

| Ref. Nr. | Fase          | Onderwerp                                                                                | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | Inschrijffase | Eis 194 - Archivering                                                                    | <p>Het is mogelijk om eenvoudig (en automatisch) vernietiging, filteren, overbrenging, selectie (toekennen van bewaartermijnen) en dergelijke uit te voeren (conform wet- en regelgeving).</p> <p>Licht toe hoe of laat zien hoe de bewaartermijn wordt toegekend en vervolgens hoe vernietiging en de vernietigingslijst tot stand komen. Indien koppelingen tussen archiefbescheiden bestaan, uitleggen hoe de applicatie hier mee omgaat (bijv. verwijdering bestand met relatie ander bestand).</p> <p>Wij verzoeken de aanbestedende dienst om nader aan te geven hoe en waar we bovenstaande moeten toelichten?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <p>Bij deze Nota van Inlichtingen is een herziene versie van het Programma van Eisen toegevoegd. De wijzigingen zijn in het rood geschreven. Voor deze specifieke eis is een tekstvak toegevoegd waarin de inschrijver een toelichting op deze eis kan geven.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 2        | Inschrijffase | Eis 122 - Eisen aan ICT                                                                  | <p>Wat verstaat u onder Gevoelige Persoonsgegevens?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>Onder Gevoelige Persoonsgegevens dient de inschrijver te lezen Bijzondere Persoonsgegevens, zoals gedefinieerd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 3        | Inschrijffase | Eis 72 - Eisen van aanbieders                                                            | <p>U voert tenminste één keer per jaar een random onderzoek uit naar klanttevredenheid en het naleven van de uitvoeringsregels, bijvoorbeeld door het uitvoeren van een mystery guest onderzoek. Het onderzoek wordt altijd voorafgegaan door overleg en afstemming met de opdrachtgever.</p> <p>Kunt u nader specificeren wat een “random onderzoek” is. Om de kwaliteit te waarborgen en te voorkomen dat de “slager zijn eigen vlees keurt” gaan wij ervan uit dat het onderzoek gedaan moet worden door een onafhankelijk bureau zijn?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p>Om te waarborgen dat het random onderzoek onafhankelijk en betrouwbaar is, dient het uitgevoerd te worden door een extern bureau dat voldoet aan professionele onderzoeksstandaarden. Bij random onderzoek wordt een willekeurige selectie gemaakt van 20 aanbieders. Voorafgaand aan het onderzoek vindt altijd overleg plaats met de opdrachtgever om de aanpak en de specifieke doelstellingen van het onderzoek vast te stellen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 4        | Inschrijffase | Eis 64 - Eisen van aanbieders                                                            | <p>In de aanbestedingsleidraad vraagt u op pagina 13 en 14 expliciet om een landelijk aanbod dat aansluit op een brede doelgroep, juist voor de gebruikers die de pas moeten aanschaffen. In eis 64 geeft u aan dat in Leiden gevestigd moeten zijn. Dit is met elkaar in tegenspraak. Wij verzoeken de aanbestedende dienst dan ook om deze eis te laten vervallen. Gaat u hiermee akkoord?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>Hier dient u te lezen dat het gaat om landelijk aanbod met een vestiging in Leiden. De aanbieder moet in principe gevestigd zijn of een vestiging hebben in Leiden en omgeving.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 5        | Inschrijffase | Eis 13 - Eisen aanvraagadministratie                                                     | <p>In de aanbestedingsleidraad geeft u aan dat het aanleveren van de benodigde bewijstukken moet verlopen via Ockto of vergelijkbaar. Wij verzoeken u dan ook om dit op te nemen als eis in het programma van eisen. Gaat u hiermee akkoord?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>Dit is akkoord. Eis 13 in het Programma van Eisen is aangepast.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 6        | Inschrijffase | Aanbestedingsleidraad 3.2 - Jaarverslagen                                                | <p>Inschrijver is gewend dat ook de financieel-economische draagkracht wordt getoetst van een inschrijver, zie onderstaand voorbeeld:</p> <p>De toetsing door de Gemeente van financieel-economische draagkracht zal in ieder geval worden gedaan bij de Inschrijver die voor gunning van de Opdracht in aanmerking komt. De Gemeente zal de jaarverslagen en accountantsverklaringen toetsen op de aanwezigheid van een continuïteitsparagraaf. De Gemeente hanteert het uitgangspunt: geen opmerkingen betekent geen bijzonderheden en dat impliceert dat er geen sprake is van specifiek verwachte risico's.</p> <p>Inschrijver vraagt u om deze toetsing ook toe te passen op deze aanbesteding, zodat u verzekerd bent van een inschrijver die financieel bekwaam is. Gaat u hiermee akkoord?</p>                                                                                                                                                                                                                                  | <p>De gemeente gaat hiermee niet akkoord.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 7        | Inschrijffase | Aanbestedingsleidraad 3.1 - Ondertekening tevredenheidsverklaring                        | <p>Tevredenheidsverklaring Referentieprojecten:</p> <p>Wij verzoeken u om als eis aan de vormvrije tevredenheidsverklaring toe te voegen dat deze dient te worden ondertekend door de opgegeven referent. Gaat u hiermee akkoord?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p>De eis dat de vormvrije tevredenheidsverklaring ondertekend moet zijn door de opgegeven referent, was al opgenomen onder het kopje 'Overige voorwaarden' in paragraaf 4.2. Om verwarring te voorkomen, hebben we dit nu extra verduidelijkt bij paragraaf 3.1.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 8        | Inschrijffase | Eis 62 - Native app                                                                      | <p>In de Aanbestedingsleidraad geeft u aan dat de pashoudersapp een native app moet zijn. In het Programma van Eisen wordt dit niet genoemd. Kun u bevestigen dat u een native app wenst?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>Ja, wij willen een native app. Dit wordt verduidelijkt bij eis 62 in het Programma van Eisen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 9        | Inschrijffase | 3.2 aanbestedingsleidraad - Rangorde                                                     | <p>In de Nota van Inlichtingen kunnen aanpassingen van de raamovereenkomst worden geaccepteerd. Bent u derhalve bereid de rangorde van aanbestedingsleidraad 3.2 de raamovereenkomst zodanig aan te passen dat de nota van inlichtingen op A komt te staan en de overeenkomst op B? Zo nee, kunt u dan bevestigen dat u alle aanpassingen welke in de nota van inlichtingen worden geaccepteerd ten aanzien van de raamovereenkomst worden doorgevoerd in de raamovereenkomst?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p>Wij bevestigen hierbij dat alle wijzigingen die in de Nota van Inlichtingen worden geaccepteerd, zullen worden opgenomen in de overeenkomst (OVK).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 10       | Inschrijffase | GC 2 - Video demonstratie                                                                | <p>Wij gaan ervan uit dat tijdens de video demonstratie er gebruikt moet worden gemaakt van “bewegende beelden” en niet van screenshots. Om ervoor te zorgen dat de door u gevraagde functies al echt in werking zijn op het moment van inschrijving. Gaat u hiermee akkoord?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>Ja, tijdens de video demonstratie dienen bewegende beelden te worden gebruikt, zodat de gevraagde functies daadwerkelijk in werking te zien zijn.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 11       | Inschrijffase | GC1/GC2 - Rechtmatigheid                                                                 | <p>U vraagt in zowel gunningscriterium 1 als 2a om de rechtmatigheid in de vorm van een klantreis. Kunt u nader specificeren wat de uitvragen van elkaar verschillen of één uitvraag laten vervallen, zodat de inschrijver op een juiste en volledige wijze uw vraag beantwoordt</p> <p>GC 2a – 1 Uitvraag bewijstukken ten behoeve van de rechtmatigheidstoets (individuele aanvraag door minima)<br/>Doe dit in ieder geval aan de hand van een procesbeschrijving in de vorm van een klantreis. Geef hierbij ook aan hoe de uitgevraagde gegevens beoordeeld en verwerkt worden en hoe u omgaat met bescherming van persoonsgegevens.<br/>GC 2b – 7 Klantreis inkomenstoets<br/>De casus geeft inzicht in het aanvraagproces van minima die de pas niet ambtshalve toegekend krijgen. Laat hierbij ook zien hoe de uitgevraagde gegevens beoordeeld en verwerkt worden en hoe om wordt gegaan met bescherming van persoonsgegevens.</p>                                                                                              | <p>Bij subgunningscriterium 2a wordt gevraagd om een schriftelijke uitwerking in de vorm van een klantreis, terwijl bij subgunningscriterium 2b een video demonstratie met bewegende beelden wordt gevraagd. Beide uitwerkingen dienen complementair te zijn en worden beoordeeld op basis van de criteria zoals beschreven in de leidraad.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 12       | Inschrijffase | GC2 Videodemonstratie - Betaalopdrachten                                                 | <p>U vraagt opdrachtnemer om te laten zien hoe de betaling via de derdenrekening verloopt vanuit perspectief van opdrachtnemer, echter is dit lastig te visualiseren. We verzoeken u dan ook om dit sub-onderdeel te laten vervallen in dit gunningscriterium. Gaat u hiermee akkoord?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p>Dat is akkoord. Het betreffende sub-onderdeel wordt hiermee uit subgunningscriterium 2b verwijderd.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 13       | Inschrijffase | GC 2A Schriftelijke uitwerking - Aantal A4                                               | <p>U vraagt een groot aantal (7) aspecten, met daarbij nog deelvragen, zoals uitwerking van variabele indicatoren en de omvangrijke architectuur plaat met toelichting, die beantwoord dienen te worden en stelt een maximum van 4 A4 voor de beantwoording. We onderschrijven de kracht van een korte en bondige beantwoording, echter is de geboden ruimte ons inziens veel te summier. Hoe staat u er tegenover om het maximaal aantal A4 te verhogen naar 6 A4?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>Wij gaan akkoord met uw verzoek en verhogen de maximale omvang voor de uitwerking van gunningscriterium 2a naar 6 A4.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 14       | Inschrijffase | GC1/GC2 - Architectuur                                                                   | <p>U vraagt in zowel gunningscriterium 1 als 2a om de architectuur. Kunt u nader specificeren wat de uitvragen van elkaar verschillen, zodat de inschrijver op een juiste en volledige wijze uw vraag beantwoordt.<br/>GC1: Beknpte toelichting over de architectuur van uw eigen oplossing, onder andere aan de hand van een visualisatie.<br/>GC2: Werking interne infrastructuur, maak en deel een architectuurplaat van de aangeboden oplossing en geef een toelichting.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>Het derde onderdeel van subgunningscriterium 2a komt te vervallen. Dit betreft inderdaad een overlap met subgunningscriterium 1.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 15       | Inschrijffase | GC1 Implementatieplan - Aantal A4                                                        | <p>U vraagt een groot aantal (7) aspecten, met daarbij nog deelvragen, zoals uitwerking van 5 risico's en 8 deelonderwerpen, die beantwoord dienen te worden en stelt een maximum van 4 A4 voor de beantwoording. We onderschrijven de kracht van een korte en bondige beantwoording, echter is de geboden ruimte ons inziens veel te summier. Hoe staat u er tegenover om het maximaal aantal A4 te verhogen naar 8 A4?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <p>Wij gaan akkoord met uw verzoek en verhogen de maximale omvang voor de uitwerking van gunningscriterium 1 naar 8 A4.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 16       | Inschrijffase | GC1 Implementatieplan                                                                    | <p>Gunningscriterium 1 implementatieplan, verwijst u in de laatste subvraag naar een paragraaf (koppeling 8 deelonderwerpen paragraaf), echter ontbreekt het paragraafnummer. Kunt u deze aan ons verstrekken?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p>Dit betreft paragraaf 1.5.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 17       | Inschrijffase | Aanbestedingsleidraad 5 beoordeling - Beoordelingscommissie                              | <p>Om onze beantwoording te kunnen laten aansluiten bij de achtergrond van de beoordelingscommissie is het van belang om inzicht te hebben in de samenstelling. Uit hoeveel personen bestaat de beoordelingscommissie en kunt u daarbij aangeven wat hun rol is in de organisatie?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <p>De beoordelingscommissie bestaat uit minimaal 4 tot 7 beoordelaars die betrokken zijn bij dit onderwerp.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 18       | Inschrijffase | Aanbestedingsleidraad 2 Maatschappelijk verantwoord opdrachtgeven en inkopen - SROI      | <p>U geeft aan met betrekking tot SROI: Eigen initiatief op het gebied van het invullen van contracteis Social Return vanuit Opdrachtnemer wordt echter ook gewaardeerd, mits opdrachtnemer een recent maatschappelijke investering doet in de doelgroep Social Return, waarbij de elementen werk en opleiden kunnen worden ingezet voor de doelgroep in relatie met de opdracht.</p> <p>Het is nu onvoldoende duidelijk, wanneer inschrijver voldoet aan uw SROI. Op welke wijzen dient inschrijver dit aan te tonen?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p>Inschrijver kan de gestelde contracteis van de social return verplichting invullen via arbeidsintegratie en -ontwikkeling in de opdracht en/of via sociaal in te kopen bij sociale ondernemingen en/of via het ontwikkelen van een maatschappelijk initiatief ten gunste van de doelgroep social return, mensen die participeren in de maatschappij en minder makkelijk aan het werk komen.</p> <p>Ter waardering van deze inspanningen door inschrijver wordt er gebruik gemaakt van de zogenaamde bouwblokken methode en wordt de invulling van de verplichting bijgehouden in een centraal monitoringsysteem, Wizzr, tijdens de uitvoering.</p> <p>Meer over de bouwblok methode en deze manier van waarderen kunt u vinden op: <a href="https://www.dzb.nl/bouwblokkenmethode/">https://www.dzb.nl/bouwblokkenmethode/</a></p> |
| 19       | Inschrijffase | Aanbestedingsleidraad 2 Maatschappelijk verantwoord opdrachtgeven en inkopen - Circulair | <p>U geeft aan dat de keuze is gemaakt om de MVOI-thema's diversiteit &amp; inclusie en Social Return van toepassing zijn op deze aanbesteding. Echter beschrijft u wel het MVOI thema circulair uit. "Het doel hiervan is grondstofverspilling tegen te gaan en verantwoord om te gaan met materiaalgebruik en type materialen/grondstoffen. Dit thema is als eis meegenomen." Kunt u deze niet van toepassing verklaren, aangezien dit niet in lijn is met uw gekozen MVOI thema's?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <p>Circulariteit is eveneens een thema dat binnen deze opdracht wordt toegepast en daarmee onderdeel uitmaakt van de opdracht. Voor verdere toelichting verwijzen wij u naar de tekst in het rood in Hoofdstuk 2 van de aanbestedingsleidraad.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 20       | Inschrijffase | Aanbestedingsleidraad 1.9 - Wachtkamerovereenkomst                                       | <p>U geeft aan dat de wachtkamerovereenkomst van toepassing is tot de ingangsdatum van de operationele fase (in principe 1 juli 2025), wanneer de huidige Opdrachtnemer gedurende de implementatie van de Sleutelpas niet in staat blijkt om de dienstverlening uit te voeren of de Overeenkomst niet (goed) nakomt.</p> <p>Echter blijkt in de praktijk of de stadspas naar tevredenheid en volgens de overeenkomst werkt in de eerste maanden na de operationele fasen. Vandaar dat wij u verzoeken om de wachtkamerovereenkomst een jaar na de operationele fasen van toepassing te verklaren, zodat u geen onnodig risico loopt. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, graag toelichting.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p>Dit is akkoord.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 21       | Inschrijffase | Aanbestedingsleidraad - Aansluiting andere gemeenten                                     | <p>Indien de gemeente Leiden besluit om de Sleutelpas en aanverwante dienstverlening ook aan te bieden aan de gemeenten Leiderdorp, Oegstgeest, Voorschoten en Zoeterwoude, zullen deze gemeenten onder dezelfde Overeenkomst vallen. Dit betekent dat de (prijs)afspraken en kaders die voortvloeien uit deze aanbesteding ook van toepassing zullen zijn op deze gemeenten.</p> <p>Wij gaan ervan uit dat we dan met de gemeente in gesprek gaan met de bijkomende kosten, zoals de implementatie- en aansluitingskosten, aanbod, communicatie, pasuitgifte. Gaat u hiermee akkoord?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p>Wij gaan akkoord, mits u doelt op de gemeente Leiden. Het contact verloopt altijd via de gemeente Leiden, zoals beschreven in eis 87.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 22       | Inschrijffase | Aanbestedingsleidraad - Gebruikersapp beschikbaar                                        | <p>Kan inschrijver ervan uitgaan dat op het moment van inschrijving de inschrijver moet beschikken over een native app die minimaal te downloaden moet zijn in de Play Store (Android) of App Store (Apple)?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>De native app moet beschikbaar worden gesteld op het moment van livegang van de Sleutelpas.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 23       | Inschrijffase | Planning                                                                                 | <p>Wat opvalt in deze aanbesteding is dat de inschrijvingsdatum zich 1 week na de kerstvakantie bevindt waarbij u een inschrijvingsperiode van minder dan 7 weken 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 Leiden, drie andere aanbestedende diensten die in deze periode een aanbesteding hebben gepubliceerd t.b.v. een Stadspas. 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 minimaal te verlengen met 2 weken. Wij garanderen dat deze eventuele aanpassing geen impact heeft op de beoogde implementatiedatum. Zo nee, kunt u aangeven waarom u de deadline niet verplaatst?</p> | <p>De deadline voor het indienen van de inschrijving is verlengd naar maandag 27 januari 2025 om 10:00 uur. Zowel de aanbestedingsleidraad als de planning op TenderNed zijn hierop aangepast.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 24       | Inschrijffase | Programma van Eisen - eis 113                                                            | <p>In het PvE eis 113 stelt u "U zorgt ervoor dat alle declaraties van de aanbieders m.b.t. de voorgaande pasperiode uiterlijk 3 weken na afloop van de pasperiode zijn ingediend." In onze pasoplossing verwerken we transacties van pashouders waardoor declaraties van aanbieders automatisch verwerkt zijn. Aanbieders en/of pashouders hoeven geen declaraties in te dienen. Kunt u bevestigen dat dit conform uw wensen is?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p>Het automatisch verwerken van declaraties van aanbieders in de pasoplossing is ook goed. Inschrijver dient een toelichtingen te geven bij EIS 113 waarin u aangeeft hoe er invulling gegeven wordt aan deze eis.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|    |               |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|---------------|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |               |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p>Wij passen deze eis als volgt aan:</p> <p>NIEUWE EIS 127:</p> <p>De ICT Prestatie voldoet bij oplevering aan de richtlijnen (WCAG 2.1 niveau B, EN301549) met betrekking tot DIGI toegankelijk conform; forum standaardisatie. Gedurende het eerste jaar na oplevering is Opdrachtnemer verplicht de toegankelijkheid van de ICT-prestatie verder door te ontwikkelen naar WCAG 2.1 niveau AA. De AA-status dient te worden aangetoond door middel van een audit, die volledig door Opdrachtnemer wordt bekostigd.</p> <p>Indien de WCAG 2.1 AA status niet binnen de overeengekomen dan wel verlengde termijn zijn nagekomen, is Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een onmiddellijke opeisbare boete verschuldigd. Deze bedraagt 1% van de totale dan wel maximale prijs die met de Overeenkomst is gemoeid voor elke dag dat de tekortkoming voortduurt (tot een maximum van 10% daarvan). Als nakoming anders dan door overmacht blijvend onmogelijk is geworden, is de boete onmiddellijk in zijn geheel verschuldigd.</p> <p>Wij stellen als eis dat de Opdrachtnemer ten minste voldoet aan de gemeentelijke standaard voor digitale toegankelijkheid, zoals vastgelegd in de richtlijnen van de WCAG.</p> |
| 25 | Inschrijffase | Programma van Eisen - eis 127         | In het PvE eis 127 stelt u "De ICT Prestatie voldoet aan de richtlijnen (WCAG 2.1 AA, EN301549) met betrekking tot DIGI toegankelijk conform; forum standaardisatie." Het voldoen aan AA status bij oplevering is verregaand. Bent u bereid om deze eis aan te passen naar WCAG 2.1 bij oplevering en gedurende het eerste pasjaar door te ontwikkelen naar de AA status?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 26 | Inschrijffase | Programma van Eisen - eis 66          | In het PvE eis 66 stelt u "Aanbieder verzorgt een VOG voor de medewerkers die de activiteiten aanbieden voor de doelgroepen 0-12 jaar en 12-18 jaar." Kunt u bevestigen dat aanbieders de VOG dient te verzorgen en gegadigde deze controleert?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Ja, wij bevestigen dat de aanbieder verantwoordelijk is voor het verzorgen van de VOG voor de medewerkers die de activiteiten aanbieden voor de doelgroepen 0-12 jaar en 12-18 jaar. Daarnaast dient de opdrachtnemer de VOG van deze medewerkers te controleren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 27 | Inschrijffase | Programma van Eisen - eis 68          | In het PvE eis 68 stelt u "U verzorgt de financiële check door middel van een Know Your Customer check, conform Know Your Customer wetgeving, bij nieuwe aanbieders en bij veranderingen van huidige aanbieders.". Het uitvoeren van een KYC procedure is ongebruikelijk, niet proportioneel en kostenverhogend voor deze dienstverlening. Bent u bereid deze eis te laten vervallen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Akkoord, de eis komt te vervallen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 28 | Inschrijffase | Programma van Eisen - eis 64          | In het PvE eis 64 stelt u "Aanbieder moet in het bezit zijn van een KvK-nummer en moet per 1 juli 2025 gevestigd zijn of een vestiging hebben in de gemeente Leiden." Kunt u verduidelijken hoe u de eis ziet m.b.t. een vestiging in de gemeente Leiden m.b.t. eventueel aan te sluiten buurgemeenten en de wens tot landelijk en online aanbod? U noemt Decathlon en Mediamarkt als voorbeelden van een landelijke aanbieder die u wilt aansluiten maar beide ketens hebben geen vestiging in de gemeente Leiden. Kunt u verduidelijken hoe deze eis geïnterpreteerd dient te worden?                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Wat betreft eis 64 dient de inschrijver de eis te interpreteren als een vestiging in Leiden en omgeving. In het geval van landelijke aanbieders zoals Decathlon en Mediamarkt, betreft dit een ommissie, aangezien deze ketens geen vestiging in de gemeente Leiden hebben.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 29 | Inschrijffase | Programma van Eisen - eis 23          | In het PvE eis 23 stelt u "Opdrachtgever en opdrachtnemer maken in overleg gebruik van een FTP- of SFTP-server waarmee de gemeente periodiek, geautomatiseerd connectie mee kan maken voor beveiligde gegevensuitwisseling." Kunt u verduidelijken welke gegevens(velden) uitgewisseld worden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | De minimale gegevens die uitgewisseld dienen te worden zijn de gegevens die nodig zijn voor de ambtshalve toekenning van de Sleutelpas. Dit betreft minimaal de gegevens zoals beschreven in eis 29.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 30 | Inschrijffase | Aanbestedingsleidraad §3.3 - Planning | In uw plannign hanteert u doorlooptijd van 6,5 van publicatie tot aan indienen inclusief de kerstperiode die in deze periode valt. Bij gegadigden hebben werknemers vrije dagen gepland en is de werkdruk al hoog met prolongaties en meerdere aanbestedingen die ongeveer gelijktijdig gepubliceerd zijn. Bent u bereid om de inleverdatum te verplaatsen naar 29/01/25? Na definitieve gunning blijven er vier maanden over om de oplevering te verzorgen wat ruim voldoende is om de Sleutelpas voor 01/07/25 op te leveren. Bent u bereid de planning aan te passen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Zie antwoord vraag 23.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 31 | Inschrijffase | Aanbestedingsleidraad §4.2            | "In §4.2 Referentieopdrachten geeft u aan dat de Inschrijver ervaring moet hebben met het leveren van een stadspas aan een gemeente, inclusief ondersteunende applicatie, voor minimaal 23.000 pashouders per jaar (ervaringseis 2). <p>Gezien het feit dat het aantal pashouders per jaar varieert en meestal geleidelijk uitgroeit naar een groter aantal, is de eis van 23.000 pashouders per jaar bij lopende projecten niet representatief voor de gangbare praktijk bij dergelijke implementaties. Daarbij blijft er door deze eis slechts één aanbieder over, wat u ervan verzekert niet de economisch meest voordeling inschrijving te krijgen. Staat u ervoor open om de ervaringseis aan te passen naar 17.500 om deze beter aan te sluiten bij de gefaseerde opbouw van deze projecten? Of deze aan te pasen naar een gemeente met minimaal 130.000 inwoners?</p> | Naar aanleiding van uw opmerking passen wij de ervaringseis aan op basis van de gemiddelde cijfers van onze geraamde aantallen sleutelpashouders. Het verwachte gemiddelde aantal sleutelpashouders bedraagt 26.950, waarvan we 60% hanteren in verband met de proportionaliteit. Dit resulteert in 16.170 pashouders. Daarom stellen we de ervaringseis bij naar minimaal 16.170 pashouders per jaar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 32 | Inschrijffase | Bijlage 3 - Prijzenblad               | Om een stadsbrede stadspas in de markt te zetten is er goed actieaanbod nodig om te komen tot een prijs/waardeverhouding waarvoor inwoners de pas willen aanschaffen. Om te komen tot een goed actieaanbod moeten er regelingen over een pas lopen waardoor er geld besteedt wordt bij aanbieders en zij bereid zijn om iets terug te doen in de vorm van actieaanbod. Of er is een actiebudget nodig waarmee we actieaanbod kunnen realiseren. In het prijzenblad of de leidraad komt niets terug m.b.t. een actiebudget. Aangezien u de verwachting heeft dat er veel stadspassen verkocht gaan worden zijn wij benieuwd of u een toelichting kunt geven op uw beeld hierbij.                                                                                                                                                                                              | Wij hebben een budget gereserveerd, wat u een actiebudget noemt, op basis van een businesscase voor onder andere het gratis aanbod.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 33 | Inschrijffase | Bijlage 3 - Prijzenblad               | Om stadspassen te verkopen is marketing en communicatieinzet nodig. Hiervoor wordt ons gevraagd een plan uit te werken als onderdeel van de gunningscriteria. Verwacht u dat de ontwikkeling van marcom middelen en de inzet van media onderdeel zijn van het in te te dienen budget onder punt 7 in het Prijzenblad?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Ja, de ontwikkeling van marketing- en communicatiemiddelen en de inzet van media vallen inderdaad onder punt 7 in het Prijzenblad. In de gewijzigde versie van het Prijzenblad kunt u per jaar (voor de eerste 4 jaar van de operationele fase) de kosten hiervoor specificeren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 34 | Inschrijffase | Aanbestedingsleidraad §1.3            | In 2028 verwacht u 30.200 passen te verkopen. Daat komt neer op ruim 23% van de bevolking en dat verwacht u in een periode van 3 , 5 jaar te realiseren. Ter vergelijik: Van de RotterdamPas zijn er 225.000 in omloop waarvan 126.000 verkocht (bron: <a href="https://www.handpickedagencies.com/work/rotterdampas">https://www.handpickedagencies.com/work/rotterdampas</a> ). Op een inwoneraantal van 650.000, dat komt neer op 19%. De RotterdamPas is de best verkopende stadspas van Nederland en bestaat al ruim 30 jaar. In hoeverre denkt u dat de gestelde ambities voor pasverkopen realistisch zijn?                                                                                                                                                                                                                                                           | Deze aantallen zijn berekend door een extern bureau in het kader van een haalbaarheidsonderzoek.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 35 | Inschrijffase | Aanbestedingsleidraad §1.2            | U benoemt de wens om retailketens zoals Decathlon, Mediamarkt, Hema, etc. aan te sluiten. Uit de stukken kunnen wij niet herleiden dat er regelingen op de pas geplaatst worden waarmee minima aankopen kunnen doen bij deze aanbieders. Met welk doel wilt u deze retailketens aansluiten?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Het doel van het aansluiten van deze retailketens is om Sleutelpashouders de mogelijkheid te bieden kortingen te ontvangen bij ketens die gevestigd zijn in Leiden en omgeving.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 36 | Inschrijffase | Aanbestedingsleidraad §1.2            | Bij het aanbod wordt er niet gesproken over sport- en cultuur aanbieders en/of voorzieningen gericht op deze aanbieders. Kunt u toelichten wat u verwacht m.b.t. het aansluiten van van sport- en cultuur aanbieders?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Wij verzoeken om verduidelijking van de vraag. <p>In paragraaf 1.2 van het aanbod staat het volgende beschreven: De Sleutelpas is zowel een gratis pas voor inwoners met een laag inkomen als een kooppas voor inwoners met een hoger inkomen. Voor iedereen, ongeacht het inkomen, geldt de Sleutelpas als een kortingspas voor tal van sportieve, culturele, toeristische en ontspanningsgerichte activiteiten.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 37 | Inschrijffase | Aanbestedingsleidraad §1.2            | Opdrachtgever beschrijft de gewenste doelgroepen en de mogelijk inzet en geeft dat er op middellange termijn minimaregelingen op de pas geplaatst kunnen gaan worden. Wilt u hiermee zeggen dat er bij de start van de pas geen tegoeden op de pas geplaatst worden? Hiuidt dit ook in dat er nog politieke besluitvorming plaats moet vinden of deze regelingen op de pas geplaatst gaan worden? Zonder dat er tegoeden over de pas lopen (waar aanbieders baat bij hebben) is het onwaarschijnlijk om te verwachten 100-200 aanbieders met actieaanbod aan te sluiten. Kunt u bevestigen en/of toelichten of en welke tegoeden/regelingen op de pas bij lancering worden toegevoegd?                                                                                                                                                                                       | Ja, bij de lancering van de pas zullen er geen tegoeden op de pas worden geplaatst, behalve voor de circa zes gratis activiteiten. Er is besluitvorming nodig voor de implementatie van eventuele tegoeden of regelingen op de pas. Hoewel dit een concrete ambitie is, zullen bij de start van de pas geen tegoeden worden toegevoegd en zullen er ook geen regelingen via de pas verlopen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 38 | Inschrijffase | Prijzenblad                           | In het prijzenblad heeft de Aanbestedende dienst een wijziging doorgevoerd, waardoor de inschrijver de kosten voor 7. Aanvullende marketing en communicatie conform het marketing- en communicatieplan van de inschrijver, en 8. Vraag-, klacht- en bezwaaraafhandeling, kan verdelen over de eerste 4 jaar van de operationele fase.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Een aangepaste versie van het Prijzenblad is toegevoegd aan Nota van Inlichtingen 1. De oude versie vervalt hiermee. Ook is een extra EIS toegevoegd aan het Programma van Eisen, zie EIS 120a.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |