

Nota van inlichtingen I - Stadspas met kenmerk I241000007 d.d. 28 november 2024

Vraagnr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
1.	Bijlage 1 AD. Checklist	U stelt in de tabel in de Checklist dat alle inschrijvingsdocumenten eenmalig bij overige documenten in TenderNed geplaatst dienen te worden. Op TenderNed is er echter een indeling gemaakt van Eisen, 5 Gunningscriteria met o.a. de vraag om het orderbedrag en het BTW bedrag in te vullen en het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Kunt u er duidelijkheid over verschaffen of inschrijver bovenstaande delen in TenderNed kan overslaan en alle inschrijvingsdocumenten bij Overige documenten kan uploaden of dat de indeling in TenderNed aangehouden moet houden?	Alle niet verplichte onderdelen in TenderNed mogen overgeslagen worden en de documenten onder het tab 'overige documenten' worden toegevoegd.
2.	PvE, 2.3.2	Kan de fysieke pas (ook) een QR-code bevatten?	Dit wordt niet uitgesloten indien inschrijver voldoende kan onderbouwen dat dit geen belemmering vormt voor de toegankelijkheid/ gebruiksgemak.
3.	PvE 2.3 Pas	Welke verwachtingen heeft u ten aanzien van het gebruik van de app bij de beoogde doelgroepen? Hoeveel procent van hen beschikt naar verwachting over een smartphone?	De verwachting is dat het overgrote deel goed gebruik kan maken van de app op een smartphone. Een deel van de doelgroep is echter afhankelijk van de hulp bij loketten of het eigen netwerk. Van de mensen met een migratieachtergrond en ook van de doelgroep ouderen weet een aantal de apps op de smartphone niet goed te gebruiken.
4.	Aanbestedingsleidraad, 5.1.1 Social return on investment (SROI)	Door het hooggeschoolde werk binnen een IT bedrijf is het realiseren van arbeidsplaatsen voor de Social Return doelgroep niet altijd mogelijk. Opdrachtnemer zou daarom graag opleidingen geven aan kandidaten binnen de doelgroep, los van eventuele	Dat is toegestaan.

		plaatsingen. De inzet van opleidingen vergroot immers de kansen op de arbeidsmarkt van mensen uit de Social Return doelgroep. Opdrachtnemer heeft dit al vele malen en naar tevredenheid van gemeenten uitgevoerd. Is het geven van opleidingen als invulling van Social Return toegestaan?	
5.	Aanbestedingsleidraad, 5.1.1 Social return on investment (SROI)	In verband met hooggeschoold en specialistisch werk, zowel binnen als in relatie tot de gegunde opdracht, is het niet altijd mogelijk om aan Social Return invulling te geven binnen de opdracht. Is het toegestaan om de Social Return verplichting binnen de bredere bedrijfsvoering van opdrachtnemer invulling te geven, altijd gerelateerd aan IT?	Dat is toegestaan.
6.	Aanbestedingsleidraad, 5.1.1 Social return on investment (SROI)	Opdrachtnemer wil zich volledig inzetten voor het naleven van haar social return verplichting en is zich bewust van de grote maatschappelijk waarde. Echter, een specifieke boete gerelateerd aan de verantwoordelijkheid voor de invulling van de social return verplichting is niet proportioneel. U heeft reeds de mogelijkheid om schade te vorderen wanneer inschrijver in verzuim is conform artikel 14 van de Algemene Inkoopvoorwaarden. Bent u derhalve bereid de boetebepaling te laten vallen?	De boetebepaling blijft gehandhaafd en dient als stimulans om de gemaakte afspraken na te komen.
7.	Programma van eisen Nieuwe eis omtrent de gebruiksvriendelijkheid van het stadspassensysteem	Inschrijver ziet het belang van een native app als toegevoegde waarden voor een goed functionerend en gebruiksvriendelijk stadspassensysteem. Er zijn namelijk meerdere voordelen van een native app ten opzichte van een webapp: 1. Minimalisatie datagebruik 2. Biometrische beveiliging 3. Pushmeldingen 4. Near Field Communication (NFC) 5. Betere gebruikerservaring 6. GPS en locatiegegevens	Aanbestedende dienst stemt hier niet mee in, een voldoende responsieve website biedt wat ons betreft voldoende mogelijkheden.

		Vandaar dat wij u vragen om het gebruik van een Native app op te nemen in het programma van eisen, zodat u gegarandeerd een gebruiksvriendelijk systeem voor uw inwoners ontvangt. Gaat u hiermee akkoord?	
8.	Programma van eisen 2.1 Website Eis 2.1.7	De werkwijze omschreven in 2.1.7 "Bij het plaatsen van een bestelling, kunnen deze gegevens op het bestelformulier voor ingevuld (geprefilled) worden, afhankelijk van wat de aanbieder vraagt." is een werkwijze die geldt voor uw huidige webshop aanpak. Echter is de werkwijze van een stadspas fundamenteel anders, aangezien bij een stadspas niet alle bestellingen via de webshop verlopen, maar ook op locatie bij één van de deelnemende ondernemingen. Vandaar dat wij u vragen om deze eis te laten vervallen, aangezien het niet passend is bij uw nieuwe uitgevraagde werkwijze van een stadspassensysteem. Gaat u hiermee akkoord?	We stellen deze eis voor bestellingen die online geplaatst worden, niet voor bestellingen op locatie.
9.	Programma van eisen 3. Gebruiksvriendelijkheid, toegankelijkheid Eis 3.6	Om op de toekomst voorbereid te zijn gaat inschrijver ervan uit dat de pashouder ook dient te kunnen betalen met de stadspas, zowel in de webshop (PSP) als via het pinapparaat van één van de deelnemende ondernemingen. Kunt u bevestigen, dat het betalen met de stadspas via PSP's en pinapparaat inderdaad een functie is die u eist van opdrachtnemer?	We stellen dit niet als harde eis, maar indien inschrijver deze functie aanbiedt kan dit wel een pré zijn.
10.	Programma van eisen 4. Regelingen, acties en aanbod management Eis 4.7	U geeft in eis aan dat de inschrijver bij voorkeur al landelijke aanbieders heeft aangesloten op zijn systeem om daarmee in een basisaanbod te kunnen voorzien. Wij adviseren u deze voorkeur om te zetten naar een concrete eis aangezien u van een moderne stadspas mag verwachten dat deze is aangesloten bij landelijke aanbieders om daarmee in	We stellen dit niet als harde eis, maar indien inschrijver deze functie aanbiedt kan dit wel een pré zijn.

		een basisaanbod te kunnen voorzien. Gaat u akkoord met het wijzigen van voorkeur naar een eis?	
11.	Programma van eisen 1. Marketing en communicatie Eis 6.3	In eis 6.3 van het programma van eisen geeft u aan dat de kosten voor het maken en uitvoeren van campagnes onderdeel dienen te zijn van de begroting. Voor het waarborgen van transparante vergelijking vragen wij om duidelijk aan te geven aan welke specifieke eisen deze campagne moet voldoen. Een gebrek aan afkadering omtrent de campagne kan namelijk aanzienlijke invloed hebben op de inschrijfprijs van de inschrijvers en daarmee ook de beoordelingssystematiek. Zonder een duidelijk minimum ontstaat er een disproportionele balans tussen prijs en kwaliteit tussen de verschillende inschrijvers. Graag zien wij van u de kaders voor deze campagne tegemoet.	We verduidelijken dit als volgt: Inwoners die al gebruik maken van inkomensondersteunende maatregelen worden door opdrachtgever geïnformeerd over de wijziging naar de stadspas, aangevuld met informatie van de leverancier. Campagnes over het bereiken van minima die nog niet zijn aangesloten op de regelingen bespreken binnen de opdracht. Bij het nieuw toevoegen van doelgroepen of regelingen (zijnde niet- minima) realiseert inschrijver een online en offline campagne die de doelgroep attendeert op en enthousiasmeert over de stadspas. Ook weet de doelgroep door deze campagne waar ze dit moeten aanvragen en waar ze het beschikbare aanbod kunnen vinden.
12.	Programma van eisen 7. Managementinformatie /voortgangsrapportages Eis 7.2	Alle communicatie uitingen van overheden zijn verplicht te voldoen aan de A-status WCAG. Wij adviseren u dan ook om dit streven om te zetten naar een eis. Gaat u hiermee akkoord?	Nee, de eis blijft gehandhaafd.
13.	Programma van eisen 7. Managementinformatie / voortgangsrapportages Eis 7.5	7.5 Gemeente Ede kan gebruik maken van externe tools voor het genereren van managementinformatie uit uw oplossing (bijv. Cognos of Power BI). Inschrijver concludeert hieruit dat inschrijver moet voorzien in een datawarehouse koppeling, kunt u dit bevestigen?	Nee, de data moet op één of andere wijze benaderbaar zijn, maar de manier waarop leggen we niet specifiek vast.
14.	Aanbestedingsdocument stadspas	Zou u naar aanleiding van de omschrijving van de mantelzorgwaardering willen aangeven:	De mantelzorgwaardering is op dit moment een vrij besteedbaar bedrag van €100,-. Als we overgaan tot koppeling met de stadspas dient leverancier te zorgen

	1.6 Omschrijving opdracht	(a) Hoe hoog het bedrag is dat op de pas moet worden gezet? (b) Waaraan mag dit worden uitgegeven? (c) Of hiervoor ook landelijke retailketens aangesloten moeten worden?	voor een aantrekkelijk aanbod van aangesloten partijen (al dan niet landelijke retailketens) waarbij dit bedrag besteed kan worden.
15.	Aanbestedingsdocument stadspas 1.6 Omschrijving opdracht	In het kader van de genoemde uitvoering van duurzaamheidsmaatregelen; moeten hiervoor doe het zelf ketens en webshops worden aangesloten?	Dat is in deze fase nog niet bekend
16.	Aanbestedingsdocument stadspas 1.6 Omschrijving opdracht	Kunt u van de genoemde regelingen in de huidige situatie inzicht geven waaraan de bedragen van de regelingen uit werden gegeven?	Deze informatie wordt op verzoek verstrekt.
17.	Aanbestedingsdocument stadspas 1.6 Omschrijving opdracht	Op dit moment is het voor de inschrijver onduidelijk wat de opdrachtwaarde is van deze overeenkomst. A) Kunt u aangeven hoeveel mensen in aanmerking komen voor de stadspas? B) Voor welk tegoed komen deze mensen in aanmerking? C) Heeft u een overzicht van het gebruik van de webshop, van de afgelopen 3 jaar, zodat Inschrijver een beeld heeft van de historische gegevens en trend? Zo nee, kunt u dit nader toelichten?	A: 3000 mensen krijgen nu een toekenning meedoenregelingen + 50 mensen uit Oekraïne B: 230 euro per persoon in 2025. C: C. Zie bijlage met jarencijfers. Hierbij dient de aantekening te worden gemaakt dat het gebruik in de coronajaren is verslechterd. Mensen vroegen de meedoentegoeden niet (meer) aan of konden de al toegekende tegoeden niet gebruiken omdat aangesloten organisaties lange tijd dicht zaten. De cijfers van het gebruik zijn dus niet helemaal representatief. Vanaf 2022 trad het herstel in. Omdat de wens is om de stadspas te laten groeien met meer gebruikers en meer regelingen kunnen we zelf moeilijk inschatten wat de uiteindelijke opdrachtwaarde is. Wellicht een staffelprijs mogelijk: wat betekent een toename van x procent in passen voor de prijs?
18.	Aanbestedingsdocument stadspas	In de omschrijving van de opdracht stelt u dat van het bedrag dat vervolgens voor deze aanvragen ter beschikking werd gesteld, er in 2019 65% is	Deze informatie wordt op verzoek verstrekt.

	1.6 Omschrijving opdracht	uitgegeven en in 2022 57%. Zou u hier verder op toe kunnen lichtten waar deze meedoen-gelden aan zijn besteed, met daarbij een uitsplitsing in volwassenen en kinderen?	
19.	Aanbestedingsdocument stadspas 1.6 Omschrijving opdracht	Wij verzoeken u om de uitkomsten van de evaluatie van de webshop Ede Doet mee uit 2022 met ons te delen, zodat de opdrachtnemer tijdens het nieuwe contract hier op kan verbeteren. Zo kan inschrijver zijn inschrijving laten aansluiten op de behoeften en uitkomsten van deze evaluatie.	Zie bijlagen
20.	Aanbestedingsdocument stadspas 2.5 Aanbestedingsvoorwaarden	Gezien uw aanbestedingsvoorwaarden: Indien om enige reden met de beoogde opdrachtnemer geen opdracht/overeenkomst wordt gesloten zal, voor zover nodig, herbeoordeling van de ontvangen inschrijvingen plaatsvinden. Wij verzoeken u om een wachtkamerconstructie op te nemen in de aanbesteding. Op dit moment is deze voorwaarden onvoldoende duidelijk voor inschrijvers. Er zijn o.a. onduidelijkheden over: - Wanneer vind een herbeoordeling plaats - Tot welk termijn is een herbeoordeling toegestaan? Voorbeeld, kan dit ook nog in jaar 2 van de overeenkomst plaatsvinden - Hoe snel moet de nieuwe opdrachtnemer de dienstverlening in werking hebben? Vandaar dat wij u verzoeken om de wachtkamerovereenkomst regeling op te nemen en inschrijvers te voorzien van een concept wachtkamerovereenkomst. Gaat u hiermee akkoord?	Er wordt geen wachtkamerovereenkomst opgenomen. Voor zover er een herbeoordeling van de inschrijvingen plaats zal vinden, zal dit eerder dan definitieve gunning plaatsvinden.

21.	Aanbestedingsdocument stadspas 3.2 Procedure	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? Kunt u het proces van beoordeling van de kwalitatieve gunningscriteria nader verduidelijken? Nadat iedere beoordeling de inschrijvingen individueel heeft beoordeeld, hoe wordt dan de transitie naar de totaalscore per inschrijving gemaakt?	Het beoordelingsteam bestaat uit de volgende functies: Projectleider Communicatieadviseur Beleidsadviseur dienstverlening Coördinator digitale dienstverlening Projectteam Ede doet Mee (2x) I-architect Aanbestedende dienst acht de beoordeling voldoende duidelijk beschreven in de aanbestedingsstukken.
22.	Aanbestedingsdocument stadspas 4. Vaststellen geschiktheid inschrijver	U geeft aan dat de inschrijver op verzoek binnen vijf (05) kalenderdagen, de bewijsmiddelen te overleggen (het bewijs moet geldig zijn op de datum van inschrijving). In welke periode vindt dit verzoek plaats? Kan de inschrijver ervan uitgaan dat dit na de voorlopige gunning plaatsvindt?	Dat zal in de regel het geval zijn.
23.	Aanbestedingsdocument stadspas 4. Vaststellen geschiktheid inschrijver	Wanneer deze potentiële verzoeken gesteld kunnen worden tijdens de beoordelingsfase, verzoeken wij u om, omtrent het tijdsbestek van vijf kalenderdagen, rekening te houden met de feestdagen tussen 24 december en 31 december. Tijdens deze periode zullen contactpersonen slecht of niet bereikbaar en is vijf kalenderdagen waarschijnlijk niet haalbaar.	Aanbestedende dienst zal hier rekening mee houden en verwacht niet dat dergelijke verzoeken tussen 20 december 2024 en 06 januari 2025 plaats zullen vinden.
24.	Aanbestedingsdocument stadspas 4.3.1 Financiële en economische draagkracht	Bewijsstuk op verzoek, binnen vijf (05) kalenderdagen, te overleggen: Ter bewijsvoering verlangt opdrachtgever een goedgekeurde accountantsverklaring betreffende de jaarrekening. Voor niet-jaarrekening plichtige ondernemingen volstaat een beoordelings- of samenstellingsverklaring.	Dat is correct.

		Dient bij zowel de accountantsverklaring als de beoordelings- of samenstellingsverklaring de eis dat deze geen continuïteitsparagraaf bevatten, zodat u zekerheid heeft op de financiële continuïteit van de opdrachtnemer?	
25.	Aanbestedingsdocument stadspas 4.3.2.1. Ervaringseis	Kunt u verduidelijking geven over kerncompetentie 1, wat verstaat u onder “platform”. Dit begrip is op verschillende wijzen te interpreteren, kunt u daarom een verduidelijking geven?	Met het platform wordt de IT-oplossing bedoeld.
26.	Aanbestedingsdocument stadspas 4.3.2.1. Ervaringseis	Kerncompetentie 2: Opdrachtnemer heeft aantoonbare ervaring in proactieve dienstverlening, en kan hier een referentie op aanleveren. Het is voor inschrijver onduidelijk wat de organisatie moet aantonen aan ervaring. De kerncompetentie is op dit moment te “algemeen”, waardoor deze op meerdere wijzen kan worden geïnterpreteerd. Graag ontvangen wij een SMART verduidelijking, zodat inschrijver weet waar aan moet worden voldaan bij kerncompetentie 2.	Geef ons een voorbeeld van een goedlopende stadspas bezien uit het oog van de klanten (opdrachtgever, aanbieders en inwoners): hoe zorgt inschrijver ervoor dat hun dienstverlening voorsorteeert op de wensen en behoeften van klanten; wordt dit ondersteund door klanttevredenheidservaringen.
27.	Aanbestedingsdocument stadspas 4.3.2.1. Ervaringseis	Kerncompetentie 3: Opdrachtnemer heeft ervaring met het leveren van producten die toegankelijk en gebruiksvriendelijk zijn; zodanig dat alle beoogde doelgroepen hier makkelijk gebruik van kunnen maken. Het is voor inschrijver onduidelijk wat de organisatie moet aantonen aan ervaring. De kerncompetentie is op dit moment te “algemeen”, waardoor deze op meerdere wijzen kan worden geïnterpreteerd. Graag ontvangen wij een SMART verduidelijking, zodat inschrijver weet waar aan moet worden voldaan bij kerncompetentie 3.	Zie het antwoord op vraag 27.

28.	Aanbestedingsdocument stadspas 4.3.2.1 Ervaringseis kerncompetenties Bijlage 10AD. Verklaring referenties	Als inschrijver zien wij met zekere regelmaat terug dat voor het uitvoeren van de opdracht de Inschrijver over de Kerncompetenties inclusief tevredenheidsverklaring dient te beschikken. Wij verzoeken u om dit ook aan deze aanbesteding toe te voegen, zodat u verzekerd bent van een ervaren opdrachtnemer die naar tevredenheid zijn of haar dienstverlening uitvoert. Gaat u hiermee akkoord?	Een standaard klanttevredenheidsverklaring afgenomen door inschrijver voldoet. Aanbestedende dienst gaat hier geen format voor verstrekken.
29.	Aanbestedingsdocument stadspas 5.1.1. SROI	U verplicht opdrachtnemer minimaal 5% 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?	De eis wordt aangepast naar 5% van de <i>loonsom</i> . Zie ook de antwoorden op vragen 4 en 5.
30.	Aanbestedingsdocument stadspas 5.2 Gunningscriteria	Kunt u toelichten hoe de prijs-kwaliteitsverhouding transparant wordt geborgd binnen deze aanbesteding, gezien het feit dat er geen prijsplafond is afgegeven en kwaliteit wordt beoordeeld met een fictieve korting?	De gehanteerde methode wordt breed toegepast en is naar het oordeel van aanbestedende dienst voldoende transparant.

	5.3 Kwalitatieve gunningscriteria		
31.	Aanbestedingsdocument stadspas 5.3 Kwalitatieve gunningscriteria	Kunt u verduidelijken waarom is gekozen voor een fictieve korting van €455.000 over een looptijd van 10 jaar, gezien de verhouding met de totale opdrachtwaarde? Is overwogen om deze korting aan te passen om een betere balans met de omvang van de opdracht te realiseren? Aangezien u nu een balans hanteert, gebaseerd op de gemiddelde marktprijzen op een prijs- kwaliteitsverhouding van 80% prijs en 20% kwaliteit. Oftewel kwaliteit maakt een zeer klein onderdeel uit van uw beoordelingssystematiek. Graag ontvangen wij uw antwoord, waarom er is gekozen voor deze verhouding. Momenteel loopt u namelijk het risico dat de prijs een onevenredig zware weging krijgt in verhouding tot de kwalitatieve gunningscriteria. Met als gevolg dat kwaliteit niet wordt gewaarborgd in de uitvoering van de dienstverlening. Daarom verzoeken wij u om een fictief prijsplafond te hanteren, zodat de prijs- kwaliteitverhouding voor inschrijvers transparant is, zoals verplicht volgens de aanbestedingswet, en de fictieve korting proportioneel met de totale opdrachtwaarde. Gaat u akkoord met het toepassen van een prijsplafond?	Aanbestedende dienst kan zich niet vinden in de visie van gegadigde. De te beoordelen prijs is voor de initiële termijn van vier jaar. Daarmee zal gegadigde zien dat de prijs- kwaliteitsverhouding beduidend anders is.
32.	Aanbestedingsdocument stadspas 5.3.1 K1 de Stadspas	U noemt in de eerste kwalitatieve gunningscriteria omtrent de stadspas dat er een voorbeeld SLA toegevoegd moet worden als bijlage. Echter, geeft u niet aan wat er in deze SLA aangegeven moet worden. Dient deze SLA richting de gemeente, partners of inwoners? Op dit moment is het onvoldoende duidelijk, wat de inschrijver moet	De term SLA is abusievelijk gebruikt. We verwijzen voor de gevraagde bijlage naar eis 9.2 uit het programma van eisen, waarin we het volgende vragen: "Leverancier levert bij inschrijving een beschrijving aan van de prestaties (service level) van de geleverde producten".

		uitwerken. Wij verzoeken u dit alsnog nader toe te lichten.	
33.	Aanbestedingsdocument stadspas 5.3.1. K.2 plan van aanpak	U vraagt een groot aantal (8) aspecten, met daarbij nog deelvragen, die beantwoord dienen te worden en stelt een maximum van 5 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 10 A4?	Dat is akkoord
34.	Aanbestedingsdocument stadspas 5.3.3. Beoordeling K1 en K2	In het beoordelingskader mist een onderdeel van de onderbouwing bij "Goed". Bij uitstekend gaat u namelijk ook in op de relevante en onderscheidende meerwaarden. Om het juiste onderscheid tussen Goed en Uitstekend te maken adviseren wij u om het voldoende bij Goed toe te voegen: Maar dit blijkt niet onder meer uit de relevante en onderscheidende meerwaarde in relatie tot het betreffende gunningscriterium in de beantwoording van inschrijver. Gaat u hiermee akkoord?	Het kader is juist. Het verschil tussen een goed en uitstekend wordt bepaald door (eventuele) meerwaarden in een inschrijving.
35.	Aanbestedingsdocument stadspas 5.3.4 K.3 Gebruikerstest Bijlage 11AD Use case 1	K.3 Gebruikerstest U geeft aan in het aanbestedingsdocument dat er een gebruikerstest doorlopen zal worden aan de hand van de use cases zoals beschreven in bijlage 11AD. Use case 1 uit dit document lijkt echter te zijn geënt op de huidige werkwijze met de webshop, terwijl u in deze aanbesteding een stadspas uitvraagt. Daarnaast blijkt uit eis 1.9 dat het aanvraagproces niet bij de scope van de opdracht van de opdrachtnemer behoort, maar bij de gemeente. Wij verzoeken u om de use case meer conform te maken met de dienstverlening die een stadspas biedt, zonder aanvraagproces.	Bij deze use case bedoelen we niet de aanvraag van minima-regelingen maar, de aanvraag van een stadspas. De use case kan als volgt gelezen worden; Laat zien hoe een gezin (zie beschrijving use case 1) de stadspas ontvangt en op een laagdrempelige manier een product/actie van de stadspas kan gebruiken.

36.	Planning	Wat opvalt in deze aanbesteding is dat hierop uiterlijk 24 december ingeschreven dient te zijn, nog geen 6 weken na publicatie. Deze periode is normaal gesproken al zeer krap, maar in deze uiterst drukke tijd van het jaar bijna ondoenlijk. Zo hebben wij per 1 januari 10 stadspassen te prolongeren hetgeen veel capaciteit vergt. Andere aanbieders zullen met dezelfde uitdaging worden geconfronteerd. Uw nieuwe stadspas dient per 1 januari 2026 live te gaan. Elke marktpartij zal u kunnen bevestigen dat een periode van 6 maanden tussen definitieve gunning en livegang ruimschoots voldoende is om alle benodigde werkzaamheden te verrichten en een aantrekkelijke stadspas te lanceren (zelfs wanneer deze al moet kunnen worden toegewezen/aangevraagd door alle genoemde doelgroepen). Ik wil u dan ook met klem adviseren om de gehele planning met minimaal 1 maand, liever nog 2 maanden op te schuiven. Dit zal de kwaliteit van inschrijvingen en daarmee de slagingskans van uw stadspas absoluut ten goede komen. Gaat u hiermee akkoord?	Er is een gewijzigde planning aan deze nota van inlichtingen toegevoegd. Tevens is de planning in TenderNed gewijzigd.
37.	Aanbestedingsdocument §4.3.2.2 Technische bekwaamheid.	U vraagt niet om een ISO 27001 certificering. In onze ervaring is een certificering van de informatiebeveiliging voor deze dienstverlening cruciaal om de veiligheid van uw gegevens en die van uw inwoners te waarborgen. Wilt u heroverwegen om een ISO 27001 certificering op te nemen als eis?	In het document aansluitvoorwaarden cloudgebaseerde dienstverlening zijn eisen opgenomen die invulling geven aan ISO 27001. Derhalve acht aanbestedende dienst een ISO 27001 certificaat of gelijkwaardig niet noodzakelijk voor onderhavige dienstverlening.

38.	Aanbestedingsdocument §4.3.2.2 Technische bekwaamheid.	Kan de geschiktheidseis voor een ISO9001 omgezet worden in een uitvoeringseis?	De geschiktheidseis voor ISO9001 wordt omgezet in een uitvoeringseis, waarbij het volgende van toepassing is: 1) Uiterlijk drie maanden voor livegang is opdrachtnemer in het bezit van de gevraagde certificering. 2) Bij inschrijving dient inschrijver aan te tonen dat het certificeringstraject tijdig is afgerond, bijvoorbeeld door het aanleveren van een certificeringsplan.
39.	Aanbestedingsdocument §5.1.1.	U stelt dat een SROI percentage van 5% realistisch is voor deze opdracht. In onze ervaring bestaat deze opdracht voor een groot deel uit technische en specialistische werkzaamheden waarvoor ervaren krachten nodig zijn. Een SROI percentage is naar ons inzien niet realistisch. Bent u bereid om het SROI percentage voor deze opdracht aan te passen naar 2%?	Zie het antwoord op vraag 30.
40.	Aanbestedingsdocument §5.3.1.	U stelt dat “De uitwerking van de beschrijving van het e-depot...”. Kunt u toelichten wat u met e-depot bedoeld in het geval van een fout het document aanpassen?	Dit betreft een fout in het document en daar dient “de oplossing” gelezen te worden.
41.	Aanbestedingsdocument §5.3.1.	U vraagt om het voorbeeld SLA toe te voegen. Aangezien het e-depot niet van toepassing lijkt op deze aanbesteding is, en deze vraag in dezelfde alinea staat, vragen wij u om te bevestigen of het toevoegen van de SLA van toepassing is?	Nee, de term SLA is abusievelijk gebruikt. We verwijzen naar eis 9.2 in het programma van eisen voor een beschrijving van het gevraagde.
42.	Aanbestedingsdocument §1.6 en PvE §6	In het PvE §6 noemt u een marketing-communicatieplan, , onder de aandacht brengen en marketingcampagnes. In §1.6 van het aanbestedingsdocument stelt u “Meer-gebruik van minima-regelingen is geen doel op zich; we willen bestaanszekerheid voor onze	In de eerste fase is het doel dat gebruikers en aanbieders doelmatig en naar tevredenheid gebruik kunnen maken van het platform. Dit gaat samen met het doel “bestaanszekerheid van minima vergroten door meer mensen aan te sluiten op de stadpas”. Bij het toevoegen van nieuwe regelingen en doelgroepen

		inwoners versterken". Kunt verduidelijken welke doelstellingen u hanteert om de marketing-communicatie op in te richten?	geldt telkens als doel: doelgroep doelmatig en naar tevredenheid aansluiten met voldoende aanbod.
43.	Aanbestedingsdocument §2.1 - Planning	De K3 gebruikerstest neemt een belangrijke rol in de beoordeling van de inschrijving. In de planning missen we echter de gebruikerstest. Kunt u verduidelijken wanneer deze test ingepland wordt?	De gebruikerstest zal plaatsvinden op 28 januari 2025. Zie ook de gewijzigde planning in deze nota van inlichtingen en TenderNed.
44.	PvE eis 2.3.1. - Pas	U stelt dat de pas strikt persoonlijk moet zijn. Vraagt u wel om een zogenaamde ouder-kind relatie waarbij het mogelijk is dat ouders de passen van hun kinderen aan hun digitale pas (app) toevoegen?	Ja, het is wenselijk om de ouder-kind relatie te maken in de digitale pas. Strikt persoonlijk hoeft niet te gelden voor de digitale pas. Kinderen zonder smartphone, moeten zelfstandig van een fysieke pas gebruik kunnen maken.
45.	PvE eis 4.5 - Regelingen, acties en aanbod	U stelt dat inschrijver in de acquisitie van lokale ondernemers samen optrekt met de gemeente Ede en Ede Marketing. Dit klinkt als een gedeelde verantwoordelijkheid, wat kan leiden tot verwarring over verantwoordelijkheden en onduidelijkheden in het budget. Kunt u voor de duidelijkheid bevestigen welke partij de verantwoordelijkheid heeft voor het benaderen en aansluiten van aanbieders?	We scherpen dit als volgt aan: Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor acquisitie en aansluiten. Hierbij is samenwerking met de gemeente wel gewenst om contacten te ontsluiten.
46.	PvE eis 1.9 - Gemeente Ede levert dagelijks informatie aan	Wat voor informatie staat er in dit CSV bestand? Staan hier persoonsgegevens in? Zo ja, welke?	Geboortedatum en NAW-gegevens, wellicht ook emailadres en tel.nr.
47.	PvE eis 2.1.8 berichten ouder dan een jaar worden verwijderd	Wat voor berichten dienen er na een jaar te worden verwijderd?	We specificeren deze eis als volgt: de website is te allen tijde actueel voor zowel aanbod als nieuwsberichten.
48.	PvE eis 5.6 - klantenservice	U stelt dat het buiten werkdagen om altijd mogelijk moet zijn om een pas te laten blokkeren in geval van kwijtraken/diefstal. Kunt u bevestigen of de mogelijkheid waarbij de pashouder zelf een pas kan blokkeren in de MijnPas omgeving (web en app) volstaat?	Dat bevestigt aanbestedende dienst.
49.	PvE eis 6.1	U stelt in PvE eis 6.1 "Het marketing- en communicatieplan voor de stadspas wordt in	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen en uitvoeren van het marketing- en communicatieplan.

		samenspraak met gemeente Ede en Ede Marketing opgesteld, en na akkoord van deze partijen uitgevoerd.” Omdat gedeelde verantwoordelijkheden niet leiden tot de beste resultaten en we graag duidelijkheid hebben voor het opstellen van onze offerte, vragen wij u om te verduidelijken wie verantwoordelijk is voor het opstellen én uitvoeren van het marketing- en communicatieplan.	Hierbij zorgt opdrachtnemer dat input vanuit opdrachtgever en Ede Marketing verwerkt wordt.
50.	Bijlage 2AD-C Invulbijlage aansluitvoorwaarde	In kolom C maakt u onderscheid tussen eis en wens. Bij meerdere regels staat n.v.t. Kunt u dit toelichten?	Waar n.v.t. staat is de betreffende paragraaf uit de aansluitvoorwaarden niet van toepassing. U kunt deze regel overslaan bij de beantwoording.

Nr.	Artikel	Tekstsuggesties/-voorstellen	Reactie
51.	Bijlage 6AD - Conceptovereenkomst, par. 2.2 - Duur van de overeenkomst	Gezien de lengte van de maximale looptijd van 10 jaar verzoekt Inschrijver u de bepalingen van art. 2.2 omtrent verlenging wederkerig te maken door de volgende formulering "Partijen stellen elkaar uiterlijk zes maanden (termijn Opdrachtgever) en 24 maanden (termijn Opdrachtnemer) voor het verstrijken van de initiële / dan geldende looptijd van de Overeenkomst schriftelijk in kennis indien geen gebruik wordt gemaakt van de verlengingsoptie. Indien de verlengingsoptie niet wordt uitgeoefend eindigt de Overeenkomst van rechtswege na het verstrijken van de initiële looptijd / op dat moment geldende termijn." Gaat u hiermee akkoord?	Aanbestedende dienst stemt hier niet mee in.
52.	Bijlage 6AD - Conceptovereenkomst, par. 4.3 - Prijs	Bent u bereid op te nemen dat de in de inschrijving aangeboden prijzen kunnen worden geïndexeerd vanaf 01 januari 2026?	Dat is akkoord.

53.	Bijlage 6AD - Conceptovereenkomst, par. 5 - Facturering	In de overeenkomst ontbreekt een facturatieschema. Bent u bereid om na gunning, in onderling overleg, een facturatieschema vast te stellen?	Dat is akkoord.
54.	Bijlage 8AD - Algemene inkoopvoorwaarden, par. 4.5 - Algemene verplichtingen Contractant	Inschrijver acht deze bepaling niet proportioneel gezien deze zeer breed omschreven vrijwaring een niet in te schatten en te verzekeren risico met zich meebrengt voor een inschrijvende partij. Bent u bereid om dit artikel niet van toepassing te verklaren?	Aanbestedende dienst ontvangt graag een voorstel voor een acceptabele beperking van deze bepaling.
55.	Bijlage 8AD - Algemene inkoopvoorwaarden, par. 8.1 - Intellectueel eigendom	Bent u bereid op te nemen dat indien er sprake is van maatwerk hier schriftelijk afwijkende afspraken over worden gemaakt in een nader op te stellen akte van overdracht?	Dat is akkoord.
56.	Bijlage 8AD - Algemene inkoopvoorwaarden, par. 14 - Aansprakelijkheid en verzekering	In artikel 14 wordt de hoogte van de aansprakelijkheid op geen enkele manier beperkt. Dit impliceert een onbeperkte aansprakelijkheid voor de opdrachtnemer. Een onbeperkte aansprakelijkheid van opdrachtnemer is gelet op de bedrijfsbelangen van opdrachtnemer een te groot risico, staat niet in verhouding tot de opdracht en is onverzekerbaar. Zie ook: Gids Proportionaliteit, voorschrift 3.9 D waarin aangegeven is dat een onbeperkte aansprakelijkheid niet toegestaan is. Wij verwijzen u hierbij tevens naar artikel 16 van de Model Algemene Inkoopvoorwaarden versie 15 oktober 2024 en artikel 16 van de GIBIT 2023 waarin een beperking van aansprakelijkheid is opgenomen. Daarnaast is het redelijk en gebruikelijk om aansprakelijkheid t.a.v. indirecte schade zoals gevolgschade uit te sluiten. Wij verzoeken u de aansprakelijkheidsbepalingen van artikel 14 te vervangen door het navolgende artikel: De aansprakelijkheid van opdrachtnemer is beperkt	Dat is akkoord.

		tot 'directe schade', die ten tijde van het sluiten van de overeenkomst met opdrachtgever door opdrachtnemer redelijkerwijs voorzienbaar was, in nauw verband staat met de schadeveroorzakende gebeurtenis en ook redelijkerwijs het directe gevolg is van die gebeurtenis. Iedere aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor indirecte schade en gevolgschade (waaronder onder meer, maar niet uitsluitend begrepen: omzet en/of winstderving, gemiste besparingen, verlies van klanten en/of goodwill, verlies of beschadiging van gegevens, verlies van documenten, contracten, verlies van zakelijke en/of commerciële kansen en alle andere schade niet genoemd als directe schade) is uitgesloten. Daarnaast is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer per schadeveroorzakende gebeurtenis beperkt tot 75% van de op grond van de overeenkomst gefactureerde en door Opdrachtnemer ontvangen bedragen (exclusief BTW) in het kalenderjaar voorafgaand aan het jaar dat de schadeveroorzakende gebeurtenis zich voordeed. Een reeks van samenhangende schadeveroorzakende gebeurtenissen zal worden beschouwd als één gebeurtenis. Niettegenstaande het vorengaande is iedere aansprakelijkheid van Opdrachtnemer in alle gevallen beperkt tot ten hoogste € 500.000,-- per gebeurtenis met een maximum van € 1.000.000,-- met betrekking tot alle gebeurtenissen tezamen uit hoofde van alle met opdrachtgever gesloten overeenkomst gedurende de looptijd van de overeenkomst. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: a) schade aan programmatuur, apparatuur en	
--	--	---	--

		gegevensbestanden b) schade aan andere eigendommen; c) kosten van noodzakelijke wijzigingen en/of veranderingen in apparatuur, programmatuur, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking c.q. herstel van schade; d) de kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere computersystemen, of het inhuren van derden e) kosten van het noodgedwongen langer operationeel houden van (het) oude syste(e)m(en) en daarmee samenhangende voorzieningen; f) redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht; g) redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en de wijze van herstel. De voorgaande aansprakelijkheidsbeperkingen gelden niet indien en voorzover de schade het gevolg is van opzet en/of grove schuld aan de zijde van Opdrachtnemer. Bent u hiertoe bereid?	
57.	Bijlage 8AD - Algemene inkoopvoorwaarden, par. 18.3 - Facturering en betaling	Contractant stelt voor dat het middel van de opschorting slechts wordt toegepast na een schriftelijke ingebrekestelling waarbij de Contractant een redelijke tijd heeft gegund om de verplichting alsnog na te komen. De opschorting zal ook beperkt blijven tot het bedrag als verschuldigd voor de prestatie waarvan de (juiste) nakoming wordt betwist. Gaat u hiermee akkoord?	Dat is akkoord.

58.	Bijlage 8AD - Algemene inkoopvoorwaarden, par. 23.2 - Personeel van Contractant	Bent u bereid aan dit artikel toe te voegen: "mits opdrachtgever daarbij schriftelijk gemotiveerd onderbouwt en kenbaar maakt aan Leverancier waarom deze persoon niet voldoet aan de overeengekomen kwalificaties?"	Dat is akkoord.
59.	Bijlage 8AD - Algemene inkoopvoorwaarden, par. 25.1 - Overmacht	Wij verzoeken u de termijn t.a.v. overmacht aan te passen naar de meer gebruikelijke termijn van dertig dagen. Gaat u hiermee akkoord?	Dat is akkoord.

Planning:

Activiteit	Data
Publicatie nota van inlichtingen I (TenderNed), uiterlijk	28 november 2024
Sluitingsdatum indienen vragen over NvI I, uiterlijk (via (berichten in) TenderNed)	05 december 2024
Publicatie nota van inlichtingen II (TenderNed), uiterlijk	12 december 2024
Sluitingsdatum en –tijdstip indienen inschrijving, uiterlijk (via de kluis in TenderNed)	13 januari 2025, 23:59 uur
Opening kluis TenderNed	Na sluitingstijdstip
Gebruikerstesten	28 januari 2025 tussen 09:00 - 17:00 uur
Uitslag beoordeling inschrijvingen en voorgenomen gunning, uiterlijk (via TenderNed) (daarna standstill 20 dagen),	19 februari 2025
Definitieve gunning vanaf (via TenderNed)	12 maart 2025
Afronden sluiten overeenkomst	z.s.m. na definitieve gunning.
Oplevering platform	01 januari 2026