, kan Opdrachtgever toelichten en specificeren hoe de gewenste en bedoelde werking dient te zijn?	Uw interpretatie is correct.
36	Programma van Eisen B6	B6	"In dat geval wordt de regeling met bijbehorende tegoed op de al uitgegeven pas gezet." Betreft dit uitsluitend een financieel tegoed, oftewel het geldbedrag van de nieuwe regeling wordt opgeteld bij de vorige uitgegeven geldbudgetten?	Uw interpretatie is onjuist. Met nieuwe regeling bedoelen we een separaat budget, te besteden bij specifieke aanbieders, met een vooraf aangegeven looptijd.
37	Programma van Eisen A2	A2	De stadspas wordt uitgevoerd in de huisstijl van Opdrachtgever. Welke zaken worden omvat met betrekking tot de stadspas? Kan de opdrachtgever dit expliciet maken en de elementen noemen?	We bedoelen hier onder andere gebruik van kleur, lettertypen en logo. Het huisstijlhandboek is hier van toepassing. Zie voor het huisstijlhandboek de volgende link: https://indd.adobe.com/view/6027379b-b82f-474b-a390-c72ef02e0a8f
38	Programma van Eisen A2	A2	Omvat eis A2 ook de digitale variant van de stadspas? Is het mogelijk om te werken met een mobiele applicatie/digitale wallet in een generieke stijl, waar de stadspas in de wallet wordt beheerd?	Dat is correct. De digitale stadspas dient herkenbaar te zijn als Stadspas Venlo.
39	Programma van Eisen B5	B5	Opdrachtgever stelt dat: Na de einddatum of het bereiken van het bedrag, de regeling komt te vervallen, daarbij komt het aan deze regeling gekoppelde tegoed te vervallen. Betekend dit dat nog openstaande tegoeden van gebruikers komen te vervallen omdat het bedrag gekoppeld aan het fonds niet toereikend is in relatie tot het aantal rechtmatige ontvangers van dat tegoed of is het fonds altijd berekend op basis van het aantal gebruikers dat daar recht op heeft?	De reden dat het tegoed komt te vervallen is omdat we pashouders willen stimuleren om het te gebruiken. Als het tegoed vervalt, kunnen ze het volgende pasjaar weer een nieuw tegoed aanvragen.
40	Programma van Eisen B10	B10	Opdrachtnemer doet de aanname dat het hebben van een mobiele telefoon hier buiten valt. Is deze aanname correct en zo niet kan de opdrachtgever dit toelichten?	De vraag sluit niet aan bij de eis. Het is onduidelijk op welke eis deze vraag betrekking heeft. We verzoeken u uw vraag te verduidelijken tijdens de 2e vragenronde.

41	Programma van Eisen B4	B4	Opdrachtnemer neemt aan de eventueel meerwerk wat voorkomt voor het configureren van nieuwe regelingen niet zijn in begrepen in de all-in inschrijfprijs. Kan Opdrachtgever deze aanname bevestigen?	Uw aanname is correct.
42	Programma van Eisen G6	G6	Opdrachtgever geeft aan dat Opdrachtnemer de financiën beheert en transacties verricht aan de aanbidders. Onze oplossing werkt met een bank-koppeling of SEPA-bestand waarbij transacties in bulk door Opdrachtgever zelfstandig kunnen worden voldaan. Staat Opdrachtgever open voor deze werking?	Niet akkoord. Venlo wil de betalingen niet zelf doen. Dit stuk willen we uitbesteden.
43	Programma van Eisen K2	K2	SMTP wordt genoemd als protocol, wordt hiermee bedoeld dat een eventuele e-mail koppeling op basis van SMTP dient te worden geconfigureert? zo ja, is de opdrachtgever bereid om middels DNS een emailkoppeling te realiseren?	Bij voorkeur niet. Idealiter rechtstreekse communicatie vanuit applicatie naar ontvanger
44	Programma van Eisen K6	K6	Opdrachtgever eist in K6 dat Opdrachtnemer geen nieuwe functionaliteiten en updates mag doorzetten naar de productieomgeving zonder goedkeuring van de gemeente Venlo. Hoe verhoudt dit zich ten opzichte van K3, waarin geëist wordt dat de applicatie wordt geleverd als SaaS? Een SaaS applicatie heeft als kenmerk dat er één versie is voor alle gebruikers (met uitzondering van premium functionaliteiten bijvoorbeeld). De blokkade om uitsluitend updates door te kunnen voeren met goedkeuring van Opdrachtgever levert logischerwijs een onwerkbare situatie op. Echter, het doorvoeren van door opdrachtgever specifieke uitgevraagde nieuwe functionaliteiten en updates op de webshop van Opdrachtgever kan wel met goedkeuring verlopen volgens de OTAP-methode. Opdrachtnemer neemt aan dat Opdrachtgever met de gestelde eis in K7, het laatste bedoeld. Is deze aanname correct? Zo niet, kan Opdrachtgever gemotiveerd toelichten waarom zij elke nieuwe functionaliteit en update op een SaaS-platform wenst te controleren / goed te keuren?	Akkoord.
45	Programma van Eisen K7	K7	Er kleven nadelen aan ADFS, waardoor deze authenticatieoplossing o.i. in het geheel niet ideaal is. Nadelen zijn o.a. de veiligheidsrisico's en de verborgen kosten voor infrastructuur en onderhoud. Inloggen op de oplossing die wij bieden gebeurt door middel van een uniek e-mailadres, een tijdelijke magic link, die eenmalig bruikbaar is, en twaalfactor authenticatie. Staat Opdrachtgever open voor deze werking en accepteert Opdrachtgever deze oplossing? Zo niet kan de Opdrachtgever dit gemotiveerd toelichten?	Wij prefereren SSO op basis van Azure. Venlo wil niet zelf het beheer doen (gebruikers opvoeren). Deze dienen overgenomen te worden uit Azure AD.
46	Programma van Eisen K4	K4	Kan Opdrachtgever eenduidig specificeren waarvan zij een technisch en functioneel ontwerp van wenst te ontvangen?	Technisch: bijvoorbeeld architectuurplaat van de aangeboden oplossing. Een beschrijving van de technische infrastructuur die nodig is om het systeem te laten werken. Functioneel: een beschrijving van de functionaliteit van de oplossing. Hoe werkt de oplossing/inrichting om aan de vereisten en verwachtingen te voldoen? Bijvoorbeeld: hoe is deze (functioneel) ingericht, welke gegevens worden gebruikt etc.
47	Inschrijvingsleidraad 2.1.1.	2.1.1.	Uitgaande van het volgende "Het aanvraagproces loopt via gemeente Venlo. Inwoners die in aanmerking komen, kunnen met hun DigiD de pas aanvragen via de website van Venlo." neemt Opdrachtnemer aan dat aanvragen niet via het systeem van Opdrachtnemer verlopen en DigiD niet vereist is voor het portaal van de inwoner. Kan opdrachtgever deze aanname bevestigen?	Uw aanname is correct.
48	GIBIT 2020 / Inschrijvingsleidraad pagina 17	Artikel 13.3 en 13.4	Gezien de te verwachten opdrachtwaarde acht Inschrijver de aansprakelijkheid per gebeurtenis aan de hoge kant. Is Opdrachtgever bereid om dit bedrag te verlagen naar €250.000,- per gebeurtenis? Gaat Opdrachtgever akkoord met deze wijziging? Zo niet kan de Opdrachtgever dit gemotiveerd toelichten?	Artikel 13 GIBIT regelt de hoogte van de aansprakelijkheid. Deze blijft gehandhaafd. De bijbehorende geschiktheidseis uit de leidraad sluit hierbij aan (gezien de geraamde waarde van deze opdracht) en blijft ook gehandhaafd.
49	GIBIT 2020	Artikel 17.1	In artikel 17.1 staat dat de intellectuele eigendomsrechten op inschrijver berusten, tenzij anders wordt overeengekomen. Inschrijver neemt aan dat het intellectueel eigendom van de applicatie en de resultaten van meerwerk van inschrijver blijft. Kan Opdrachtgever dit bevestigen? Zo niet kan de Opdrachtgever dit gemotiveerd toelichten?	Voor zover geen sprake is van maatwerkprogrammatuur (art. 17.4) is dit juist
50	GIBIT 2020	Artikel 20.3	Bij een SaaS-oplossing is het niet mogelijk om de licentie- en onderhoudsovereenkomst los van elkaar te zien. Inschrijver stelt voor om dit artikel niet van toepassing te laten zijn op de SaaS-oplossing. Gaat Opdrachtgever akkoord? Zo niet, kan Opdrachtgever dit gemotiveerd toelichten?	Venlo wil beide onderdelen duidelijk gespecificeerd hebben. (licentie en onderhoudsovereenkomst).
51	GIBIT 2020	Artikel 4.3, 7.5, 8.9, 20.10, 20.11 en 20.13	De term 'ontbinden' heeft juridisch gezien het gevolg dat Leverancier de geleverde diensten moet terugnemen en dat Leverancier de door Opdrachtgever betaalde facturen moet terugbetalen. Gezien de aard van de opdracht vindt Leverancier dit niet passend. Het voorstel van Leverancier is om de volgende zin aan artikelen 4.3, 7.5, 8.9, 20.10, 20.11 en 20.13 toe te voegen: "Voor zover in de Voorwaarden en de Overeenkomst de term 'ontbinden' wordt genoemd, is deze term alleen van toepassing op toekomstige verplichtingen en brengt het geen ongedaanmakingsverplichtingen met zich mee." Gaat Opdrachtgever akkoord met dit voorstel? Zo niet, kan Opdrachtgever dit gemotiveerd toelichten?	Niet akkoord. In de toelichting op de GIBIT is hierover een duidelijke motivering opgenomen: 'In alle gevallen is rondom ontbinding niet afgeweken van het wettelijk uitgangspunt dat in beginsel ongedaanmaking van geleverde prestaties plaatsvindt (waaronder terugbetaling van betaalde vergoedingen). Dat is gedaan omdat diezelfde wet ook als uitgangspunt kent dat voor zover de geleverde prestaties van waarde zijn geweest, de vergoeding ter hoogte van die waarde verschuldigd blijft. De wet is zodoende al (zeer) genuanceerd. Zo zal het bijvoorbeeld bij ontbinding wegens faillissement van Leverancier bepaald niet voor de hand liggen om ook vergoedingen uit het verleden terugbetaald te krijgen, nu daar immers prestaties tegenover hebben gestaan die van waarde zullen zijn geweest.'

52	GIBIT 2020	Artikel 4.2 i	Opdrachtgever is medeverantwoordelijk voor het behalen van overeengekomen termijnen. Opdrachtgever dient tijdig benodigde informatie te verstrekken danwel benodigde leveranciers van derdenprogrammatuur te betrekken bij de implementatie. Leverancier stelt voor om hier een verwijzing naar artikel 6.6 toe te voegen en, net zoals in GIBIT 2016, de volgende uitzondering toe te voegen aan artikel 4.2: tenzij Leverancier kan aantonen dat het niet halen van de termijnen niet aan Leverancier is toe te rekenen. Gaat Opdrachtgever akkoord met voorgestelde wijziging? Zo niet, kan Opdrachtgever dit gemotiveerd toelichten?	Niet akkoord. Gezien het mogelijke belang van een tijdige implementatie wordt de GIBIT bepaling gehandhaafd.
53	GIBIT 2020	Artikel 6.2	Artikel 6.2 stelt "Leverancier voert voorafgaand aan de Implementatie de preventieve testen uit die in voornoemde normen zijn voorgeschreven.". De VNG stelt in de toelichting op GIBIT "GIBIT-artikelen 6.2 t/m 6.5 zien toe op het uitvoeren van (preventieve) testen van de ICT Prestatie ten aanzien van de geldende Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen. Artikel 6.4 bepaalt dat tijdens de Acceptatieprocedure getoetst wordt of voldaan is aan de krachtens 6.1 toe te passen normen. Bij individuele normen binnen de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen is aangegeven welke testvoorzieningen beschikbaar en te gebruiken zijn." Kan Aanbestedende dienst de relevante normen specificeren en aangeven welke testvoorzieningen dienen te worden gebruikt?	Leverancier zorgt dat alle aangesloten systemen, waaronder DigiD, Azure volledig getest en goedgekeurd zijn door de daarvoor aangewezen instanties.
54	GIBIT 2016	Artikel 6.1	De VNG stelt in de toelichting op GIBIT "VNG Realisatie geeft aan voor bepaalde soorten/types applicaties of ICT producten/diensten welke normen gelden. Het verplichtende karakter van die normen komt terug in artikel 6.1 onder i. Ondanks de genoemde verplichting is het aan te raden om te implementeren normen en standaarden specifiek te benoemen in de uitvraag." Via art. 6 en art. 10.1 sub iv en v GIBIT worden de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen onderdeel van de overeenkomst. Hiermee lijken nadere, en in sommige gevallen niet relevante, eisen te worden gesteld aan de applicatie die dient te worden geleverd. Zijn alle criteria van de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen van toepassing ook als deze niet expliciet zijn genoemd in het Programma van Eisen, het Beschrijvend Document of andere aangeleverde documenten? Is het bespreekbaar dat niet-genoemde of niet-noodzakelijke criteria uit de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen buiten toepassing blijven? Zo ja, welke Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen dienen wél als toepasselijk worden beschouwd?	Leverancier zorgt dat alle aangesloten systemen, waaronder DigiD, Azure volledig getest en goedgekeurd zijn door de daarvoor aangewezen instanties.