



gemeente

Zoetermeer

1e NOTA VAN INLICHTINGEN

ZOETERMEERPAS 2026-2032

2025-022773

Auteursrecht

Alle rechten voorbehouden aan de Gemeente Zoetermeer

1e nota van inlichtingen

In deze nota van inlichtingen zijn alle tijdig gestelde schriftelijke vragen opgenomen die betrekking hebben op de Europese openbare aanbesteding "Zoetermeerpas 2026 – 2032", met kenmerk 2025-022773. Deze nota van inlichtingen bestaat uit totaal 56 vragen en antwoorden en maakt integraal deel uit van de aanbestedingsdocumenten. Indien er wijzigingen, correctie dan wel aanvullende gegevens en/of informatie in deze nota van inlichtingen zijn opgenomen, dan zijn deze van toepassing op de dienstverlening zoals beschreven in het Beschrijvend document, inclusief bijlagen.

Alle vragen en antwoorden zijn door de gemeente Zoetermeer geanonimiseerd opgenomen. De definitieve versie van deze nota van inlichtingen, inclusief bijlagen, wordt aan alle potentiële inschrijvers beschikbaar gesteld via het aanbestedingsplatform TenderNed.

Algemene mededelingen voorafgaand aan de beantwoording van de vragen:

Mededeling 1:

Naar aanleiding van de vragen en antwoorden heeft de gemeente Zoetermeer één bijlage aangepast en/of herzien. De volgende nieuwe versie van de bijlage wordt als los bestand op het aanbestedingsplatform beschikbaar gesteld:

- In te vullen Bijlagen in Word V2.0 170325.

NB: Alle potentiële inschrijvers zijn zelf verantwoordelijk voor de volledigheid en juistheid van haar inschrijving en de aanwezigheid van alle gevraagde documenten alsook de juiste (nieuwe) versies van de bijlagen.

Mededeling 2:

In aanvulling op paragraaf 8.3 van het beschrijvend document dient te worden opgemerkt dat de gemeente Zoetermeer per abuis een uitgangspunt niet heeft opgenomen. Om die reden wenst de gemeente Zoetermeer te benadrukken dat de 'Prijsopgave' (Bijlage 6) rechtsgeldig ondertekend dient te zijn door een daartoe bevoegde functionaris (vertegenwoordiger) van de inschrijver. De toetsing van de rechtsgeldige ondertekening vindt verder plaats op basis van paragraaf 5.7 van het beschrijvend document.

Mededeling 3:

Naar aanleiding van vraag en antwoord #2 heeft de gemeente Zoetermeer besloten de potentiële inschrijvers in de gelegenheid te stellen om naar aanleiding van deze nota van inlichtingen vervolgvragen te stellen. Oftewel, de tweede vragenronde is bedoeld voor vervolgvragen naar aanleiding van deze 1e nota van inlichtingen. De gemeente Zoetermeer heeft de planning van de aanbesteding op het aanbestedingsplatform TenderNed aangepast.

Vragen en Antwoorden

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1.	Bijlage 4, Eis 131	Wordt het importbestand voor het jaarwerk – waarmee nieuwe rechthebbenden worden geïmporteerd en in de drie gespecificeerde groepen worden opgesplitst – door de gemeente aangeleverd?	Ja.
2.	Beschrijvend Document 4.2 Planning	De Nota van Inlichting wordt op 17 maart a.s. gepubliceerd. Geeft u de inschrijver wellicht nog de gelegenheid om naar aanleiding van de Nota nog aanvullende vragen te stellen? Zo ja, wat is dan de planning?	Akkoord. Inschrijver krijgt eenmaal de gelegenheid om vervolgvragen te stellen over <u>hetgeen aan de orde is gekomen in deze eerste Nota van Inlichtingen</u>. Dit kan tot uiterlijk 20-03-2025, uiterlijk 12:00 uur. De vragen worden beantwoord in een tweede nota van inlichtingen. Indien er nieuwe vragen worden gesteld, bepaalt de gemeente Zoetermeer of deze vragen zullen worden beantwoord.
3.	Bijlage 4, Eis 124	Het systeem moet real time informatie zoals 'mutaties Zoetermeerpassen' beschikbaar stellen. Kunt u toelichten wat Gemeente precies verstaat onder 'mutaties'? Gaat het hierbij om wijzigingen in pasgegevens, statusaanpassingen of andere vormen van aanpassingen?	Onder mutaties kan worden verstaan: statusaanpassingen zoals status toekennen budget, budgetwijzigingen (uitgaven en wat er nog over is) en wijzigingen in persoonsgegevens en pasgegevens (deze dienen zichtbaar te zijn voor de geautoriseerde medewerkers en pashouders).
4.	Bijlage 4, Eis 108	In het kader van de eis waarin het systeem portals voorziet voor pashouders, aanbieders, sociale partners en Gemeente, kunt u specificeren welke precies worden bedoeld met 'sociale partners'? Kunt u ook aangeven welk rol deze sociale partners hebben i.h.k.v. de Verwerkersovereenkomst met Inschrijver? Gaat Inschrijver of Gemeente een Verwerkersovereenkomst aan met de sociale partner(s)?	Met sociale partners worden maatschappelijke organisaties bedoeld zoals Stichting Leergeld, die zelf ook voorzieningen kan verstrekken aan de doelgroep minima. Zij dienen daarom een inlogmogelijkheid te hebben om gebruik te maken van het platform om voorzieningen als maatwerk toe te kunnen voegen op de ZoetermeerPas. Voor aanbieders en sociale partners gelden separate algemene voorwaarden en afspraken bij aanmelding.
5.	Bijlage 4, Eis 103	Indien voor de activering van een digitale pas dezelfde gegevens vereist zijn als voor een fysieke pas, is Gemeente dan bereid deze eis aan te passen zodat de termijn van 10 werkdagen ook voor digitale passen geldt? Ook voor de voorbereiding van een digitale pas heeft Inschrijver immers tijd nodig. Zo niet, kunt u dit toelichten?	Er is een verschil tussen het toekenningsproces en het activeringsproces. Na toekenning duurt het maximaal 10 werkdagen voordat de pashouder zijn fysieke pas ontvangt via de post. De digitale pas is voor iedereen toegankelijk en wordt direct (en hooguit binnen 2 werkdagen) na toekenning door de gemeente Zoetermeer geactiveerd. Een digitale pas activeren zou dus geen 10 werkdagen hoeven duren. Dat zou direct kunnen zodra de pas is toegekend. De pashouder ziet meteen in zijn account wat er op zijn digitale pas staat.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
6.	Bijlage 4, Eis 76	In het kader van de eis dat de oplossing het zoeken op zowel metadata als documentinhoud (full search) ondersteunt, kunt u specificeren welke documenten opgeslagen dienen te worden, waar en voor welke periode, en welke gebruikers zoektoegang hebben?	Voor de pasgebruikers die niet gebruik kunnen of willen maken van geautomatiseerde check op hun inkomen via Qii of Ockto geldt dat de gemeente Zoetermeer (minimaal) de volgende documenten wil opslaan in het systeem: - Bankafschriften - Jaaropgaven - Loonstroken - Uitkeringsspecificaties Periode: kalenderjaar Gebruikers: geautoriseerde medewerkers gemeente Zoetermeer en pashouders.
7.	Bijlage 4, Eis 157	Wordt voor de BRP-koppeling gebruik gemaakt van de API's van vrijBRP?	Om een koppeling met de BRP op te zetten dient er gekoppeld te worden met Enable-U. Dit is de standaard ESB. De voorkeur gaat hierbij uit naar een tweewegs koppeling.
8.	Bijlage 4, Eis 117	Wordt voor de DigID-koppeling gebruik gemaakt van enable-u 2 Connect?	Nee, op dit moment wordt DigiD direct gekoppeld.
9.	Bijlage 4, Eis 138	Welke transactiedata mag een aanbieder inzien via het portaal, en omvat dit in ieder geval het pasnummer?	Een aanbieder moet de volgende data kunnen zien: Pasnummer, transactiedatum en bedrag. Voor verenigingen met een ledenadministratie moet daarbij ook zichtbaar zijn naam pashouder en geboortedatum.
10.	Bijlage 4, Eis 131	Mogen pashouders met een geldig e-mailadres via e-mail worden geïnformeerd in plaats van per brief?	Nee. Pashouders, op basis van de 3 genoemde doelgroepen in eis 131, worden jaarlijks per brief geïnformeerd over de status van hun pas en/of hun aanvraag. Bovendien is de minima doelgroep niet erg digitaal vaardig. Pashouders met een geldig e-mailadres kunnen de brief ook per e-mail ontvangen, maar naast de per post verzonden brief.
11.	Bijlage 4, Eis 94	Is het, gezien de verouderde technologie en veiligheidsrisico's van magneetstrippen, verstandig dat Gemeente overstapt op modernere alternatieven zoals QR-codes, barcodes of NFC-tags?	Ja de NFC tags heeft de voorkeur. Om deze reden wordt de eis gewijzigd in: "Leverancier levert een (fysieke) Zoetermeerpas met een uniek nummer in combinatie met een QR-code en/of Barcode en/of NFC-tags."
12.	Beschrijvend document pag 9, art. 3.4	Gemeente vraagt bij Aanbodmanagement: werving nieuwe aanbieders, onboarding bestaande en nieuwe aanbieders, relatiebeheer, controle op transacties (fraudedetectie). Kunt u nader toelichten welke controles op transacties (fraudedetectie vereist zijn?	Fraudedetectie kan onder meer bestaan uit: - Technisch; realtime monitoren afwijkend gebruik bij een aanbieder of van een specifieke ZoetermeerPas; - Operationeel; organiseren vanuit aanbodmanagement van zogenaamde 'Mystery guests'.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		De oplossing van Inschrijver registreert real-time elke gemaakte transactie met specificaties daarbij. Kunt u aangeven of dit volstaat? Zo niet, kunt u dit toelichten?	
13.	Beschrijvend document, pag. 8	U zegt: Per 1 januari 2026 moet de Zoetermeerpas operationeel zijn. Een aanvraag indienen kan vanaf medio november 2025. Kunt u toelichten hoe een aanvraag vanaf dat moment wordt ingediend? In de planning staat dat de Opdracht start op 1 januari 2026, dus inschrijver neemt aan dat de oplossing nog niet actief dient te zijn medio november. Klopt onze aanname? Zo niet, kunt u dit toelichten?	Deze aanname is onjuist. De implementatie vangt aan na definitieve gunning (mei 2025). De oplossing dient per 1 november 2025 gereed te zijn. Dan start de jaarlijkse optie om een pas aan te vragen (het gaat hier om de aanvraagflow inclusief gerealiseerde koppelingen met BRP, DigiD en Qii/Ockto). De volledige oplossing (platformen, transacties, uitgifte passen etc.) dient uiterlijk per 1 januari 2026 operationeel te zijn.
14.	Bijlage 4, Eis 124	In het kader van de eis inzage in de uitputting per pashouder/groep pashouders, kunt u toelichten wat u bedoelt met 'groep pashouders'? Gaat het om een vooraf gedefinieerde verzameling, of kan deze groep dynamisch worden samengesteld op basis van specifieke criteria?	De uitputting van de budgetten per groep is een eis. Zoals bijvoorbeeld naar leeftijdsgroep en activiteit (gedefinieerde verzamelingen). Bij voorkeur wenst de gemeente Zoetermeer dit ook dynamisch samen te kunnen stellen in het systeem.
15.	Bijlage 4, Eis 119	U eist dat de aanvrager via het eigen account of portaal toegang moet behouden tot zowel de aanvraag als de status van de behandeling. Kunt u specificeren welke informatie precies beschikbaar moet zijn en voor welke periode deze toegankelijk dient te blijven?	Het gaat om de volgende informatie: - Aanvraag in behandeling - Aanvraag goed -of afgekeurd - Reden afwijzing ontvangt aanvrager via de mail (geautomatiseerd) Periode toegankelijk: het lopende kalenderjaar.
16.	Bijlage 4, Eis 111	U eist dat er op elk gewenst moment extra budget via de Zoetermeerpas beschikbaar moet kunnen worden gesteld. Kunt u verduidelijken of dit betekent dat er extra budget boven op een actieve regeling komt, of dat het gaat om het toevoegen van nieuwe pashouders/rechthebbenden gedurende de looptijd van een actieve regeling?	Het betreft de volgende situaties: - Het toekennen van extra budget in individuele gevallen; - Het toevoegen van nieuwe pashouders en rechthebbenden; - In het geval van een nieuwe voorziening (budget) gedurende het pasjaar voor bestaande pashouders kunnen toevoegen; voor leergeld (budget voor leermiddelen voor kinderen) bijvoorbeeld moet dit ook gedurende het jaar kunnen. In dit kader kan ook worden verwezen naar de toelichting op vraag en antwoord #4.
17.	Bijlage 4, Eis 88	Kunt u nader toelichten wat er exact wordt verstaan onder 'beheer van de basisregistraties'? Staat u het inwinnen van authentieke gegevens uitsluitend toe voor beheerdoeleinden of voorziet de eis in uitzonderingen voor aanvullende toepassingen?	De basisregistraties zijn de gegevens van de pashouders. Het beheer hiervan is het veilig houden van deze informatie.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			Het inwinnen van authentieke gegevens is uitsluitend toegestaan voor de doeleinden van de pas: beoordelen aanvragen, controle op transacties van bedrijven en uitgaven door pashouders en het inzien pasgegevens.
18.	Bijlage 4, Eis 75	Inschrijver heeft in de oplossing een uitgebreide zoekfunctie per module en bij al onze gemeentelijke klanten werkt deze functie uitstekend en voldoet die in de praktijk. Mogen wij aannemen dat dit ook voor gemeente Zoetermeer zal voldoen? Zo nee, kunt u dat dan toelichten?	Niet duidelijk is wat de uitgebreide zoekfunctie van inschrijver inhoudt. Indien metadata en fulltext zoekfunctie mogelijk is, is het akkoord.
19.	Beschrijvend document, 3.5 Optie doorontwikkeling naar brede stadspas	U zegt hier: Daarbij is een verkennend onderzoek naar de behoefte onder inwoners en ondernemers daar onderdeel van. Klopt de aanname dat het verkennend onderzoek in 2024 heeft plaatsgevonden? Zo ja, mogen de inschrijvers kennis nemen van de rapportage daarvan?	Deze aanname klopt. De uitkomst van het onderzoek en de diverse keuzeopties met betrekking tot de (gefaseerde) invoering van de brede stadspas worden in mei/juni 2025 voorgelegd aan de gemeenteraad. De inschrijver kan daarna kennisnemen van de rapportage. Hierbij is rekening gehouden met benodigde technische eisen welke zijn opgenomen in onderliggende programma van eisen.
20.	Conceptovereenkomst, art. 11.7	Opdrachtgever stelt: Op deze overeenkomst is geen indexering van toepassing. De overeengekomen tarieven zijn vast en onveranderlijk gedurende de duur van de Overeenkomst. Dit is in tegenstelling tot hetgeen in GIBIT 2023, art. 11.8 is bepaald: Jaarlijks per 1 januari kunnen de overeengekomen (jaar)tarieven en doorlopende vergoedingen door Leverancier worden aangepast, mits deze aanpassing minimaal één maand voorafgaand is aangekondigd. Klopt de aanname dat artikel 11.8 van GIBIT wel van kracht is op deze opdracht? Zo niet, wilt u dan uitleggen waarom er geen indexering van toepassing mag zijn?	Deze aanname klopt niet. Er is geen indexering van toepassing. De inschrijver geeft de prijzen op voor de komende jaren en dient bij het prijzenblad hier al rekening mee te houden. Verder prevaleert de overeenkomst boven de GIBIT-voorwaarden.
21.	Bijlage 4, Eis 29	U zegt: Opdrachtnemer levert SLA aan in de aanbieding... enz. Inschrijver neemt aan dat zij de SLA pas aanlevert na de gunning tijdens het implementatietraject. In Bijlage 7 Checklist is de SLA niet opgenomen. Klopt deze aanname?	Deze aanname klopt. De inschrijver levert de SLA aan na gunning van de opdracht.
22.	Bijlage 4, Eis 50	Opdrachtgever vraagt om een beschrijving hoe de huidige data geschikt moet worden gemaakt om vervolgens in de nieuwe oplossing ingelezen te worden. Inschrijver neemt aan dat zij deze beschrijving aanlevert na de gunning en bij de start van het implementatietraject. Klopt deze aanname? Zo niet, kunt u dan aangeven wat u van de inschrijver verwacht?	Deze aanname klopt.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
23.	Bijlage 4, Eis 123	Deze tekst loopt niet goed hoewel de strekking wel helder is, meent Inschrijver. Is het mogelijk dat u deze Eis voor de duidelijkheid toch opnieuw formuleert?	Eis 123 wordt als volgt geherformuleerd: "Elk budget dient automatisch, op basis van vooraf vast te leggen criteria, gekoppeld te worden aan een pashouder die voldoet aan de gestelde criteria."
24.	Bijlage 4, Eis 93	Opdrachtgever stelt in deze Eis, dat een aanvrager aanvullend op de digitale pas een fysieke pas kan aanvragen (optioneel tegen betaling). Het is inschrijver niet duidelijk of de fysieke pas wél of niet door de aanvrager betaald moet worden. Kunt u dit verduidelijken?	Voor minima is de fysieke pas standaard gratis. Voor een duplicaatpas betaald elke pashouder €10,-. Een brede stadspas zal standaard voor niet-minima jaarlijks te koop worden aangeboden (zowel de digitale als de fysieke versie). Verder wordt eis 93 gewijzigd in: "De Zoetermeerpas voor minima is beschikbaar als digitale én fysieke pas, waarbij het uitgangspunt van uitlevering een digitale pas is en aanvrager aanvullend een fysieke pas kan aanvragen. De brede stadspas is tegen betaling beschikbaar voor niet-minima en gratis voor minima."
25.	Programma van eisen - 139	Eis 139. "Aanbieder kan in het portaal nooit de gegevens inzien m.b.t. : Persoonsgegevens van de pashouder Ander gebruik van passen bij andere aanbieders" Hoe dient aanbieder om te gaan met bepaalde diensten van de pas, zoals het toekennen van zwemlesbudget? Aangezien dit wel is gekoppeld aan persoonsgegevens van pashouder. Hetzelfde geldt voor een bibliotheeklidmaatschap.	Standaard geldt voor elke aanbieder dat deze niet meer inzage heeft dan pasnummer, tijdstip en bedrag met betrekking tot de transacties. Indien er echter een vorm van ledenadministratie van toepassing is bij de aanbieder, dient deze aanvullend inzage te hebben in naam en geboortedatum van de pashouder om een koppeling te kunnen maken met de eigen administratie. Verder wordt eis 139 gewijzigd in: "Aanbieder kan in het portaal nooit de gegevens inzien met betrekking tot0: 1. Persoonsgegevens van de pashouder 2. Ander gebruik van passen bij andere aanbieders Ad.1) Indien een aanbieder m.b.t. het gebruik van de budget(ten) een ledenadministratie hanteert dan geldt dat de betreffende aanbieder wel toegang krijgt tot de persoonsgegevens, waarbij deze uitsluitend bestaan uit naam en geboortedatum.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
26.	Programma van eisen - 107	Kunt u toelichten waarom dit een wens is en niet een eis? En dat deze wens ook uit te worden gewerkt in B1? "Het systeem registreert automatisch één hoofdklant (gezinshoofd) in het geval van meerdere gezinsleden op één adres (hoofdklant is standaard de oudste op hetzelfde adres.)"	Dit is een wens en geen eis, omdat sommige applicaties niet met hoofd- en subpashouders werken. Het heeft echter wel de voorkeur van de gemeente Zoetermeer. Elke wens dient te worden uitgewerkt in B1.
27.	Programma van eisen - 70	Boeteclausule – "Als incidenten niet binnen de hierboven genoemde termijnen worden hersteld treedt een boeteclausule in werking. Als uit drie opeenvolgende rapportages blijkt dat alle incidenten niet binnen minimaal 98% van de afgesproken termijnen zijn hersteld dan wordt er een bedrag in rekening gebracht ter grootte van 5% van de jaarlijkse kosten voor ondersteuning." De gemeente heeft aangegeven partnerschap te willen aangaan met opdrachtnemers. Het opleggen van een boete, in relatie met het streven naar partnerschap draagt hier niet aan bij. Kunt u aangeven hoe u het opleggen van een boete ziet in relatie met partnerschap? En wilt u overwegen om in dit kader de boete laten vervallen?	Het is voor de gemeente Zoetermeer van groot belang dat de beschikbaarheid van diensten gegarandeerd blijft. De gemeente is van mening dat de boeteclausule geen belemmering vormt voor het partnerschap dat met opdrachtnemers wordt aangaan. Indien de beschikbaarheid niet wordt behaald door een externe oorzaak en de leverancier dit voldoende kan onderbouwen, zal de gemeente dit in redelijkheid en billijkheid afhandelen en bij voldoende onderbouwing accorderen dat de oorzaak exogeen is en niet meegenomen dient te worden voor de boeteclausule. Een exogene oorzaak voor de niet-beschikbaarheid van software verwijst naar een externe factor die buiten de controle van de leverancier ligt en die de beschikbaarheid van de software beïnvloedt. Voorbeelden van exogene oorzaken kunnen zijn: • Natuurrampen: Zoals aardbevingen, overstromingen, of stormen die de infrastructuur beschadigen. • Netwerkstoringen: Problemen met internetproviders of netwerkverbindingen die de toegang tot de software verhinderen. • Cyberaanvallen: Externe aanvallen zoals hacking of DDoS-aanvallen die de softwarediensten verstoren. • Regelgevende veranderingen: Nieuwe wet- of regelgeving die de werking van de software beïnvloedt. Deze oorzaken zijn niet te wijten aan de software zelf of aan de acties van de leverancier, maar komen van buitenaf en hebben een impact op de beschikbaarheid van de software.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
28.	Algemeen	In uw aanbestedingsleidraad geeft u aan dat de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening op één staan. Deze nadruk op kwaliteit komt echter niet overeen met de wijze waarop u inschrijvingen beoordeelt. Zo ligt de (prijs)bandbreedte van deze aanbesteding tussen de €200.000 en €285.000 per jaar. Daarbij zorgt een inschrijving met €200.000,- voor het behalen van het maximale aantal (20) punten op prijs. Echter, dit komt neer op inschrijven onder de kostprijs. Dit is disproportioneel en onwenselijk vanwege wensen voor de kwaliteit en continuïteit van dienstverlening en uw behoefte om naar een stadsbrede pas te gaan. Daarnaast is uw prijsformule zo ingericht dat wanneer bijvoorbeeld met €1.610.000,- wordt ingeschreven, inschrijver al bijna 8 punten mist. Dit verschil in punten is gezien uw puntentelling op het gebied van kwaliteit nagenoeg niet goed te maken. Het resultaat hiervan is dat deze gunningsmethodiek inschrijvers stuurt om met een zo laag mogelijke prijs in te schrijven. Daarom verzoeken wij u om de onderkant van de bandbreedte naar boven bij te stellen én de bandbreedte te verruimen. Op die manier kan er minder verschil worden gemaakt op de prijs en legt u een versterkte nadruk op kwaliteitsaspecten. Op die manier bent u ervan verzekerd dat alleen realistische inschrijvingen kans op gunning van uw opdracht maken en dat uw wensen en behoeften kunnen worden uitgevoerd.	De ondergrens zal worden opgehoogd om in te kunnen schrijven vanaf kostprijs. De kosten voor de minimapas en brede stadspas gezamenlijk (2026 t/m 2032) mogen niet lager zijn dan €240.000,- en niet hoger zijn dan €285.000,-. De beoordeling vindt plaats op basis van de structurele kosten van de minimapas en de brede stadspas voor de jaren 2026 - 2032. De implementatiekosten en de variabele kosten worden niet in de beoordeling meegenomen. Aan de totale structurele kosten is een ondergrens van €1.680.000,- en bovengrens van €1.995.000,- gesteld. Indien de prijs buiten deze bandbreedte valt, wordt Inschrijver uitgesloten en komt deze niet voor gunning in aanmerking. De score voor prijs wordt aan de hand van de volgende formule volgt berekend: $\text{Score} = 20 * ((1.995.000 - \text{aangeboden prijs}) / 315.000).$ Deze eindscore wordt afgerond op 2 decimalen achter de komma. De bandbreedte wordt niet verruimd, maar juist verkleind. Zo kan er minder verschil zitten in de inschrijfprijzen en zullen deze dichter bij elkaar moeten liggen. De kwaliteit weegt voor het grootste gedeelte mee, te weten: 80 punten. De inschrijver zal daarom juist wel het verschil kunnen maken met een onderscheidend aanbod op kwaliteit.
29.	8 Gunningscriteria en beoordelingsmodel	U heeft in het prijzenblad opgenomen dat indien inschrijver maximaal inschrijfprijs hanteert 0 punten ontvangt. Hierdoor kan inschrijver 20 punten verliezen. Om 20 punten goed te maken ten opzichten van inschrijver die op laagste prijs inschrijft, dient inschrijver met de hoogste prijs minimaal op alle onderdelen 1 schaal hoger te zijn beoordeeld. Aangezien 20 punten op kwaliteit pas kunnen worden goed gemaakt, wanneer op alle 4 de criteria 0,25 punten meer worden verdiend dan de goedkoopste inschrijver.	Daar is de gemeente Zoetermeer zich van bewust. De kwalitatieve gunningscriteria zijn dan ook zo geformuleerd dat inschrijver een gedegen onderscheidend aanbod kan indienen.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		Hierdoor blijkt prijs een belangrijker onderdeel te zijn dan op het eerste ogenblik lijkt. Bent u zich hiervan bewust, dat een duurdere inschrijver op alle criteria minimaal 1 schaal hoger dient te zijn beoordeeld, wat in de praktijk niet vaak voorkomt?	
30.	Bijlage 2 SROI	U verplicht opdrachtnemer minimaal 7% 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?	Akkoord.
31.	Leidraad 6.4	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?	Akkoord. Het referentiewerk dient naar tevredenheid van de opdrachtgever of contractspartij te zijn uitgevoerd. De inschrijver dient een verklaring van tevredenheid van de referent toe te voegen, waaruit blijkt dat de dienstverlening naar behoren is uitgevoerd en tot een goed einde zijn gebracht. De gemeente Zoetermeer kan dit verifiëren bij de betreffende opdrachtgever of contractspartij.
32.	Leidraad 6.4	Kunt u verduidelijking geven over kerncompetentie 4, wat verstaat u onder “fysieke & digitale passen, hardware, software, koppelingen, interfaces, marketing, aanbodmanagement, communicatie”. Deze begrippen zijn op verschillende wijzen te interpreteren, kunt u daarom een verduidelijking geven?	Ter verduidelijking worden onderstaande begrippen uitgelegd: Fysieke pas: een pas verstrekt in een fysieke vorm Digitale pas: een pas verstrekt in digitale vorm met een eigen account en paspoortaal Hardware: al het tastbare in en rond een computer(systeem) Software: alle programma's en applicaties die ervoor zorgen dat een informatiesysteem naar behoren werkt

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			Koppelingen: een verbinding waarmee twee programma's informatie met elkaar kunnen uitwisselen Interfaces: schakel tussen twee systemen w.o. dus ook alle schermen van uw systeem. Marketing: alle activiteit die een bedrijf uitvoert om de bekendheid, zichtbaarheid en verkoop van producten of diensten te bevorderen. In dit geval t.b.v. de ZoetermeerPas in combinatie met alle producten, diensten en voorzieningen. Aanbodmanagement= het enthousiasmeren, aansluiten, ondersteunen van benodigde aanbieders alsook de relatie onderhouden, ondersteuning en uitvoering naar aanbieders. Concreet is de aanbodmanager het lokale gezicht van de ZoetermeerPas. Communicatie: een bepaalde boodschap overbrengen op specifieke doelgroepen.
33.	Bijlage 5 – B1	Hoe wenst u de beantwoording van B1 te zien? Mag inschrijver alle 12 wensen beantwoorden in een separaat Word document?	De inschrijver werkt alle wensen van B1 uit in maximaal 10 pagina's A4. Verder kan worden verwezen naar het antwoord op vraag en antwoord #52.
34.	Bijlage 6	In de prijsopgave staat ruimte voor ondertekening. Dit staat niet in het beschrijvend document opgenomen. Kunt u aangeven wat gewenst is? Volstaat de rechtsgeldige ondertekening van het UEA voor de gehele inschrijving?	Dit betreft een omissie. De gemeente Zoetermeer verwijst tevens naar de algemene mededelingen van deze nota van inlichtingen, te weten: in aanvulling op paragraaf 8.3 van het beschrijvend document dient te worden opgemerkt dat de gemeente Zoetermeer per abuis een uitgangspunt niet heeft opgenomen. Om die reden wenst de gemeente Zoetermeer te benadrukken dat de 'Prijsopgave' (Bijlage 6) rechtsgeldig ondertekend dient te zijn door een daartoe bevoegde functionaris (vertegenwoordiger) van de inschrijver.
35.	Bijlage 1	Wij vragen u om kerncompetentie 1 aan te passen naar 30.000 actieve aanpassen, zodat u verzekerd bent van een opdrachtnemer die zowel nu als in de toekomst aan uw behoeften voldoet. Aangezien u de ambitie heeft om de beweging naar een stadsbrede pas te maken, wat wellicht meer actieve passen vraagt van opdrachtnemer. Gaat u hiermee akkoord?	De gemeente Zoetermeer gaat niet akkoord met het voorstel. Het aantal van de referentie-eis mag immers gelet op de Aanbestedingswet 2012 (Aw 2012) en de Gids Proportionaliteit niet meer dan 60% van de raming van de opdracht omvatten.
36.	Bijlage 1	In 6.4.1 bij kerncompetentie 1 staat ten minste 12.000 actieve passen, in bijlage 1 staat ten minste 20.000 actieve passen.	In Bijlage 1 is een foutief aantal opgenomen. Het aantal bij kerncompetentie 1 à 12.000 passen in paragraaf 6.4.1. is juist.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		Inschrijver gaat ervan uit dat referent betrekking heeft op minimaal 20.000 actieve passen in plaats van 12.000, klopt deze aanname?	
37.	Leidraad 8.2	U geeft aan dat de individuele scores niet meer dan 0,25 uit elkaar mogen liggen. Wat gebeurt er als een beoordelaar een 'voldoende' heeft gegeven en een beoordelaar 'uitstekend' waardoor de scores 0,5 uit elkaar liggen?	Een dergelijke situatie wordt behandeld in een consensus overleg. Elk teamlid van de beoordelingscommissie geeft een score voor elk van de afzonderlijke subgunningscriteria op basis van de schaalverdeling in bovenstaande tabel. In een plenaire sessie worden de individuele scores besproken, waarbij elk van de teamleden de mogelijkheid heeft zijn score bij te stellen.
38.	Leidraad 5.10	U geeft aan dat inschrijver bewijsmiddelen aan moet tonen dat de derde respectievelijk onderaannemer aan de geschiktheidseis(en) voldoet. Echter is dit niet gebruikelijk in de markt, wij verzoeken u dan ook om deze eis te laten vervallen.	Indien een ondernemer een beroep doet op de draagkracht van een onderaannemer voor het voldoen aan de geschiktheidseis, dan dient de inschrijver de bewijsmiddelen aan te tonen.
39.	Leidraad 5.6	U geeft aan dat inschrijver bij inschrijving akkoord gaat met GIBIT, conceptovereenkomst en verwerkersovereenkomst. Echter staat er de NVI in de rangorde op plaats 3. Kunt u dit aanpassen?	De gemeente Zoetermeer gaat niet akkoord met het voorstel en de rangorde zoals vermeld in paragraaf 5.6 blijft onverkort van toepassing.
40.	Algemeen	Graag ontvangen wij na opening van de inschrijvingen een proces verbaal van opening, gaat u daarmee akkoord?	De gemeente Zoetermeer gaat akkoord met het voorstel.
41.	Programma van eisen - 173	Eis 173 – "Leverancier ontwikkelt teksten, mailingen en nieuwsbrieven en levert deze aan Opdrachtgever ter akkoord " Deze eis brengt extra kosten met zich mee die niet in het prijzenblad kunnen worden verwerkt en ook niet direct in de scope van de opdracht vallen. Wij verzoeken u dan ook om deze kosten als losse kostenpost op te nemen in het prijzenblad.	Deze kosten maken onderdeel uit van de op te geven marketing en communicatie kosten. Er wordt om die reden geen extra losse kostenpost aan de prijsopgave toegevoegd.
42.	Programma van eisen - 163	Eis 163 – "Leverancier neemt de beleidsregels van Opdrachtgever in acht t.a.v. aanbieders die niet aangesloten mogen worden op de Zoetermeerpas in relatie tot voorzieningen." Klopt het dat in de beleidsregels is opgenomen dat u (overwegend) geen aanbod buiten de gemeente wenst? Gezien uw wensen van een stadsbrede pas is aanbod buiten uw gemeente van grote toegevoegde waarde voor het succes van een stadsbrede pas, kunt u toelichten wat uw uitgangspunt is: wel of geen aanbod buiten de gemeente?	Nee, dat klopt niet. Nu en in de nabije toekomst mogen alle pashouders (minima en niet-minima) gebruik maken van bij de gemeente Zoetermeer (nieuwe) aangesloten bedrijven uit de regio.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
43.	Programma van eisen - 146	Eis 146: "Via het openbare deel van de website kunnen een of meerdere passen worden besteld en betaald." 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?	Dit kan worden bevestigd.
44.	Programma van eisen - 105	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 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?	De gemeente Zoetermeer gaat niet akkoord met het voorstel en eis 105 blijft onverkort van toepassing. Mede ook vanwege niet digitaal vaardige pashouders die soms ook geen smartphone gebruiken, waaronder veel ouderen.
45.	Programma van eisen - 105	U geeft aan in eis 105: "Leverancier levert een 'Zoetermeerpas'-app voor zowel IOS als Android of een responsive website." Bedoelt u met deze eis dat leverancier een native app dient aan te bieden?	Nee. Hiermee wordt bedoeld dat een eventuele app, zowel door IOS, Android en andere smartphone OS moet kunnen werken.
46.	Programma van eisen - 94	U geeft aan in eis 94: "Leverancier levert een (fysieke) Zoetermeerpas met een uniek nummer en een QR code, barcode, magneetstrip of chip (zonder foto)." Klopt het dat u alle huidige passen dienen te worden vernieuwd, om aan deze wens te kunnen voldoen?	Ja, alle huidige passen dienen te worden vervangen, tenzij deze compatibel zijn met het huidige systeem.
47.	Programma van eisen - 85	Wanneer is eis 85 van toepassing en dient er naast de datadump een beschrijving van de geleverde dataset te worden gewijzigd?	Dit is van toepassing bij het beëindigen van de overeenkomst of bij het overstappen naar een nieuwe leverancier. Dit maakt onderdeel uit van het Exit-plan.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
48.	Programma van eisen - 80	Inschrijver concludeert hieruit dat inschrijver moet voorzien in een datawarehouse koppeling, kunt u dit bevestigen?	Nee. Dit kan via een database user, API (Rest API designrules, Open API) of via csv-exportbestanden (SFTP).
49.	Programma van eisen - 79	Eis 79 – u beschrijft: “indien oplossing gekoppeld moet worden met ons zaaksysteem voldoet deze aan:” Kunt u meer duidelijkheid geven of de oplossing wel of niet dient te worden gekoppeld met uw zaaksysteem?	De oplossing hoeft niet gekoppeld te worden aan het zaaksysteem, indien de oplossing zelf archiefwaardig is.
50.	Programma van eisen - 50	Eis 50: Conversie van huidige data. Beschrijf hoe de huidige data geschikt moet worden gemaakt om vervolgens in de nieuwe oplossing ingelezen te worden. Hoe dient huidige opdrachtnemer hiermee om te gaan, aangezien deze situatie niet van toepassing is. Inschrijver ontvangt graag een toelichting.	Het gaat erom dat de inschrijver de data van de gemeente Zoetermeer kan inlezen in haar eigen systeem. De eis "Conversie van huidige data" verwijst naar het proces waarbij bestaande data wordt omgezet naar een formaat dat compatibel is met een nieuwe softwareoplossing. Dit proces zorgt ervoor dat de data correct en bruikbaar is in de nieuwe omgeving. De uitwerking ligt bij de gemeente Zoetermeer.
51.	Programma van eisen 50 en 90	Er zijn diverse eisen waar u een beschrijving vraagt, echter staat in gunningscriterium 1B beschreven dat alleen de wensen dienen te worden uitgewerkt. Kunt u verduidelijking brengen voor de eisen: 50 en 90, waar u een beschrijving vraagt. Wanneer dient inschrijver deze beschrijving aan te leveren en worden deze beschrijvingen ook beoordeeld voor de puntenscore van gunningscriterium 1B?	De inschrijver levert de beschrijving van de uitgewerkte wensen bij inschrijving. Een beschrijving van de eisen (50 en 90) dient door de inschrijver na gunning van de opdracht te worden aangeleverd.
52.	Programma van eisen	Niet iedere wens in het programma van eisen die voor gunningscriterium 1B dient te worden uitgewerkt bevat een maximaal aantal A4. Dit geldt o.a. voor de wensen: 15, 16, 20 en 25. Kunt u aangeven hoeveel A4 is toegestaan per wensuitwerking?	De gemeente Zoetermeer verwijst in dit kader naar het antwoord op vraag en antwoord #33.
53.	Algemeen	Tekst uit de aanbesteding: “Blijkt tijdens het verificatiegesprek dat onjuiste informatie is verstrekt of dat op andere punten onoverkomelijke bezwaren bestaan, of dat de Inschrijver niet voldoet aan de gestelde eisen, zal de Inschrijver alsnog afvallen en wordt de procedure voortgezet met de partij die na herberekening van de overige Inschrijvingen op basis van de bekendgemaakte Gunningscriteria op de eerste plaats in rangorde is geëindigd.”	De gemeente Zoetermeer gaat niet akkoord met het voorstel en er zal geen wachtkamerovereenkomst of regeling opnemen. De verificatie vindt plaats als er onduidelijkheden zijn over de inschrijving. Dit zal dus plaatsvinden voor voorlopige gunning (23 april 2025). Indien er onduidelijkheden worden geconstateerd, zal er geen voorlopige gunning plaatsvinden aan de nummer 1 met de beste prijs-kwaliteitverhouding, maar gaat de voorlopige gunning over naar de nummer 2 in rangorde.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		Wij verzoeken u om een wachtkamerovereenkomst op te nemen in de aanbesteding, mocht de gegunde partij toch niet voldoen aan de gestelde eisen. Op dit moment is deze voorwaarden onvoldoende duidelijk voor inschrijvers. Er zijn o.a. onduidelijkheden over: - Tot welk termijn is deze verificatie 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?	
54.	4.2 planning	Uit ervaring weten wij dat antwoorden uit de eerste Nota van Inlichtingen in sommige gevallen extra vragen oproepen, mede nu soms informatie gedeeld wordt in de Nota van Inlichtingen die eerder niet kon worden voorzien. Hoe staat u er tegenover om een korte tweede vragenronde in te lassen opdat inschrijvers de gelegenheid hebben om mits noodzakelijk op de eerste Nota van Inlichtingen te reflecteren?	De gemeente Zoetermeer verwijst in dit kader naar het antwoord op vraag en antwoord #2.
55.	Leidraad - Optie doorontwikkeling naar brede stadspas	U geeft aan dat voor de doorontwikkeling van de brede stadspas een verkennend onderzoek naar de behoefte onder inwoners en ondernemers daar onderdeel van heeft plaats gevonden. Kunt u de uitkomsten van dit verkennende onderzoek met ons delen, zodat inschrijver zijn inschrijving kan laten aansluiten op de behoeften en uitkomsten van dit onderzoek.	De gemeente Zoetermeer verwijst in dit kader naar het antwoord op vraag en antwoord #19.
56.	Bijlage 4, Eis 70	Is de opdrachtgever bereid om incidenten die buiten de schuld van de leverancier ontstaan uit te sluiten van de boeteclausule?	De gemeente Zoetermeer verwijst in dit kader naar het antwoord op vraag en antwoord #27.

Einde van totaal 56 vragen en antwoorden.