

Algemene informatie

Aanbesteding: een nieuw Stadspassysteem voor de gemeente Amsterdam
Aanbestedende Dienst: Gemeente Amsterdam, afdeling ICT
Referentie: AICT2023-0101

Toelichting:

De beantwoording van de vragen zijn in document 2e Nota van Inlichtingen vermeld.

Vraag en antwoord

Ref.nr.	Onderwerp:
1	Programma van eisen - 9.10

Vraag:

In eis 9.10 vraagt u de inschrijver om de mogelijkheden aan te geven omtrent uit te draaien meldingen/signalen en overzichten voor periodieke acties. Kunt u verduidelijk welke meldingen en signalen u op doelt, zodat inschrijver hier een duidelijk inzicht kan geven op de gevraagde mogelijkheden?

Antwoord:

Voor acties die een lange looptijd hebben (meer dan drie maanden) en/of budgetlimiet of aantal keer per periode limieten zijn op basis van ingestelde evaluatiecriteria mogelijkheden om een overzicht te verkrijgen welke acties en aanbieders (tussentijds) geëvalueerd moeten worden op gebruik en budget in relatie tot het percentage bereikt (door gebruik van pashouders) van de limieten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Stadspassysteem

Beantwoord op: 2 dec. 2024

Ref.nr.	Onderwerp:
2	Programma van eisen - 6.2.4

Vraag:

In eis 6.2.4 stelt u de eis dat het moet mogelijk zijn om voor het uitbetalen van het tegoed via de pasapplicatie een (kassa)transactielijst te ontvangen van het betaalplatform ter controle van de uitbetaallijst in de pasapplicatie. Wat verstaat u onder het betaalplatform, is dit de PSP (zoals Mollie/Adyen /Ingenico) of Intersolve?

Antwoord:

Dit is intersolve.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Stadspassysteem

Beantwoord op:

2 dec. 2024

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Programma van eisen - 2.16

Vraag:

In eis 2.16 van het PVE stelt u de eis dat (Fout)meldingen die worden gegenereerd door het betaalplatform moeten een duidelijke inhoudelijke tekst (in overleg met de gemeente) weergeven, zodat de gebruiker weet waarom de verzilvering niet uitgevoerd kan worden.

Wat verstaat u onder het betaalplatform, is dit de PSP (zoals Mollie/Adyen /Ingenico) of Intersolve?

Antwoord:

Zie ons antwoord op vraag 2.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Stadspassysteem

Beantwoord op: 2 dec. 2024

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Programma van eisen - Algemeen

Vraag:

U vraagt in het PVE bij iedere wens een uitwerking van maximaal 1 A4 uit. Echter is het voor de inschrijver onduidelijk op welke wijze deze uitwerkingen meetellen in de beoordeling van de inschrijving. Kunt u hier een toelichting op geven, zodat er een transparante beoordeling wordt gewaarborgd?

Antwoord:

Bij ieder subgunningscriteria in formulier B staan de vragen vermeld en is beschreven op welke wijze de beoordeling zal geschieden. Voor elk subgunningscriterium zal door de beoordelingscommissie één score worden gegeven variërend van de score "uitstekend" tot de score "voldoet niet". De antwoorden SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, Tijdgebonden) geformuleerd zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Stadspassysteem

Beantwoord op: 3 dec. 2024

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Formulier B subgunningscriterium 3 - Format beantwoording criteria

Vraag:

Voor het onderdeel: 3.a. Instructie video('s) en gebruikershandleiding(en) Geef aan hoe gebruikers zichzelf kunnen informeren over de mogelijkheden van het systeem bijvoorbeeld via e-learning, video's, handleidingen.

Voor het onderdeel 3A. is het onduidelijk in welk format u de beantwoording van deze vraag wenst. Wat zijn de vormvereisten voor de uitwerking van deze vraag? Is dit toegang tot een website waar de e-learning op beschikbaar is, een link naar een instructievideo? Graag ontvangen we vanwege het transparantiebeginsel hier meer duidelijkheid over. Zodat het duidelijk is hoe inschrijver de vraag op een juiste wijze dient te beantwoorden en het helder is wanneer een maximale score kan worden behaald.

Antwoord:

Een overzicht in Word of Excel met daarin een omschrijving van: type handleiding, formaat, openbaar toegankelijk of niet link indien van toepassing, voor welke rollen toegankelijk indien van toepassing en waar te vinden of op te vragen volstaat. Mogelijkheden waarbij iedere gebruiker zich zelfstandig en onafhankelijk van medewerking of aanlevering van rollen zoals technisch, support of functioneel beheer medewerkers kan informeren krijgen hogere punten waardering bij onderdeel 3.a.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Stadspassysteem

Beantwoord op:

3 dec. 2024

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Formulier B subgunningscriterium 1 - Format beantwoording criteria

Vraag:

Gaat u ermee akkoord, wanneer inschrijver zijn antwoord op een leeg A4 geeft en niet in het kader van formulier B. Dit is gewenst, omdat inschrijver gebruik wil maken van afbeeldingen voor extra toelichting. Het kader maakt de ruimte hiervoor beperkt, waardoor de leesbaarheid verslechtert. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

U mag dit op een leeg A4 zonder kader vermelden. U dient bij de beantwoording rekening te houden met de gestelde voorwaarden (o.a. lettertype, lettergrootte, etc.) , die op pagina 2 van formulier B zijn vermeld. Voor de beoordelaars dient het duidelijk te zijn om welke beantwoording het

handelt . Gelieve voor de beoordeling per subgunningscriteria op een nieuw pagina te starten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Stadspassysteem

Beantwoord op:

3 dec. 2024

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Formulier B Subgunningscriterium 1 - Functionaliteiten

Vraag:

Het uitvoeren van het diverse portfolio van regelingen en acties op de Stadspas vraagt om geavanceerde functionaliteiten om dit doel(groep)gericht te kunnen doen en budget te kunnen beheersen.

Dient inschrijver alleen in te gaan op de 12 functionaliteiten die u heeft uitgevraagd? Of dient inschrijver ook nog in te gaan op andere functionaliteiten van het systeem? Functionaliteiten is een breed begrip en kan door een inschrijver op diverse wijze worden geïnterpreteerd. Graag ontvangen wij een verduidelijking, zodat iedere inschrijver dit onderdeel met dezelfde zienswijze beantwoordt en het helder is wanneer een inschrijver de maximale scoren kan behalen.

Antwoord:

U dient bij dit onderdeel de 12 functionaliteiten te beschrijven en waarbij u tevens de andere functionaliteiten kunt beschrijven . Met beantwoording van de 12 functionaliteiten bij Subgunningscriterium 1 heeft u de kans om uw toegevoegde waarde, visie of oplossing op deze 12 functionaliteiten mee te geven. Ervan uitgaande dat er meerdere partijen zijn die aan de minimale en uitvoeringseisen voldoen beoordelen we beoordelen de inschrijver op het hebben of geven van mogelijkheden om laagdrempelig functionaliteiten te ontsluiten die van toegevoegde waarde zijn voor de gebruiker.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Stadspassysteem

Beantwoord op: 3 dec. 2024

Ref.nr.

8

Onderwerp:

2.1.2. Planning - Planning

Vraag:

Wat opvalt in deze aanbesteding is dat de inschrijvingsdatum zich 1 week na de kerstvakantie bevindt waarbij u een inschrijvingsperiode van 7,5 week hanteert, wat normaal gesproken al aan de krappe kant is, maar in deze uiterst drukke tijd van het jaar bijna onhaalbaar. Zo hebben wij per 1 januari 10 stadspassen te prolongeren hetgeen veel capaciteit vergt. Andere aanbieders zullen met dezelfde uitdaging worden geconfronteerd. Bovendien zijn er naast de Gemeente Amsterdam, drie andere aanbestedende diensten die in deze periode een aanbesteding hebben gepubliceerd t.b.v. een Stadspas, met vergelijkbare doorlooptijden. Dit zorgt boven de al bestaande drukke periode, voor een zeer hoge werkdruk. Gezien het feit dat het voor zowel u als voor ons van belang is het beste resultaat te behalen, vragen wij u om de deadline welke te verlengen met 2 weken. Zo nee, kunt u aangeven waarom u de deadline niet verplaatst?

Antwoord:

We begrijpen u wens en hebben daarom besloten om de vragen zo snel mogelijk te beantwoorden, zodat u enigszins meer tijd krijgt voor het opstellen van de inschrijving.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Stadspassysteem

Beantwoord op: 2 dec. 2024

Ref.nr.

9

Onderwerp:

2. Procedure - Proces verbaal

Vraag:

Graag ontvangen wij na opening van de inschrijvingen een proces verbaal van opening, gaat u daarmee akkoord?

Antwoord:

Wij zullen het proces-verbaal van opening op Tenderned ter beschikking stellen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Stadspassysteem

Beantwoord op:

2 dec. 2024

Ref.nr.

10

Onderwerp:

5.2 SROI - SROI

Vraag:

U verplicht opdrachtnemer minimaal 3% van het gefactureerde bedrag te besteden aan social return. Wij verzoeken u deze eis te herzien naar 2% van de loonsom van het gefactureerde bedrag. Dit omdat in deze specifieke branche, het percentage arbeidsuren slechts een klein deel van de totale aanneemsom betreft. Het overgrote deel betreft materiaal- en materieelkosten. De Gids Proportionaliteit schrijft voor dat eisen over sociale voorwaarden in redelijke verhouding dienen te staan tot de aard en omvang van de opdracht. Doordat het gefactureerde bedrag slechts voor een klein deel bestaat uit de loonsom, lijkt het daarmee disproportioneel om te eisen dat er een percentage van de totale opdrachtwaarde wordt ingezet voor social return. In het kader van de Gids Proportionaliteit, verzoeken wij u deze eis aan te passen naar een 2% SROI verplichting van de loonsom in plaats van de totale opdrachtwaarde. Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

De gemeente Amsterdam heeft het percentage heroverwogen en daarbij de arbeidsmarktsituatie, looptijd van de opdracht en aard van de werkzaamheden daarin meegenomen. Omdat de opdrachtnemer social return

kan invullen met sociaal werk, een sociaal project in Amsterdam of sociaal inkopen, zijn er wel genoeg mogelijkheden om iets te doen. Daarom wordt het social returnpercentage gehalveerd en aangepast naar 1,5% van de totale opdrachtwaarde.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Stadspassysteem

Beantwoord op:

3 dec. 2024

Ref.nr.

11

Onderwerp:

4.5 Technische bekwaamheid - Amsterdam als referent?

Vraag:

Mag Inschrijver bij het invullen van de referentie de huidige Aanbestedende Dienst als opdrachtgever invullen?

Antwoord:

U mag de huidige aanbestedende dienst als referentie opgeven, echter dit heeft niet onze voorkeur.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Stadspassysteem

Beantwoord op:

3 dec. 2024

Ref.nr.

12

Onderwerp:

3.3 Formulieren - Ondertekening documenten

Vraag:

Inschrijver dient iedere bijlage los te ondertekenen, echter met het ondertekenen van het UEA gaat de inschrijver akkoord met alle voorwaarden, verplichtingen en documenten van de aanbesteding en inschrijving. Gaat u ermee akkoord, dat een handtekening op het UEA volstaat voor alle overige bijlagen van inde inschrijving? Dit maakt het voor de inschrijver makkelijker om een succesvolle inschrijving te doen, aangezien de kans op een foutieve inschrijving wordt verkleind.

Antwoord:

Wij gaan hiermee akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Stadspassysteem

Beantwoord op:

3 dec. 2024

Ref.nr.

13

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 1.7.1. - Doorontwikkeling

Vraag:

U geeft in de aanbestedingsleidraad aan dat er rekening is gehouden met een innovatiebudget van €150.000, Als laatste is er rekening gehouden met een budget van € 150.000 voor innovatie door opdrachtnemer(s) rond betalen met de pas. Wij vragen u om toe te lichten welke innovaties omtrent “betalen met de pas” u hieronder verstaat. Zodat inschrijver kan opmaken of het budget realistisch is, voor de door u gewenste innovaties.

Antwoord:

Het gaat om één budget voor innovatie dat beschikbaar is voor de inschrijver en/of onderaannemers om mensen en tijd beschikbaar te stellen en (basis) functionaliteit te ontwikkelen waarmee we, op basis van in onderling overleg te definiëren casussen, experimenten opzetten. Deze experimenten hebben tot doel om te testen of er werkbare alternatieven zijn voor de waardekaart-technologie voor het bieden van geoormerkte kortingen en tegoeden aan Stadspashouders. Hierbij zetten we in op het onderzoeken van de mogelijkheden van wallet- en debitcardtechnologie en hoe we betalen voor de Stadspashouder, de aanbieders en de Gemeente zo laagdrempelig

mogelijk kunnen inrichten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Stadspassysteem

Beantwoord op:

3 dec. 2024

Ref.nr.

14

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 1.6.3. Wachtkamerovereenkomst - Minimal viable product

Vraag:

U geeft aan wanneer de leverancier per 1 juni 2025 niet een minimal viable product oplevert, dat dan de wachtkamerovereenkomst in gaat. Inschrijver gaat ervan uit dat u onder een minimal viable product verstaat dat het systeem en organisatie dient te voldoen aan alle minimum en uitvoeringseisen volgens het Programma van eisen, klopt deze aanname?

Antwoord:

Het minimal viable product omvat een in de basis werkend IT-landschap ten behoeve van testen of het primaire proces van beschikbaar maken van tegoed en acties voor gebruik door pashouders geleverd kan worden. Hierbij moet het mogelijk zijn om testbetalingen met de pas te kunnen doen voor tegoed en voor acties die via het aanbiedersportaal zijn aangemaakt. Transacties moeten terug te vinden zijn in de pasapplicatie. Daarnaast moet het mogelijk zijn om acties vanuit het aanbiedersportaal te publiceren naar een basis versie van de website en nieuwsbrief. Koppelingen met ZorgNed, KvK, AFIS, Datawarehouse, Mijn Amsterdam en de drukker hoeven nog niet volledig te werken. Het inloggen van pashouders en Diemen in Mijn omgevingen moet ook in de basis getest kunnen worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Stadspassysteem

Beantwoord op:

3 dec. 2024

Ref.nr.

15

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 1.6.2. Duur overeenkomst - Aansteltermijn

Vraag:

Er wordt gesteld dat Opdrachtgever de mogelijkheid heeft om de Raamovereenkomst tweemaal te verlengen met 1 jaar. Is hierbij sprake van een minimale aansteltermijn, zodat opdrachtnemer zich kan voorbereiden op verlenging?

Antwoord:

Het gaat hier om een overeenkomst in plaats van een raamovereenkomst. In de overeenkomst is rekening gehouden met een implementatietijd van 6 maanden en hierna een initiële duur van 48 maanden. Hierna kan de overeenkomst met een jaar en daarna nogmaals met een jaar verlengd worden. De maximale duur van de overeenkomst is derhalve 78 maanden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Stadspassysteem

Beantwoord op:

2 dec. 2024

Ref.nr.

16

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 1.6.2. Duur overeenkomst - Opzegtermijn van 3 naar 6 maanden

Vraag:

U heeft de mogelijkheid de Overeenkomst tussentijds te ontbinden met inachtneming van een redelijke opzegtermijn, mede gelet op de duur van de Overeenkomst. Wij verzoeken u een termijn van minimaal zes maanden te hanteren, hetgeen gebruikelijk is in deze branche. Gaat u hiermee akkoord?

Zo niet, kunt u aangeven waarom niet?

Antwoord:

Wij gaan akkoord met de termijn van 6 maanden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Stadspassysteem

Beantwoord op:

2 dec. 2024

Ref.nr.

17

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 1.6.2. Duur overeenkomst - Eenzijdige verlenging

Vraag:

U geeft aan dat er sprake is van een eenzijdige verlenging aan de zijde van de Opdrachtgever. Gedurende de looptijd van de overeenkomst evalueert ook Opdrachtnemer de verplichtingen die zij aan gaat. Mogelijk dat omstandigheden die buiten de (directe) macht van de opdrachtnemer liggen op langere termijn nopen tot een aanpassing van het bedrijfsbeleid. In dat kader lijkt het ons gepast om de optie tot verlenging wederkerig te maken, desgewenst met opnemen van een passende opzegtermijn, opdat ook opdrachtnemer van de mogelijkheid tot opzegging gebruik kan maken. Hoe staat u daar tegenover?

Antwoord:

Het is voor ons niet gebruikelijk om dit toe te staan. Wij willen u echter tegemoet treden, indien opdrachtnemer geen optie tot verlenging wenst, dan dient opdrachtnemer dit minimaal anderhalf jaar voor het aflopen van de initiële contractduur aan de gemeente kenbaar te maken. Deze relatief lange termijn is nodig voor het opstarten van een nieuwe aanbesteding en het implementeren van een nieuwe oplossing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Stadspassysteem

Beantwoord op:

3 dec. 2024

Ref.nr.

18

Onderwerp:

Programma van Eisen - Eis 14.1 Native app

Vraag:

In eis 14.1 geeft u aan dat het systeem moet beschikken over de native app. Kan inschrijver ervan uitgaan dat de inschrijver op het moment van inschrijven moet beschikken over deze native app?

Antwoord:

De native app moet uiterlijk op 1 september 2025 beschikbaar zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Stadspassysteem

Beantwoord op:

2 dec. 2024

Ref.nr.

19

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 4.5.1. referenties - Aantoonbaarheid

Vraag:

In kerncompetentie 2 vraagt u om ervaring met 10.000 gebruikers tegelijkertijd ingelogd zijn in het systeem. Op welke wijze dient inschrijver dit te kunnen aantonen?

Antwoord:

Dit kan aangetoond worden op basis van een performancetestverslag (gesimuleerde omgeving) of een logboek van het systeemgebruik in de SaaS-omgeving van de oplossing behorend bij de opgegeven referentie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Stadspassysteem

Beantwoord op:

3 dec. 2024

Ref.nr.

20

Onderwerp:

PvE PR11

Vraag:

Het kan zijn dat het verwijderen van data beperkingen kan hebben o.b.v. gewenste analyse doeleinden vanuit opdrachtgever en onze eigen verplichtingen voor de fiscale boekhouding. Kunt u bevestigen dat de verplichting tot het vernietigen van data hier ruimte toe laat?

Antwoord:

De gemeente Amsterdam moet voldoen aan de archiefwet en aan de wettelijke kaders. Binnen die context moet de oplossing voldoen aan deze eis.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Stadspassysteem

Beantwoord op:

3 dec. 2024

Ref.nr.

21

Onderwerp:

PvE 28.2.5 - DP5

Vraag:

Kunt u verduidelijken wat u bedoelt met "indicatie verplicht verwerking"?

Antwoord:

Er wordt bedoeld dat bij de metadata een kenmerk ook wordt aangegeven of dit kenmerk in de database van de applicatie verplicht is of niet, d.w.z. mogen er ook voor het betreffende kenmerken lege waarden (NULL waarden) voorkomen. Dus technische eigenschappen van een kenmerk:

- Datatype
- Lengte (inclusief precisie)
- NULL waarden toegestaan

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Stadspassysteem

Beantwoord op:

3 dec. 2024

Ref.nr.

22

Onderwerp:

PvE 28.2.5 - DP1

Vraag:

Kunt u verduidelijken wat voor u bedoelt wordt met "alle eigen data"? En is dit data per (buur)gemeente of verwacht u ook inzicht te hebben in data van buurgemeenten?

Antwoord:

Het volgende is in het programma van eisen vermeld: Gemeente Amsterdam heeft toegang tot alle eigen data (van de gemeente) in de ICT-oplossing. Inclusief toegang tot de data van de gemeente(n), die in beheer zijn / ondersteund worden door de gemeente Amsterdam, zoals in de situatie m.b.t. gemeente Diemen.

Alle data die geregistreerd wordt in de oplossing moet toegankelijk zijn voor de Gemeente Amsterdam. Dit omvat data van bijvoorbeeld Diemen (die een andere gemeentecode heeft). De term 'eigen' refereert vooral aan de noodzaak om (gebruiksdata, pashouderdata, tegoed en actiedata, transactiedata etc.) duidelijk van elkaar gescheiden te houden zodat deze gescheiden op te vragen zijn en in rapportages niet door elkaar lopen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Stadspassysteem

Beantwoord op:

3 dec. 2024

Ref.nr.

23

Onderwerp:

PvE 25.1, 26.1 en 26.2

Vraag:

U geeft aan dat eisen 25.1, 26.1 en 26.2 optioneel zijn, waarom zijn deze dan opgenomen als een minimum eis en geen U?

Antwoord:

Mocht de behoefte ontstaan dat de Gemeente een aanvraagproces of verkoopfunctie in het platform onder wil brengen dan wil zij hiervoor van reeds bestaande functionaliteit van de leverancier gebruik kunnen maken. Voor het aanvraagproces handhaven we dit als uitvoeringseis. Voor de verkoopmodule willen we toestaan dat de leverancier aangeeft of ze deze functie beschikbaar kan stellen, en/of deze van plan is dit te ontwikkelen en op welke termijn. Hiermee wijzigt deze eis naar wens.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Stadspassysteem

Beantwoord op:

3 dec. 2024

Ref.nr.

24

Onderwerp:

PvE 19.14 en AR5

Vraag:

U stelt dat de website en App moeten voldoen aan "... de wet digitale toegankelijkheid/WCAG 2.1 niveau A en AA." Niveau A en AA is een hoog niveau terwijl de website van de belastingdienst, UWV en gemeente Amsterdam in de test op <https://userway.org/> ook geen perfecte score halen. Bent u bereid om deze eis aan te passen naar een niveau XX bij de start met een ambitie om deze gedurende de looptijd stadsgewijs naar niveau A en AA te brengen?

Antwoord:

Wij hebben voor de beantwoording van deze vraag meer tijd nodig. We zullen deze vraag zo spoedig mogelijk beantwoorden, om voor een ieder duidelijkheid te verschaffen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Stadspassysteem

Beantwoord op:

3 dec. 2024

Ref.nr.

25

Onderwerp:

PvE 9.16

Vraag:

U stelt "Het is mogelijk om utm-tagging toe te voegen aan URL's en voor trackingdoeleinden". O.b.v. van AVG en privacywetgeving is het niet gebruikelijk om utm-tagging toe te passen voor websites waarmee gemeentelijke regelingen worden uitgevoerd. Kunt u verduidelijken welke tagging u wilt toepassen en voor welke doeleinden u deze data wilt gebruiken? Welke tracking wil de gemeente vastleggen

Antwoord:

De tagging is bedoeld om gedrag van websitebezoekers te kunnen analyseren binnen de website. Bezoekersgedrag tussen amsterdam.nl en stadspas.amsterdam.nl inzichtelijk te kunnen maken. Data van website en nieuwsbrief bezoekers te kunnen integreren in de analytische programma's die in beheer zijn bij de Gemeente, het effect van campagnes of contentitems te kunnen meten en analyseren zoals bijvoorbeeld oproepen aan bezoekers om zich in te schrijven voor de nieuwsbrief of welk beeld meer kliks

genereert.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Stadspassysteem

Beantwoord op:

3 dec. 2024

Ref.nr.

26

Onderwerp:

PvE 3.18

Vraag:

U stelt "Er kunnen punten toegevoegd worden aan een pas. De pashouder kan de punten besteden/verzilveren bij toegekende aanbieders. Beschrijf op 1 A4 hoe de applicatie werkt met een puntenproduct." Bedoelt u hiermee een loyaliteitsysteem waarmee inwoners punten kunnen sparen o.b.v. bestedingen/transacties en deze punten later omzetten in kortingen?

Antwoord:

De gedachte is om te kijken of we onze Makkies in de Stadspas kunnen digitaliseren en beheren (<https://makkie.amsterdam/>). Zowel de Makkie als alle processen eromheen zijn nog niet digitaal.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Stadspassysteem

Beantwoord op:

3 dec. 2024

Ref.nr.

27

Onderwerp:

PvE 1.3

Vraag:

U stelt "Het is mogelijk om voor een buurgemeente (Diemen) een Mijn Omgeving aan te maken en in te richten". Kunt u verduidelijken hoe u de data van gemeenten gescheiden ziet worden? Is dat in de vorm van rollen en rechten of gescheiden omgevingen? En dient de gemeente Amsterdam toegang te hebben tot data van buurgemeenten?

Antwoord:

De data moet tenminste in de frontend gescheiden zijn, dit kan door autorisatie geregeld worden. De gemeente moet toegang hebben tot data van buurgemeenten. Data en transacties moeten verder op basis van de gemeentecode gescheiden worden. Er hoeven niet twee aparte omgevingen geleverd te worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Stadspassysteem

Beantwoord op:

3 dec. 2024

Ref.nr.

28

Onderwerp:

Bijlage 4 prijzenblad

Vraag:

De portokosten voor het verzenden van passen zijn niet opgenomen in het prijzenblad. Kunt u bevestigen dat de portokosten voor het verzenden van de passen geen onderdeel van de opdracht zijn?

Antwoord:

Dat kunnen we bevestigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Stadspassysteem

Beantwoord op:

3 dec. 2024

Ref.nr.

29

Onderwerp:

Bijlage 7a §5

Vraag:

U geeft aan dat bij verzending van de pas een A5 folder mee moet worden gestuurd. Kunt u aangeven wat het gewicht van deze folder is of het aantal pagina's?

Antwoord:

De folder is vier pagina's dubbelzijdig en weegt 19 gram. Portokosten zijn op rekening van de Gemeente en zijn geen onderdeel van deze aanbesteding.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Stadspassysteem

Beantwoord op:

3 dec. 2024

Ref.nr.

30

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, 1.7.1. Raming waarde van de opdracht

Vraag:

In de tabel het een post transactiekosten opgenomen. Betreft het hier de totale waarde van uitgegeven vouchers en tegoeden, of transactiekosten betaald aan derden, zoals Intersolve?

Antwoord:

De transactiekosten gaan niet over de waarde van de uitgegeven voucher en tegoeden. Wel over de verwerkingskosten voor het vrijgeven en verzilveren van vouchers en tegoeden (transacties).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Stadspassysteem

Beantwoord op:

3 dec. 2024

Ref.nr.

31

Onderwerp:

Bijlage 7a, 4.4. Beheer van het systeem

Vraag:

Aanbestedende Dienst geeft aan dat het een pré is als er gezamenlijke gewerkt kan worden aan het beheren en het ontwikkelen van het systeem. In het kader van de landelijke richtlijnen, zoals uiteengezet door het ministerie in de beleidslijn 'Open, tenzij', wordt overheden geadviseerd om te kiezen voor open source software waar mogelijk. Dit geeft de Aanbestedende Dienst ook de mogelijkheid om zelf verder te bouwen aan het systeem. Kan de Aanbestedende Dienst aangeven in hoeverre deze landelijke richtlijnen worden meegenomen in de keuze voor softwareleveranciers, en of er een voorkeur bestaat voor open source oplossingen binnen deze aanbesteding?

Antwoord:

We beoordelen op het gebruik van open standaarden. Het is aan de softwareleverancier zelf om te bepalen met welke technologie de SaaS-oplossing wordt geïmplementeerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Stadspassysteem

Beantwoord op:

3 dec. 2024

Ref.nr.

32

Onderwerp:

Bijlage 7a, 4.4. Beheer van het systeem

Vraag:

Aanbestedende Dienst schrijft onder 4.4. "..om ontwikkelaar(s) 1 dag op locatie bij de Gemeente samen te laten werken..". Welke frequentie heeft u voor ogen, 1 maal per week of per maand?

Antwoord:

Gedurende het eerste contract jaar heeft 1 x per week op locatie de voorkeur. Na het eerste contract jaar kan het naar 1 x per maand op locatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Stadspassysteem

Beantwoord op:

3 dec. 2024

Ref.nr.

33

Onderwerp:

Bijlage 7a, 4.1. Gebruik van de stadspas door Stadspashouders

Vraag:

Aanbestedende Dienst schrijft onder 4.1 "het betalen met de scan'r app of webterminal..". De scan'r app is een product van Intersolve. Impliceert u hiermee dat de gewenste Opdrachtnemer een samenwerking dient te hebben met Intersolve?

Antwoord:

u dient voor de scan'r app of webterminal een samenwerking met intersolve te hebben.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Stadspassysteem

Beantwoord op: 3 dec. 2024

Ref.nr.
34

Onderwerp:
Bijlage 7a, 4.1. Gebruik van de stadspas door Stadspashouders

Vraag:

Onder 4.1 schrijft u dat bepaalde aanbieders werken met een beveiligingscode bij betalen. Kunt u specificeren welke aanbieders of welke soort aanbieders met een dergelijke construct werken in de praktijk?

Antwoord:

De beveiligingscode wordt toegepast voor online- aankopen met tegoed (eis) en zetten we in toenemende mate in voor vouchers zoals bijvoorbeeld voor het aankopen van tickets voor Amsterdam Light Festival.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Stadspassysteem

Beantwoord op: 3 dec. 2024

Ref.nr.
35

Onderwerp:
Bijlage 7 Programma van Eisen, AR5 / 19.14

Vraag:

Aanbestedende Dienst eist dat de oplossing voldoet aan de WCAG eisen. Omdat deze wettelijke eis niet altijd in de praktijk wordt nageleefd, wordt geadviseerd dat Inschrijvers dit dienen aan te tonen met een recente toegankelijkheidsverklaring met een status A. Gaat de aanbestedende dienst akkoord met deze aanvullende uitvraag tijdens de Inschrijving?

Antwoord:

Wij begrijpen uw wens en zullen hier zo spoedig mogelijk op terugkomen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Stadspassysteem

Beantwoord op:

3 dec. 2024

Ref.nr.

36

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, 4.6.1. en PvE S7, S8

Vraag:

Inschrijvende Partij beschikt over een informatiebeveiligingssysteem dat voldoet aan de ISO27001-norm en bevindt zich momenteel in het certificeringstraject. In S7 van het programma van eisen stelt u dat de Inschrijver reeds ISO27001-gecertificeerd moet zijn. Hoewel de certificering nog niet rond is op het moment van inschrijving, zal Inschrijvende Partij bij livegang van de applicatie volledig ISO27001-gecertificeerd zijn. Daarnaast beschikt Inschrijvende Partij over een actieve DigiD-koppeling en wordt, conform S8, jaarlijks door een onafhankelijke derde geaudit en beschikt over een geldige TPM. Is de Aanbestedende Dienst bereid akkoord te gaan met certificering vóór livegang in plaats van vóór inschrijving?"

Antwoord:

We zijn niet akkoord met uw suggestie.

Bij inschrijving dient u (conform het gestelde in paragraaf 4.6 van de aanbestedingsleidraad) over een geldig informatiebeveiligingssysteem dat voldoet aan de norm NEN ISO/IEC 27001, of een gelijkwaardig informatiebeveiligingssysteem te beschikken

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Stadspassysteem

Beantwoord op: 3 dec. 2024

Ref.nr.

37

Onderwerp:

inhoudelijke beantwoording vr 24 en 35

Vraag:

vraag 24

U stelt dat de website en App moeten voldoen aan "... de wet digitale toegankelijkheid/WCAG 2.1 niveau A en AA." Niveau A en AA is een hoog niveau terwijl de website van de belastingdienst, UWV en gemeente Amsterdam in de test op <https://userway.org/> ook geen perfecte score halen. Bent u bereid om deze eis aan te passen naar een niveau XX bij de start met een ambitie om deze gedurende de looptijd stadsgewijs naar niveau A en AA te brengen?

vraag 35

Aanbestedende Dienst eist dat de oplossing voldoet aan de WCAG eisen. Omdat deze wettelijke eis niet altijd in de praktijk wordt nageleefd, wordt geadviseerd dat Inschrijvers dit dienen aan te tonen met een recente toegankelijkheidsverklaring met een status A. Gaat de aanbestedende dienst akkoord met deze aanvullende uitvraag tijdens de Inschrijving?

Antwoord:

We hebben op 4 december 2024 de 1e Nota van inlichtingen op Tendered gepubliceerd. In de 1e Nota van inlichtingen is vermeld dat een antwoord voor vraag 24 en 35 spoedig zou volgen. Voor vraag 24 en 35 is het volgende antwoord van toepassing:

We zijn bereid om u enigszins tegemoet te komen.

Uw oplossing dient bij de live-datum zijnde 1 september 2025 te voldoen aan WCAG 2.1 niveau A.

Uw oplossing dient per 1 september 2026 te voldoen aan WCAG 2.1 niveau AA.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Stadspassysteem

Beantwoord op:

4 dec. 2024

Ref.nr.

40

Onderwerp:

vragen 40 tot en met 55

Vraag:

zie document nota van inlichtingen

Antwoord:

zie document nota van inlichtingen

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Stadspassysteem

Beantwoord op:

20 dec. 2024