

## Nota van Inlichtingen (n.a.v. Nota van Inlichtingen d.d. 31-10-2025)

Europese openbare aanbesteding/ Handhaving betaald parkeerbeleid: huur scanbox(en)

Gemeente Amstelveen

I&A-nummer: I&A\_2025\_0104

Datum: 14-11-2025

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Bijlage E – Toepassing Social Return	<p>In Bijlage E stelt Amstelveen een Social Return-verplichting vast van 5% van de aanneemsom.</p> <p>In de optiek van Inschrijver is dit percentage niet proportioneel, gezien de aard en omvang van de opdracht en de beperkte directe inzet van arbeid. In vergelijkbare opdrachten binnen het sociaal domein en de publieke sector wordt doorgaans een percentage van circa 2% gehanteerd, afhankelijk van de arbeidsintensiteit van de opdracht.</p> <p>Om die reden stelt Inschrijver voor om de Social Return-verplichting te verlagen naar 2% van de aanneemsom.</p> <p>Gaat Amstelveen hiermee akkoord? Zo niet, kan Amstelveen toelichten waarom het hogere percentage noodzakelijk wordt geacht?</p>	<p>Niet akkoord. De Social Return on Investment (SROI) is als eis opgenomen in de aanbesteding. De gemeente Amstelveen hecht er veel waarde aan dat mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt de mogelijkheid krijgen om te werken. Dit betekent dat iedereen de kans moet krijgen om volwaardig mee te doen, ongeacht leeftijd, opleidingsniveau of beperking. SROI draagt bij aan deze doelstelling. Onder SROI wordt verstaan: het opnemen van sociale voorwaarden in de eisen bij inkoop- en aanbestedingstrajecten van diensten, werken of leveringen. Het percentage van 5% is in dit kader een beleidsuitgangspunt en wordt door de gemeente noodzakelijk geacht om een goede invulling aan dit beleid te geven.</p>
2	Eis 2.4.6	<p>In eis 2.4.6 stelt Amstelveen dat de indexering van de structurele kosten dient plaats te vinden op basis van de Dienstenprijsindex (DPI) van het CBS.</p> <p>In de optiek van Inschrijver is deze index te generiek en niet representatief voor de kostenontwikkeling binnen de specifieke sector van ICT-dienstverlening. Binnen de GIBIT 2023 wordt hiervoor bijvoorbeeld verwezen naar index J62, die beter aansluit bij de marktontwikkelingen en kostprijsofbouw van dergelijke dienstverlening.</p> <p>Om die reden stelt Inschrijver voor om in plaats van de DPI-index de CBS-index J62 te hanteren voor de jaarlijkse indexering van de kosten.</p> <p>Gaat Amstelveen hiermee akkoord? Zo niet, kan Amstelveen toelichten waarom niet?</p>	<p>De Aanbestedende Dienst hanteert voor deze uitvraag niet de GIBIT-voorwaarden. Daarnaast gaat de Aanbestedende Dienst niet akkoord met de voorgestelde CBS-index J62. De DPI-index wordt passend geacht bij de aard van de uitvraag en zal daarom worden toegepast.</p>
3	Eis 2.3.5	<p>De aanbestedende dienst verlangt een service-window voor servicedesk (telefonische assistentie) en probleemoplossing van ma–za 09:00–00:00 uur en zo 09:00–17:00 uur.</p> <p>Wij kunnen dit niet in deze exacte vorm leveren, maar bieden het onderstaande service-window aan:</p> <p>Servicedesk: ma–vr 08:30–17:00 uur</p> <p>Consignatiedienst: ma–vr 07:00–08:30 en 17:00–23:00 uur; za–zo 08:00–23:00 uur</p> <p>Gaat de aanbestedende dienst akkoord met dit alternatieve service-window?</p>	<p>De Aanbestedende Dienst kan niet instemmen met het voorstel. Wij hechten groot belang aan een goed georganiseerde en bereikbare serviceorganisatie, zie in dit kader ook Kwaliteitsonderdeel 3: Service. Binnen dit criterium wordt de inschrijver verzocht toe te lichten hoe de bereikbaarheid van de serviceorganisatie is ingericht en op welke wijze wordt voldaan aan de gestelde eisen, waaronder de servicetijden.</p>
4	Eis 2.3.4	<p>In eis 2.3.4 stelt Amstelveen vaste responstijden en oplostijden per incidentcategorie, waarbij onder andere voor normale problemen een oplostijd van 36 uur wordt gehanteerd.</p> <p>In de optiek van Inschrijver is deze SLA-verdeling niet marktconform. Inschrijver werkt, zoals gebruikelijk binnen de sector, met drie prioriteitsniveaus en bijbehorende responsetijden binnen een standaard servicewindow op werkdagen van 08:30 tot 17:00 uur.</p> <p>Om die reden stelt Inschrijver voor om de volgende SLA-verdeling te hanteren:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Categorie 1 (hoog): reactietijd ≤ 1 uur, oplostijd binnen 8 uur</li><li>– Categorie 2 (middel): reactietijd ≤ 1 uur, oplostijd binnen 1 week</li><li>– Categorie 3 (laag; samengevoegd uit categorieën 'Aanpassing' en 'Vragen'): reactietijd ≤ 8 uur, oplostijd binnen 1 maand</li></ul> <p>Gaat Amstelveen akkoord met dit voorstel? Zo niet, kan Amstelveen toelichten waarom niet?</p>	<p>De Aanbestedende Dienst stemt in met de voorgestelde categorie-indeling (hoog, middel en laag) en de bijbehorende reactie- en oplostijden per categorie, onder de voorwaarde dat deze tijden als minimale ondergrens worden gehanteerd. Hiermee wordt eis 2.3.4 (in Bijlage A: Programma van Eisen) verruimd.</p> <p>Inschrijvers worden verzocht in de beantwoording van Kwaliteitsonderdeel 3: 'Service' oplossingen aan te dragen die aantoonbaar gelijkwaardig of beter zijn dan de thans vastgestelde categorie-indeling en de bijbehorende reactie- en oplostijden. Dit biedt inschrijvers de mogelijkheid zich positief te onderscheiden door het aanbieden van hogere serviceniveaus en/of kortere reactie- en oplostijden. Zie tevens het antwoord op vraag 3.</p> <p>De nieuwe categorie-indeling is eveneens van toepassing op eis 2.3.3 van Bijlage A: Programma van Eisen.</p>

5	Eis 2.3.3	In het Programma van Eisen is een prioriteitsindeling opgenomen met drie scenario's categorieën (kritiek, normaal, aanpassingen en vragen). Wij hanteren in onze servicedeskprocessen een driedeling met gelijkwaardige dekking en heldere definities, namelijk: - Hoog (High): de applicatie is volledig onbeschikbaar. - Middel (Medium): de applicatie is deels onbeschikbaar of voor circa 10% van de gebruikers niet beschikbaar. - Laag (Low): kleine verstoringen, gebruikersvragen of beheerdersvragen. Kunt u bevestigen dat deze prioriteitsindeling als gelijkwaardig en daarmee acceptabel wordt beschouwd?	De Aanbestedende Dienst kan niet instemmen met het voorstel. Zie in dit kader tevens het antwoord op vraag 4. Het is derhalve aan de inschrijver om zelfstandig te toetsen of aan de gestelde eisen wordt voldaan; de Aanbestedende Dienst zal dit in deze fase van de aanbesteding niet afzonderlijk beoordelen.
6	NvI-1, vraag 41 subvraag 1	U geeft aan dat u gebruik maakt van CityControl voor zowel fiscale handhaving als brede handhaving.  1. Moet inschrijver hieruit opmaken dat de overeenkomst voor brede handhaving via CityControl al bestond, en dat vanaf 1 januari 2026 parkeerhandhaving/fiscale handhaving daaraan toegevoegd wordt?  2. Kunt u aangeven hoe de overeenkomst voor brede handhaving tot stand is gekomen, en wat de looptijd van deze overeenkomst is?  Hierbij het verzoek om specifiek in te gaan op welke inkoopprocedure hiervoor is gevolgd.	1. Vanaf 1 januari 2026 wordt CityControl in gebruik genomen voor zowel parkeerhandhaving/fiscale handhaving als voor de brede handhaving. Dit systeem vervangt de huidige twee systemen.  2. De overeenkomst met CityControl is tot stand gekomen via onze softwarebroker, die hiervoor is gecontracteerd middels een Europese aanbesteding.
7	NvI-1, vraag 37	Inschrijver merkt op dat deze vraag slechts deels is beantwoord. Bij deze nogmaals het verzoek om antwoord te geven op onderstaande aspecten: 1. Kunt u aangeven bij welke leverancier u het huidige backofficesysteem afneemt? 2. Kunt u aangegeven volgens welke inkoopprocedure de nieuwe overeenkomst voor CityControl - die per 1 januari 2026 van start gaat - tot stand is gekomen?	1. De Aanbestedende Dienst is van mening dat deze vraag tijdens de vorige Nota van Inlichtingen voldoende is beantwoord en acht deze niet relevant voor de huidige aanbesteding.  2. Voor de beantwoording van deze vraag wordt verwezen naar vraag 6, antwoord op subvraag 2.
8	NvI-1, vraag 36	Bij welke leverancier neemt u de huidige scanauto en het huidige backofficesysteem af?	De Aanbestedende Dienst is van mening dat deze vraag niet relevant is voor de huidige aanbesteding. Zie tevens de Nota van Inlichtingen d.d. 31-10-2025.
9	NvI-1, vraag 2/3/4	U geeft aan dat CityControl van 1 januari 2026 uw backofficesysteem is voor zowel parkeerbeheer als brede handhaving. Welke partij is dan t/m 31 december 2025 de bestaande leverancier van de huidige backoffice en de huidige scanauto in uw gemeente?	De Aanbestedende Dienst is van mening dat deze vraag niet relevant is voor de huidige aanbesteding.
10	NvI-1, vraag 22	U geeft in uw antwoord aan dat fieldforce onderdeel is van deze opdracht. Inschrijver merkt op dat u zich op meerdere plekken in het bestek (PvE 2.4.2 en 2.4.3, en par. 2.4 van de leidraad) de mogelijkheid voorbehoudt om aanvullende functionaliteiten, nadere opdrachten en aanvullende dienstverlening af te nemen. Betekent dit dat u hiermee de mogelijkheid open houdt om ook functionaliteiten zoals fieldforce toe te voegen aan het bestek? Indien dit niet de bedoeling is, kunt u de eisen 2.4.2, 2.4.3, en het kopje "aanvullende diensten" onder paragraaf 2.4 dan nader specificeren?	De Aanbestedende Dienst verwijst naar de antwoorden op de gestelde vragen in de Nota van Inlichtingen d.d. 31-10-2025.
11	NvI-1, vraag 34	U schrijft "Daarnaast geldt dat de optionele voertuigen niet verplicht hoeven te worden afgenomen bij de leverancier die de eerste opdracht heeft gegund gekregen." Dienen inschrijvers hieruit op te maken dat u de optie open houdt om het optionele deel van de opdracht bij een andere partij onder te brengen?	Ter nadere duiding van het antwoord op vraag 34 van de Nota van Inlichtingen d.d. 31-10-2025: U dient ervan uit te gaan dat het tweede en derde dragende voertuig van hetzelfde merk en model zullen zijn als het eerste voertuig.
12	NvI-1, vraag 41, subvraag 3	Kunt u concreet toelichten op welke manier het separaat aanbesteden van hardware de transparantie, proportionaliteit en mededinging waarborgt?	Het Europees openbaar aanbesteden van deze opgave volgt uit de Aanbestedingswet en de Gids Proportionaliteit. Daarmee wordt voldaan aan de wettelijke beginselen van transparantie, proportionaliteit en mededinging.

13	NvI-1, vraag 41, subvraag 2	U geeft aan dat de overeenkomst met Sigmax los staat van deze aanbesteding. Kunt u dit antwoord verder toelichten? Er staan namelijk meerdere eisen en voorwaarden in deze aanbesteding die nauw verwant zijn met de overeenkomst voor de backoffice. U geeft in par. 2.1 van de aanbestedingsleidraad bijvoorbeeld het volgende aan: "De Gemeente Amstelveen krijgt de beschikking over een betrouwbare scanbox waarmee de medewerkers in de backoffice optimaal in staat worden gesteld hun werk uit te voeren." Hiermee lijkt u juist te suggereren dat er een sterke mate van samenhang is tussen beide opdrachten.	De Aanbestedende Dienst onderkent het belang van een goede communicatie tussen scanbox en backoffice, zodat medewerkers hun werkzaamheden optimaal kunnen uitvoeren. Om dit te waarborgen, is de koppeling met CityControl opgenomen in het programma van eisen voor de onderhavige aanbesteding van de scanbox.
14	NvI-1, vraag 41 subvraag 1	Dit antwoord lijkt tegenstrijdig met de eerder gegeven antwoorden, waarin u aangeeft dat u pas vanaf 1-1-2026 een contract heeft met Sigmax. Kunt u toelichten wat u bedoelt met het borgen van continuïteit terwijl u eerder juist aangeeft dat u een nieuw contract heeft afgesloten?	Met continuïteit doelen wij op het waarborgen van onze bedrijfsprocessen. Dit betekent, naast een voortvarende implementatie van de scanbox, dat wij met de overeenkomst met CityControl en de looptijd van de overeenkomst voor deze aanbesteding zodanig zekerheid creëren dat onze bedrijfsvoering voor de komende jaren is geborgd. Hierdoor kunnen wij ons volledig richten op onze kerntaken.
15	NvI-1, vraag 17	Kunt u aangeven hoe u op een objectieve manier (d.w.z. met duidelijke criteria) de gunningscriteria gaat beoordelen? Aspecten zoals "de volledigheid van het antwoord", "meerwaarde voor innovatie en toekomstbestendigheid" en "realistische onderbouwing" zijn geen objectieve/meetbare onderdelen. Hierdoor is het voor inschrijvers niet helder waarop u als aanbestedende dienst gaat beoordelen. Wij verzoeken u dan ook om in het kader van het transparantiebeginsel duidelijk te maken aan welke aspecten de gunningscriteria moeten voldoen.	Zie de Offerteaanvraag, waarin de gunningscriteria en beoordelingsmethodiek zijn vastgelegd. De beoordeling vindt plaats conform de Aanbestedingswet en het transparantiebeginsel. Objectiviteit wordt geborgd door de vooraf vastgestelde gunningscriteria, beoordelingsmethodiek en wegingsfactoren zoals opgenomen in de Offerteaanvraag. Hiermee wordt voldaan aan de wettelijke beginselen van transparantie, proportionaliteit, objectiviteit en non-discriminatie. Het beoordelingsteam en de beoordelingsprocedure zijn eveneens toegelicht in de offerteaanvraag.
16	NvI-1, Vraag 2/3/4	U geeft aan dat Citycontrol vanaf 1 januari 2026 uw backofficesysteem is voor zowel parkeerbeheer als brede handhaving. Kunt u aangeven op welke manier deze overeenkomst tot stand is gekomen? Hierbij het verzoek om expliciet in te gaan op welke inkoopprocedure er is gevolgd (vrijwillige transparantie vooraf, meervoudig onderhands etc.).	Voor de beantwoording van deze vraag wordt verwezen naar vraag 6, antwoord op subvraag 2.
17	NvI-1, vraag 2/3/4	U geeft aan dat CityControl vanaf 1 januari 2026 uw backofficesysteem is voor zowel parkeerbeheer als brede handhaving. Wat is de looptijd van deze overeenkomst die u bent aangegaan met Sigmax voor CityControl als backofficesysteem voor de scanauto vanaf 1 januari 2026?	De overeenkomst met Sigmax voor het gebruik van CityControl als backofficesysteem vanaf 1 januari 2026 heeft een contractuele looptijd van drie jaar.
18	NvI-1, vraag 1	U geeft aan dat eventuele vragen -indien relevant- beantwoord zullen worden in de nota van inlichten. Kunt u bevestigen dat – in het kader van het gelijkheidsbeginsel en het transparantiebeginsel- alle vragen zullen worden beantwoord in de nota van inlichtingen?	Zie de onderhavige Nota van Inlichtingen en de Nota van Inlichting d.d. 31-10-2025.