



1^e Nota van Inlichtingen

Voor u ligt de 1^e Nota van Inlichtingen behorend bij de bij de offerteaanvraag “Stadspas” gemeente Almere, met ons kenmerk IA2025.04.01.

De inhoud van deze Nota van Inlichtingen wordt geacht deel uit te maken van de aanbestedingsstukken en daarmee van het overeen te komen contract. Bovendien staan bij verzending van deze Nota van Inlichtingen in beginsel alle eisen vast en kunnen niet meer worden gewijzigd.

Deze Nota van Inlichtingen is samengesteld uit de schriftelijke vragen die wij via TenderNed hebben ontvangen. De vragen zijn letterlijk (voor zover mogelijk) en geanonimiseerd overgenomen in deze Nota, zoals de houder(s) van de offerteaanvraag de vragen hebben gesteld. De gemeente Almere heeft de vragen en de antwoorden in deze Nota verwerkt.

De gemeente Almere zal de gestelde vragen die na het uitkomen van deze 1^{de} Nota binnenkomen, beoordelen op inhoud en importantie. Indien het mogelijk is en naar het oordeel van de gemeente noodzakelijk, zullen de vragen alsnog beantwoord worden middels een tweede Nota van Inlichtingen.

Deze geanonimiseerde Nota van Inlichtingen is **30 oktober 2025** gepubliceerd op TenderNed.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Bijlage 14	De wachtkamerovereenkomst staat niet benoemd in de offerteaanvraag. Mag inschrijver er vanuit gaan dat de wachtkamerovereenkomst van toepassing is voor deze aanbesteding?	Nee, dat klopt niet. De wachtkamerovereenkomst is NIET van toepassing op deze aanbesteding.
2	Bijlage 15	Deze bijlage is toegevoegd, maar staat niet in de offerteaanvraag benoemd als in te dienen bewijsmiddel. Moet inschrijver bijlage 15 rechtsgeldig ondertekenen en indienen?	Dat klopt. Bijlage 15 verklaring geen Russische betrokkenheid dient rechtsgeldig ondertekend te worden ingediend.
3	Concept overeenkomst art. 4.2	In artikel 4.2 staat dat de looptijd vier jaar is met een optie tot verlenging van 1 jaar. Echter staat in de offerteaanvraag paragraaf 1.7 dat de looptijd 3 jaar is met 1 jaar verlengingsmogelijkheid. De data die u hier benoemd (1-1-2026/31-12-2029) wijzen wel op vier jaar initiële looptijd. Wat is juist?	De looptijd bedraagt drie jaar met eenmaal de optie tot verlenging met een jaar. In totaal bedraagt de duur daarmee vier jaar.
4	Conceptovereenkomst – Artikel 4.2	In de conceptovereenkomst vermeldt u in artikel 4.2: “De Overeenkomst heeft een looptijd tot vier (4) jaar na inwerkingtreding overeenkomstig lid 1 van dit artikel.” Terwijl onder 1.7 van de offerteaanvraag staat: “Een looptijd van drie jaar, met een eenmalige optie tot verlenging van één (1) jaar.” Kunt u bevestigen dat de bedoelde looptijd drie (3) jaar bedraagt, met een optie tot verlenging van één (1) jaar?	Zie antwoord bij vraag 3.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
5	GIBIT 2023, Art. 10.12/12.1 Onderhoud en ondersteuning Preventief en Innovatief Onderhoud	Garanties horen op een paar specifieke zaken betrekking te hebben niet op de gehele prestatie. Is de aanbestedende dienst bereid om in de Overeenkomst de uitvraag van garanties te beperken tot de volgende onderwerpen, waarbij overige verplichtingen inspanningsverplichtingen zullen zijn: • Leverancier garandeert dat de overeengekomen prestatie geen inbreuk maakt op IE rechten van derden. • Er geen persoonlijk voordeel is verstrekt met het doel de tegenpartij te bewegen tot gunning van de opdracht. • Leverancier niet opzettelijk de wet- en regelgeving die op de door haar te leveren prestatie van toepassing is, overtreedt.	Opdrachtgever is hiertoe niet bereid. In artikel 10.12 en 12.1 zijn garanties opgenomen, ten aanzien van ondermeer onderhoud en ondersteuning. Artikel 10.12 garandeert de minimale prestatie die o.b.v. het programma van eisen verwacht kan worden voor het onderhoud dat wordt verricht. Het is vaste rechtspraak dat wat partijen beogen met garanties een kwestie is van uitleg. In het geval van de GIBIT is het belangrijkste beoogde gevolg vermeld in artikel 12.2, namelijk dat indien Opdrachtgever een garantie inroept, het dan aan Leverancier is om aan te tonen dat dit beroep onterecht is. Het artikel bevat in zoverre een bewijslastverdeling. In art. 12.3 GIBIT staat wat met garantie wordt bedoeld, namelijk slechts een resultaatsverbintenis met de genoemde bewijslastverdeling. De garantie die dus worden gevraagd in artikel 12.1 ziet er dus enkel opdat de leverancier ervoor instaat dat hij levert wat is overeengekomen. Opdrachtgever ziet, gelet op het bovenstaande, geen reden om de uitvraag van garanties te beperken.
6	GIBIT 2023, Art. 11.10 Vergoeding, facturatie en betaling	Opdrachtnemer acht dit niet redelijk nu de Gemeente niet verplicht is tot maar "gerechtigd" is om een optie te kiezen. Dit brengt onzekerheid met zich mee voor een leverancier nu een gemeente niet verplicht is tot het kiezen van een optie in dit artikel. Voorstel om te wijzigen is om Leverancier een optie te bieden om te kunnen beëindigen in extreme situaties waarin leveren op lange termijn niet meer mogelijk is. Gaat u hiermee akkoord om deze afwijking op GIBIT 2023, art. 11.10 zo op te nemen in de Overeenkomst?	Opdrachtgever is hiertoe niet bereid. Artikel 11.10 is juist toegevoegd aan de GIBIT om de onvoorziene kostprijsverhogende omstandigheden beide partijen een gang naar de rechter te besparen. Het gaat uit van een overlegverplichting tussen partijen, waarbij er drie opties op voorhand zijn die alleen gebruikt kunnen worden bij exces. De regeling uit de aanbestedingswet (artikel 2.163e) t.a.v. onvoorziene kosten is onverkort van kracht, waarmee de kaders verder zijn aangegeven.
7	GIBIT 2023, Art. 11.2 Vergoeding, facturatie en betaling	De GIBIT geeft aan dat 30% van de kosten voor de implementatie pas na integrale Acceptatie in rekening gebracht kan worden. Wij achten het voor alle partijen wenselijk van te voren al te weten wat het hele facturatieschema wordt. Wij stellen daarom het volgende voor: • 35% bij opdrachtverlening (ondertekening van de overeenkomsten) • 35% na installatie • 30% na acceptatie of in gebruik name. Kunt u met ons voorstel instemmen en dit overnemen in de nog op te stellen Overeenkomst als afwijking op Art. 11.2 van GIBIT 2023?	Opdrachtgever stelt het volgende facturatieschema voor en zal dit in de overeenkomst opnemen: 1^e facturatie 35% bij ondertekening overeenkomsten 2^e facturatie 35% na oplevering en goedkeuring installatie, <i>werkend in testomgeving</i> 3^e facturatie 30% na acceptatie en in gebruik name.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
8	GIBIT 2023, Art. 11.5 Vergoeding, facturatie en betaling	Op grond van de wet vervalt het opeisen van een vordering door schuldeiser pas na jaren. Met de toegevoegde zinssnede dient opdrachtnemer een factuur te sturen 3 maanden na het opeisbaar worden van de werkzaamheden op straffe van in zijn geheel vervallen van de factuur. Dit zal niet altijd mogelijk zijn, denk hierbij bijvoorbeeld aan een vakantieperiode of inwerken van nieuwe (externe) medewerkers. Voor leveranciers is dit een zeer grote beperking op de standaard bepalingen uit de wet waarbij gevolgen van het niet inacht nemen van deze termijn niet in verhouding staat tot de mogelijke gevolgen. Daarnaast is het niet reëel om alle werkzaamheden die voor een jaarwisseling zijn verricht uiterlijk op 6 januari te moeten factureren i.v.m. vakantieperiode in deze tijd van het jaar. Daarom stellen wij onderstaand artikel toe te voegen aan de Overeenkomst als afwijking op GIBIT 2023 art. 11.5: "Een factuur dient te voldoen aan de wettelijke eisen alsmede de eisen die in de Overeenkomst worden gesteld."	Artikel 11.5 begint met de zin die u voorstelt om toe te voegen. De gemeente Almere ziet geen reden om de rest van het artikel buiten beschouwing te laten. De gedachte achter art. 11.5 is dat laat factureren moet worden voorkomen; dat is in het belang van beide partijen. De termijn van drie maanden is echter niet haalbaar voor gemeentes die een fiscaal jaar moeten afsluiten. Daarom is bepaald dat alle facturen voor werkzaamheden in een bepaald jaar vóór 6 januari van het daarop volgende jaar naar de gemeente moet worden verstuurd. In verband met afsluiting van het boekjaar, moet een niet tijdige facturering worden voorkomen. Vakantieperiodes van medewerkers en inwerken van nieuwe medewerkers zijn omstandigheden die voor rekening van Leverancier komen en waarmee Opdrachtgever geen rekening hoeft te houden.
9	GIBIT 2023, Art. 13.1 Algoritmische toepassingen	Artikel 13 lid 1 sub 1: Voorgestelde bepaling sub 1 verwerking van gegevens is overbodig nu dit wettelijk geregeld moet worden in de verwerkersovereenkomst. Voor zover dit niet alleen persoonsgegevens verwerking betreft is het onduidelijk wat er wordt bedoeld met dat deze gegevens rechtmatig worden verwerkt. Daarbij moet een Leverancier ook garanderen dat de conclusies waar het algoritme tot komt rechtmatig zijn. Gezien een garantie een meest verregaande verplichting is en het onduidelijk is wat er met rechtmatig wordt bedoeld vormt dit een risico voor een Leverancier. Bent u bereid om hier na gunning nadere werkafspraken over te maken en artikel 13 lid 1 sub 1 buiten toepassing te verklaren? Artikel 13 lid 1 sub 3: Voorgestelde bepaling bij sub 3 gaat over kwaliteit van het gebruikte algoritme wat verband houdt met de bedongen ICT prestatie. De nauwkeurigheid van een dergelijk algoritme moet blijken uit de bedongen scope en kan niet afzonderlijk in zijn algemeen als nauwkeurig worden bepaald. Bent u bereid om hier na gunning nadere werkafspraken over te maken en artikel 13.1 sub 3 niet van toepassing te verklaren?	De gemeente Almere is bereid om nadere werkafspraken te maken over de wijze waarop er aan dit artikel uitvoering gegeven dient te worden. Echter is de gemeente Almere niet bereid om dit artikel niet van toepassing te verklaren. Aangezien een algoritme in de praktijk regelmatig een 'black box' is, terwijl de gemeente als actor in een democratische rechtstaat het eigen handelen juist zal moeten kunnen verantwoorden is aan lid 3 toegevoegd dat leverancier zowel in algemene zin als in een specifiek geval moet kunnen uitleggen/verantwoorden hoe het algoritme werkt of waarom het tot een bepaalde beslissing is gekomen. Dat hoeft niet zo ver te gaan dat leverancier het algoritme prijs hoeft te geven (het belang van bescherming van bedrijfsvertrouwelijke informatie wordt onderkend), maar wel zo ver dat in voorkomend geval de beslissing in rechte toetsbaar wordt. Dat laatste is immers een basisbeginsel van de democratische rechtstaat.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
10	GIBIT 2023, Art. 13.3 Algoritmische toepassingen	Voor Leveranciers is voorgesteld artikel onredelijk bezwarend nu zij op ieder moment (in tekst "eerste verzoek") gevraagd kan worden om rapportages te overleggen in detail over de werking van het algoritme wat bedrijfsgevoelige/concurrentiegevoelige informatie is of in voorkomend geval informatie welk Leverancier geheim dient te houden. Daarnaast mogen hier geen kosten voor gerekend mogen worden en kan dit in voorkomend geval veel tijd vergen. Bent u bereid om hier na gunning nadere werkafspraken over te maken en Artikel 13.3 niet van toepassing te verklaren?	De gemeente Almere is bereid om nadere werkafspraken te maken over de wijze waarop er aan dit artikel uitvoering gegeven dient te worden. Echter, is de gemeente Almere niet bereid om dit artikel niet van toepassing te verklaren
11	GIBIT 2023, art. 16.1 Aansprakelijkheid	Het is redelijk en gebruikelijk om aansprakelijkheid t.a.v. indirecte schade zoals gevolgschade en winstderving uit te sluiten. Aansprakelijkheid t.a.v. indirecte schade vormt een niet te overzien risico voor Opdrachtnemer. Bent u derhalve bereid de aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor indirecte schade uit te sluiten en directe schade als volgt, limitatief te definiëren in de Overeenkomst als afwijking op de GIBIT: 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(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.	Opdrachtgever kan niet met de voorgestelde aanpassing instemmen en acht de huidige aansprakelijkheidsbepaling, gezien de aard van de dienstverlening, proportioneel. Opdrachtgever gaat ook niet akkoord met de beperking tot directe schade. Er wordt in de GIBIT ook geen onderscheid gemaakt tussen directe en indirecte schade en een dergelijk onderscheid komt in de wet ook niet voor. Daarnaast levert een dergelijk onderscheid onduidelijkheid op, waar geen der partijen bij gebaat is. Opdrachtnemer heeft de naleving van de overeenkomst zelf in de hand. Overigens is, naast de bepalingen in de GIBIT, het Burgerlijk Wetboek (en andere wetgeving) onverkort van toepassing, tenzij daar in de GIBIT uitdrukkelijk van is afgeweken. Dat uitgangspunt geldt voor de hele GIBIT en (dus) ook voor het thema aansprakelijkheid. Dit houdt onder meer in dat de regels uit boek 6 titel 1 afdeling 10 (over schadevergoeding) van toepassing zijn, waaronder begrepen de daarin opgenomen regels omtrent schadebegroting, causaliteit, eigenschuld, etc.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
12	GIBIT 2023, Art. 16.4 Aansprakelijkheid	Opdrachtnemer acht de hoogte van de aansprakelijkheid disproportioneel hoog. Bent u derhalve bereid om in de Overeenkomst als afwijking op GIBIT 2023 verschillende caps op te nemen van: • per schadeveroorzakende gebeurtenis is de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot: een bedrag dat gelijkstaat aan de in de twaalf maanden ervoor in totaal van Opdrachtgever ontvangen bedragen; • per jaar is de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot: maximaal 0,5 maal de hoogte van de Vergoeding; • met betrekking tot alle gebeurtenissen die zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst voordoen is de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot: 1 maal de hoogte van de Vergoeding, met een maximum van EUR 5 miljoen. In voorkomend geval geldt steeds het maximum dat als eerste wordt bereikt.	Hier is de gemeente niet toe bereid. Opdrachtgever stemt niet in met de voorgestelde aanpassing en verwijst naar het antwoord op vraag 11: .
13	GIBIT 2023, Art. 9.3 Acceptatie	Met de toegevoegde passage komt de volledige verantwoordelijkheid voor het bewaken van de termijnen en de (voortgang van) de Implementatie en Acceptatieprocedure bij leveranciers terecht. Waar Opdrachtgever en Opdrachtnemer in goede samenspraak samenwerken (en een gezamenlijke verantwoordelijkheid hebben) zal Opdrachtnemer nu bij elke mogelijke dreiging van het verstoring van deze processen dit moeten communiceren naar Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer dit nalaat zal dit gebruikt kunnen worden door Opdrachtgever jegens Opdrachtnemer. Opdrachtnemer acht dit onevenwichtig. Bent u derhalve bereid om in de Overeenkomst de volgende afwijking op GIBIT 2023 artikel 9.3 op te nemen: "De in het kader van de Acceptatieprocedure gehanteerde termijnen en (bijgestelde) planningen dienen te passen in de algehele planning van de Overeenkomst of het Implementatieplan en mogen niet tot vertraging leiden."	De gemeente is niet bereid om de voorgestelde afwijking over te nemen. Het artikel bepaalt dat herstel van tijdens het testen geconstateerde Gebreken niet mag leiden tot vertraging. Het is dus aan de Leverancier – mede gelet op zijn rol als penvoerder van het aanbod (artikel 3), het implementatieplan (artikel 6) en/of het testprotocol (artikel 9.1) – om op voorhand een realistische planning te hanteren met voldoende ruimte voor herstel van eventueel geconstateerde Gebreken. Verder behoort het overeenkomstig de rechtspraak tot de zorgplicht van Leverancier om de voortgang van de implementatie te bewaken en zo nodig de gemeente te waarschuwen of zelfs aan te manen.
14	GIBIT 2023, Art.16.4, Aansprakelijkheid	Bent u bereid op te nemen dat de aansprakelijkheidsbeperkingen van artikel 16 mede zien op eventuele verbeurde boetes, malussen, service credits en ten gunste van opdrachtgever afgegeven vrijwaringen?	Opdrachtgever is niet bereid om hiertoe over te gaan omdat ten gunste van de opdrachtgever afgegeven vrijwaringen geen onderdeel uitmaken van de overeenkomst en geen enkel verband houden met aansprakelijkheden. Voor wat betreft boetes ziet Opdrachtgever geen reden om deze overeenkomstig artikel 16 te beperken, nu met een boetebeding schade reeds gefixeerd is.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
15	GIBIT 2023, Art.16.5, Aansprakelijkheid	Bent u bereid artikel 16.5 lid iii en iv te laten vervallen omdat daarmee een onbeperkte aansprakelijkheid wordt gecreëerd. 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. Wij verwijzen u hierbij tevens naar de Gids Proportionaliteit, voorschrift 3.9 D waarin aangegeven is dat een onbeperkte aansprakelijkheid niet toegestaan is.	Opdrachtgever is niet bereid om deze bepaling te schrappen. Het schenden van intellectuele eigendomsrechten ligt naar zijn aard volledig in de risicosfeer van de Opdrachtnemer, aangezien Opdrachtgever niet in de positie is om te kunnen controleren of de leverancier enige rechten schendt. Bovendien kan schending van de intellectuele eigendomsrechten potentieel grote gevolgen hebben, die op voorhand niet zijn te voorzien. Een beperking van de aansprakelijkheid acht Opdrachtgever dan ook niet opportuun. Van strijdigheid met de Gids Proportionaliteit is geen sprake, aangezien ook de bepalingen van het Burgerlijk Wetboek van toepassing zijn. Opdrachtgever verwijst in dit kader ook naar de beantwoording van vraag 11.
16	GIBIT 2023, Art.17.2, Verzekering	Opdrachtnemer acht de hoogte van de beroepsaansprakelijkheid disproportioneel. Bent u bereid de verzekeringsbedragen aan te passen naar EUR 1.250.000,-- per gebeurtenis en per jaar?	Opdrachtgever is hiertoe niet bereid. De te verzekeren bedragen zijn proportioneel binnen de markt en passend binnen de uitvraag van de aanbesteding.
17	GIBIT 2023, Art.18.4, Geheimhouding	Leverancier kan niet akkoord gaan met deze bepaling. Het is in strijd met de geheimhouding dat vertrouwelijke informatie, zoals opgenomen in een contract, met derden wordt gedeeld. Bent u bereid artikel 18.4 als volgt aan te passen: De inhoud van de onder de Inkoopvoorwaarden gesloten Overeenkomst(en) als zodanig mag/mogen met aan gemeenten gelieerde rechtspersonen en deelnemers in gemeentelijke regelingen waar Opdrachtgever onderdeel van is gedeeld worden?	Opdrachtgever is hiertoe niet bereid. Dit artikel beoogt te bevorderen dat gemeenten en gemeentelijke samenwerkingsverbanden beter kunnen samenwerken. Dit dient een maatschappelijk doel. Mede vanwege de transparantie binnen de overheid is het wenselijk dat de inhoud van overeenkomsten gedeeld mag worden binnen gemeenten, tussen gemeenten en met relevante samenwerkingspartners. De GIBIT is in dat kader in lijn met wetgeving omtrent openbaarheid.
18	GIBIT 2023, Art.20.4, Intellectueel Eigendom	In artikel 20.4 wordt melding gemaakt van overdracht van het Intellectueel Eigendomsrecht in geval van maatwerk. Omdat alles wat wij bouwen een relatie heeft met (aanpassingen op) onze standaard programmatuur (zie artikel 1.27 GIBIT 2023), waarover wij het Intellectueel Eigendomsrecht uitoefenen, is het niet mogelijk om deze intellectuele eigendomsrechten over te dragen. Het maximale dat we kunnen doen in voorkomende gevallen is een exclusief licentierecht overeen te komen. Dit doet recht aan de door ons gehanteerde licentiestructuur. Gaat u hiermee akkoord?	Opdrachtgever is niet bereid artikel 20 GIBIT overeenkomstig het voorstel aan te passen. Evenwel is Opdrachtgever bereid om het volgende in de overeenkomst op te nemen: <i>"De overeenkomst impliceert niet dat enig intellectueel eigendomsrecht wordt overgedragen of een licentie of ander recht op enig intellectueel eigendomsrecht wordt gegeven of verkregen, tenzij zulks uitdrukkelijk schriftelijk wordt overeengekomen."</i>
19	GIBIT 2023, Art.22.7, Derdenprogrammatuur	Kunt u bevestigen indien er in de Oplossing van Leverancier sprake is van Derdenprogrammatuur dit onder het regime van artikel 22 valt?	Opdrachtgever kan bevestigen dat indien er in de Oplossing sprake is van derdenprogrammatuur, dit onder het regime van artikel 22 valt.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
20	GIBIT 2023, Art.23.1, Vervanging van personeel	Bent u bereid om via de Overeenkomst 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?"	Hiertoe is de gemeente Almere bereid.
21	GIBIT 2023, Art.23.3, Vervanging van personeel	Bent u bereid om via de Overeenkomst aan dit artikel toe te voegen: "indien Leverancier geen geschikt vervangend Personeel heeft binnen de onderneming van Leverancier en de kosten voor de inhuur van de vervanger wezenlijk hoger zijn, treden partijen in overleg?"	Hiertoe is de gemeente Almere <i>niet</i> bereid.
22	GIBIT 2023, Art.26.3, Exit-plan	Bent u bereid om via de Overeenkomst aan dit artikel toe te voegen: "Tijdens het simuleren of daadwerkelijk verrichten van (delen) het exit plan 1) worden de overeengekomen service levels niet van toepassing verklaard, 2) worden de verplichtingen van leverancier aangemerkt als inspanningsverplichtingen.	Opdrachtgever is hiertoe niet bereid. Het exit plan beschrijft in essentie de overgang naar een nieuwe leverancier of het beëindigen van de samenwerking op een constructieve en overeengekomen wijze. Service levels zijn hierbij niet van toepassing, aangezien de ICT-prestatie werkend blijft tot de overgang is bewerkstelligd en het enkel om het evalueren van de exit gaat, teneinde onvoorziene omstandigheden bij een eventuele overstap te voorkomen. In de optiek van Opdrachtgever kwalificeren de in het in het kader van de simulatie op Leverancier rustende verplichtingen niet als inspanningsverplichting.
23	GIBIT 2023, Art.29.4, Informatiebeveiliging	Bent u bereid de volgend tekst op te nemen in de Overeenkomst als afwijking op Art. 35.3 GIBIT 2023: Indien de dienstverlening aan Opdrachtgever op grond van de Overeenkomst tevens het maken van back-ups van gegevens van Opdrachtgever omvat, zal Leverancier met inachtneming van de tussen partijen schriftelijk overeengekomen periodes een back-up maken van de bij hem in bezit zijnde gegevens van Opdrachtgever?	Opdrachtgever gaat ervan uit dat de verwijzing naar artikel 35.5 Gibit 2023 onjuist is. Artikel 35.3 gaat over de 'Periodieke derde verklaring' en dan meer specifiek de kosten van een TPM of certificering. Opdrachtgever is gelet op de aard van de dienstverlening en de op de Leverancier rustende zorgplicht, niet bereid om de voorgestelde aanpassing door te voeren in artikel 29.4..
24	GIBIT 2023, Art.4.2, Uitvoering overeenkomst	Fatale termijnen dienen expliciet overeengekomen te worden, gezien de vergaande consequenties van het niet halen van een fatale termijn. Bent u bereid om, in de nog vast te stellen Overeenkomst, artikel 4.2 van GIBIT 2023 als volgt aan te passen: "Indien en voor zover dit specifiek is overeengekomen, zijn termijnen voor levering en/of andere prestaties vast en fataal. Indien niet binnen die overeengekomen termijnen is gepresteerd, is Leverancier zonder nadere ingebrekestelling in verzuim, tenzij Leverancier bewijst dat het niet halen van de termijnen niet aan Leverancier is toe te rekenen."	Opdrachtgever stemt niet in met de voorgestelde aanpassing. De implementatietermijnen, zoals bedoeld in artikel 4.2 Gibit 2023 zijn, vanwege de aard van de ICT-prestatie en het belang voor de borging van de continuïteit van de dienstverlening fataal.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
25	Offerteaanvraag – Hoofdstuk 5 (Gunning)	De huidige beschrijving van de gunningsmethodiek is voor inschrijvers niet eenduidig. Het is niet duidelijk hoe de inschrijvingen worden beoordeeld op de minimeisen en gunningswensen en in welke gevallen een inschrijving terzijde wordt gelegd wegens het niet voldoen aan een gunningseis. Wij verzoeken de aanbestedende dienst om hoofdstuk 5 te verduidelijken en te herstructureren, zodat de beoordelingssystematiek voor alle partijen helder en controleerbaar is. Daarnaast verzoeken wij de aanbestedende dienst om een tweede nota van inlichtingen toe te voegen aan de planning, zodat alle inschrijvers eventuele vragen over de herziene versie kunnen stellen.	Met rechtsgeldige ondertekening van het UEA geeft inschrijver aan te voldoen aan alle gestelde eisen uit het inkoopdocument en uit het Programma van Eisen. Er wordt een tweede Nota van Inlichtingen ingelast, zie antwoord bij vraag 34.
26	Offerteaanvraag – Paragraaf 3.3.3 (pagina 15)	In de offerteaanvraag schrijft u onder de concrete resultaten: “Uitvoeren en/of faciliteren van inkomens- en doelgroepchecks voor toekenning en gebruik.” Kunt u nader toelichten wat u hier concreet verwacht van de opdrachtnemer? Betekent dit dat de opdrachtnemer (mede) verantwoordelijk wordt voor de beoordeling van aanvragen voor de Stadspas?	Zie PvE 1.29. De opdrachtnemer voert, op basis van door de gemeente vastgestelde criteria (bijvoorbeeld inkomens- of uitkeringsgrenzen), een rechtmatigheidstoets en controle uit om vast te stellen of inwoners in aanmerking komen voor de stadspas of specifieke regelingen/tegoeden. De uitvoering vindt plaats conform de geldende wet- en regelgeving, waaronder de AVG.
27	Offerteaanvraag – Paragraaf 3.3.3 (pagina 15)	In de opsommende lijst onder “door het leveren van” zijn enkele teksten vetgedrukt weergegeven. Kunt u toelichten of hier een specifieke betekenis of nadruk aan verbonden is, waar de inschrijver rekening mee dient te houden?	Er is geen specifieke betekenis of nadruk aan de vetgedrukte teksten. Mogelijk is dit bij het omzetten naar een pdf-bestand per abuis vetgedrukt.
28	Offerteaanvraag – Paragraaf 4.3.1.1 (pagina 21)	In de offerteaanvraag is onder de geschiktheidseisen, sub Certificaten, de ISO 14001-norm genoemd. Kunt u toelichten wat de relevantie en proportionaliteit is van dit milieumanagementcertificaat in relatie tot deze opdracht? Daarnaast merken wij op dat in de checklist op pagina 30 de ISO 9001-norm wordt genoemd. Deze komt niet terug onder de geschiktheidseisen. Kan het zijn dat hier sprake is van een omissie en dat ISO 9001 bedoeld was in plaats van ISO 14001?	De ISO-14001 norm is per abuis in de offerteaanvraag gekomen. Aanbieder dient wel te beschikken over de ISO-9001 en ISO-27001 norm.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
29	Offerteaanvraag – Paragraaf 5.1 en 5.3 (pagina 25)	In paragraaf 5.1 vermeldt u dat er wordt gewerkt met gunningswensen. In paragraaf 5.3 licht u toe dat inschrijvers worden beoordeeld op de mate waarin zij aan deze wensen voldoen. Het is voor inschrijvers echter niet duidelijk hoeveel punten er in totaal zijn te behalen en hoe zwaar de afzonderlijke gunningswensen worden gewogen. Kunt u dit nader toelichten? En klopt het dat er binnen deze aanbesteding slechts twee gunningswensen zijn opgenomen, namelijk B18 en B26 uit het Programma van Eisen?	Het cijfer komt als volgt tot stand: De beoordelingsmethodiek onder 5.5 laat zien dat er per gunningscriterium een cijfer wordt gescoord tussen 0 en 10 . Vermenigvuldigd met factor 2 levert dat een maximale score op van 20 punten per kwaliteitscriterium De gunningswensen zijn: GC 1 implementatieplan – max 20 pnt. GC 2 operationeel plan en dienstverlening-max 20 pnt. GC 3 Aanbodmanagement – max 20 pnt. B18 en B26 uit het programma van eisen zijn geen wensen.
30	Offerteaanvraag – Paragraaf 5.2.1 (pagina 23)	U schrijft onder 5.1 dat de gunningseisen de minimeisen zijn waar de inschrijving moet voldoen. Indien de inschrijving niet vldoet aan de gunningseisen wordt de inschrijving terzijde gelegd. Onder de minimeisen stelt u ook dat de oplossing voldoet aan de volgende eis: “Volledige toegankelijkheid volgens de geldende toegankelijkheidsrichtlijnen van gemeente Almere.” Ter illustratie, uw huidige applicatie voor de Stadspas Zomereditie voldoet niet aan de toegankelijkheidseisen. Betekent dit dat een eventuele inschrijving van de huidige leverancier terzijde gelegd wordt? Kunt u nader toelichten op welke wijze u de minimeisen toets bij inschrijving? Het is voor ons niet transparant en objectief te bepalen op welke wijze u inschrijvingen beoordeeld op de genoemde gunningseisen. Aanvullend, gezien dit een ‘knock-out’ criteria lijkt, kunt u met alle inschrijvers de geldende toegankelijkheidsrichtlijnen van de gemeente delen?	De minimeis dat de oplossing voldoet aan de toegankelijkheidsrichtlijnen van de gemeente Almere geldt voor het nieuwe Stadspasplatform. De stadspas Zomereditie fungeerde als testomgeving en viel buiten deze formele eisen. Bij de beoordeling wordt getoetst of de inschrijver aantoont dat de aangeboden oplossing voldoet aan de geldende richtlijnen, bijvoorbeeld met een toegankelijkheidsverklaring, testresultaten of een audit op basis van WCAG. Dit kan worden ondersteund met relevante referentieprojecten. De gemeente Almere volgt het Besluit Digitale Toegankelijkheid Overheid en hanteert de norm WCAG 2.1 niveau AA of een gelijkwaardige standaard. Zie ook criterium 2.2 PvE.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
31	Offerteaanvraag – Paragraaf 5.4 (Beoordelingscommissie)	Onder Beoordelingscommissie vermeldt u dat gunningscriteria 2, 3 en 4 worden beoordeeld. In de tabel onder 5.2 worden echter drie kwalitatieve gunningscriteria benoemd (1, 2 en 3). Wij vermoeden dat onder “Beoordelingscommissie” de criteria 1, 2 en 3 zijn bedoeld. Kunt u bevestigen of dit juist is? Zo niet, kunt u toelichten wat het vierde criterium betreft?	Uw aanname is juist.
32	Offerteaanvraag – Paragraaf 5.4 (pagina 26) – Presentatie	Onder paragraaf 5.4 vermeldt u dat: “De presentatie dient als verificatiemoment van de inschrijving en wordt gebruikt ter ondersteuning van het consensusoverleg van de beoordelingscommissie.” Kunt u toelichten op welke wijze dit verificatiemoment wordt gebruikt ter ondersteuning van het consensusoverleg, en in hoeverre dit moment invloed heeft op de te behalen scores?	De presentatie kan worden gebruikt om eventuele verschillen in individuele beoordelingen te verhelderen. Indien er na de presentatie nog onduidelijkheden bestaan, kan de toelichting tijdens dit moment worden meegenomen in het consensusoverleg om tot een gezamenlijk en goed onderbouwd eindoordeel te komen. De presentatie heeft geen zelfstandig scoringsonderdeel, maar dient ter ondersteuning en verificatie van de ingediende inschrijving.
33	Offerteaanvraag 1.9	Hier staat dat bij geen gehoor de inkoper te bereiken is via het algemene telefoonnummer van de gemeente Almere. Echter lijkt dit nummer onvolledig. Zou u het algemene nummer alsnog willen delen?	Het algemene nummer 14 036 is correct.
34	Offerteaanvraag 2.2	U stelt: “Als het mogelijk is en naar het oordeel van de gemeente noodzakelijk, kunnen de vragen alsnog beantwoord worden middels een volgende nota van inlichtingen. Inschrijvers kunnen hier niet op rekenen en/of rechten aan ontlenen.” 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. Bent u bereid om een korte tweede vragenronde in te lassen opdat inschrijvers de gelegenheid hebben om mits noodzakelijk op de eerste Nota van Inlichtingen te reflecteren?	Er komt een tweede Nota van Inlichtingen, uitsluitend voor het beantwoorden van verdiepingsvragen.
35	Offerteaanvraag 2.7	Punt 8 en 9 in uw planning bevatten een verkeerd jaartal, namelijk 2025 in plaats van 2026. Dit geldt ook voor PVE kwaliteitseis 50. Kunt u dit bevestigen?	Dit kunnen wij bevestigen.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
36	Offerteaanvraag 3.3.1	U verplicht opdrachtnemer minimaal 5% van de totale opdrachtsom 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?	Deze eis passen wij aan; de SROI-verplichting stellen wij op 2%.
37	Offerteaanvraag 4.1.5.1	In paragraaf 4.1.3 geeft u aan dat het UEA, het tarievenblad en de aanbiedingsbrief rechtsgeldig ondertekend moeten worden. Echter staat in paragraaf 4.1.5.1: "De rechtsgeldige ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) staat voor de rechtsgeldige ondertekening van de gehele inschrijving (het rechtsgeldig ondertekenen van de aanbiedingsbrief dan wel tarievenblad staat eveneens voor rechtsgeldig ondertekening van de gehele inschrijving)." Begrijpt inschrijver het goed dat wij enkel het UEA hoeven te ondertekenen voor een rechtsgeldige inschrijving en dat dit volstaat voor de gehele inschrijving? Ter verduidelijking; inschrijver hoeven de aanbiedingsbrief en het tarievenblad niet te ondertekenen?	De ondertekening van het UEA staat voor een rechtsgeldige ondertekening van de gehele inschrijving, inclusief het tarievenblad. In deze aanbesteding is geen sprake van een aanbiedingsbrief. Dit wordt aangepast in het inkoopdocument. Uitzondering hierop vormt bijlage 14: 'verklaring van geen inmenging Russische betrokkenheid'. Dit formulier dient ingevuld en ondertekend te worden ingediend.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
38	Offerteaanvraag 4.3.1.1	Mede door de opmaak van de betreffende passage op pagina 21 van de offerteaanvraag (ontbreken hoofdletter en paragraafnummer) vermoeden wij dat de eis voor een geldig ISO 14001-certificaat (milieumanagement) mogelijk per abuis in de uitvraag is opgenomen. Ook is dit ons inziens niet van toepassing op uw huidige uitvraag. Ons viel op dat in de tabel op pagina 30 over ISO 9001 (kwaliteit) en ISO 14001 (milieumanagement) wordt gesproken en in het PvE alleen ISO 27001 (informatiebeveiliging) wordt genoemd. In de markt voor stadspassen zijn ISO 9001 (kwaliteit) en ISO 27001 (informatiebeveiliging) gebruikelijke eisen. Certificering conform ISO 14001 (milieumanagement) is dat niet. Overigens zijn recent aanpassingen aangebracht aan de ISO 9001 norm waardoor ook duurzaamheid/klimaatverandering verplicht onderdeel van ISO 9001 zijn geworden. Kunt u bevestigen dat inschrijver enkel het ISO 9001 en ISO 27001 certificaat dient aan te tonen?	Uw aanname is correct.
39	Offerteaanvraag 4.3.1.2	Wij vragen u om aan alle kerncompetenties toe te voegen dat dit bij een stadspas met minimaal 25.000 gebruikers is, 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 stadspas ook voor de secundaire doelgroep in te zetten. Gaat u hiermee akkoord?	Wij nemen deze suggestie niet over. De omvang van het gebruikersaantal verschilt per gemeente en zegt niet altijd iets over de kwaliteit of schaalbaarheid van de oplossing. De gevraagde kerncompetenties bieden voldoende waarborgen dat de opdrachtnemer ervaring heeft met vergelijkbare opdrachten en kan opschalen naar het beoogde gebruikersvolume in Almere.
40	Offerteaanvraag 5.2.1	Hier staat: "Overige eisen staan vermeld in het aparte PvE, bijlage XX". Klopt onze aanname dat hier moet staan Bijlage 7?	Uw aanname klopt.
41	Offerteaanvraag 5.3	U geeft een maximum budget van maximaal € 600.000 voor de eerste drie jaar. Wat, zoals u zelf ook schrijft, neerkomt op €200.000 per jaar . Echter vermoeden wij dat de initiële looptijd 4 jaar is. Als dit zo is, wilt u dan dit maximale budget aanpassen?	Het maximale budget is € 800.000,-. Zoals ook in paragraaf 1.7 van de offerteaanvraag is terug te lezen heeft u als aanbieder de ruimte om een eigen verdeling en invulling te maken van implementatie- en beheerkosten. Wel zijn deze kosten gelimiteerd tot: Maximaal € 200.000 is beschikbaar voor de implementatie Maximaal € 600.000 is beschikbaar voor het structurele beheer en de uitvoering in de eerste drie jaar na livegang
42	Offerteaanvraag 5.3	In de uitwerking van gunningscriterium 2. Operationeel plan en dienstverlening vraagt u om 'Procesinrichting voor sturing en monitoring'. Wat bedoelt u precies met procesinrichting? Deze bullet kan op meerdere manieren geïnterpreteerd worden.	Met 'procesinrichting voor sturing en monitoring' bedoelen wij de manier waarop de opdrachtnemer de uitvoering volgt en bijstuurt. Denk aan hoe KPI's worden gemeten, hoe vaak en in welke vorm gerapporteerd wordt, en wie daarvoor verantwoordelijk is. De uitwerking moet laten zien hoe de opdrachtnemer zorgt voor een

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			gestructureerde en transparante monitoring van de dienstverlening.
43	Offerteaanvraag 5.3	In de uitwerking van gunningscriterium 1 Implementatieplan vraagt u om 'Toepassing van lessen uit ervaringen/referenties bij andere gemeenten'. Kunt u toelichten welke uitwerking u hierbij wenst te zien? Op wat voor ervaringen/referenties doelt u hier? Deze bullet kan op meerdere manieren geïnterpreteerd worden.	Met dit punt wordt bedoeld dat de inschrijver laat zien welke lessen en verbeterpunten uit eerdere implementaties bij andere gemeenten zijn meegenomen in het plan voor Almere. Het gaat daarbij om relevante ervaringen en referentieprojecten, zoals knelpunten, succesfactoren of procesaanpakken, die aantoonbaar hebben geleid tot een beter en efficiënter implementatieproces. De nadruk ligt op hoe deze opgedane kennis wordt toegepast om de implementatie voor de gemeente Almere succesvol uit te voeren.
44	Offerteaanvraag 5.3	In de uitwerking van gunningscriterium 1 Implementatieplan vraagt u om 'Borging van haalbaarheid in de praktijk'. Kunt u toelichten welke uitwerking u hierbij wenst te zien? Deze bullet kan op meerdere manieren geïnterpreteerd worden.	Met 'borging van haalbaarheid in de praktijk' wordt bedoeld dat de inschrijver laat zien hoe het implementatieplan realistisch uitvoerbaar is binnen de gestelde planning, randvoorwaarden en capaciteit. De uitwerking moet inzicht geven in hoe risico's worden beheerst, afhankelijkheden worden gemanaged en hoe de opdrachtnemer zorgt dat afspraken daadwerkelijk haalbaar en uitvoerbaar zijn in de praktijk.
45	Offerteaanvraag 5.3	U geeft aan dat de uitwerking van de gunningcriteria maximaal 10 pagina's A4 mogen zijn voor 14 bullets. Echter is onze ervaring dat inschrijvers volgeschreven A4's inleveren met zeer krappe marges wat de leesbaarheid voor u als beoordelaar niet ten goede komt. Bent u daarom bereid om een maximum van 15 A4 te hanteren?	Uw invulling op dit Subgunningscriterium dient u te beschrijven in één document van maximaal 10 pagina's in A4 formaat (inclusief bijlagen maar exclusief voorblad, inleiding, inhoudsopgave en een eventuele planning), waarbij gebruik wordt gemaakt van lettertype Verdana 9pt, een minimale regelafstand van 1.5 pt wordt aangehouden en met minimale marges van 2,5 cm boven en onder en 3 cm links en rechts wordt gewerkt. Bij overschrijding van het maximale aantal A4 wordt de overschrijding niet beoordeeld.
46	Offerteaanvraag 5.4	De twee hoogst scorende inschrijvers worden uitgenodigd voor een presentatie. Echter staat dit niet opgenomen in uw planning in paragraaf 2.7. Week 48 is erg breed. Kunt u aangeven op welke datum u de presentaties organiseert? Dan reserveren wij deze datum alvast in onze agenda.	Donderdag 27 november 10:00-12:00u
47	Offerteaanvraag 5.5	U geeft aan dat er voor de kwalitatieve onderdelen een minimale score geldt. Echter kan inschrijver niet vinden wat deze minimale score is. Kunt u dat aangeven?	Is niet meer van toepassing
48	Offerteaanvraag 5.5	Wat is het verschil tussen zeer degelijk en degelijk, inhoudelijk zeer relevant en behoorlijk relevant, en maximale meerwaarde en meerwaarde?	Naarmate de bullets onder de gunningscriteria beter zijn uitgewerkt naar het oordeel van de beoordelingscommissie wordt de score hoger.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
49	Offerteaanvraag 5.5	In paragraaf 5.4 staat dat de beoordelingscommissie bestaat uit maximaal vijf personen met verschillende beleids- en ICT-gerelateerde functies. Echter staat in paragraaf 5.5 dat de beoordelingscommissie is samengesteld uit maximaal drie/vijf personen die inhoudelijk voldoende deskundigheid hebben om de gevraagde aspecten, met voldoende deskundigheid te beoordelen op volledigheid, juistheid en haalbaarheid. Kunt u aangeven uit hoeveel personen de beoordelingscommissie bestaat en welke functies zij hebben?	De beoordelingscommissie bestaat uit 5 personen. De functies die zij betrekken zijn: - Beleidsadviseur W&I/Armoedebeleid - Contractmanager W&I - Informatiemanager ICT - Projectleider Stadspas - Adjunct-afdelingsmanager W&I
50	Offerteaanvraag 6	In de checklist is het ISO 9001 certificaat opgenomen bij de bewijsmiddelen na gunning. Verder wordt dit bewijsmiddel niet genoemd in de offerteaanvraag. Klopt het dat inschrijver dit bewijsmiddel na gunning in moet dienen?	Dit is correct.
51	Offerteaanvraag 6	In de checklist staat dat inschrijvers Beantwoording wensen paragraaf 5.3.2 in moeten dienen. Wij vermoeden dat dit paragraaf 5.3 moet zijn. Kunt u dit bevestigen?	Uw aanname is correct.
52	Offerteaanvraag 6	In de checklist staat dat het uittreksel van het handelsregister bij inschrijving ingediend moet worden. Echter staat in paragraaf 4.2 dat dit bewijsstuk wordt opgevraagd na gunning. Kunt u aangeven wat juist is?	Indienen bij inschrijving is juist.
53	Offerteaanvraag Bijlage 2	Kunt u bijlage 2 invulbaar in Word ter beschikking stellen voor het invullen van de kerncompetenties?	Dit wordt in Word beschikbaar gesteld en gepubliceerd samen met de Nvl.
54	Offerteaanvraag, Bijlage 3	Opdrachtgever vermeldt, in Bijlage 3 van de offerteaanvraag dat bij het niet voldoen aan de social return-verplichting een boete van 125% van de nog openstaande social return verplichting wordt gehanteerd. Opdrachtnemer verzoekt om de hoogte van deze boete te herzien en deze te verlagen naar 100% van de nog openstaande social return verplichting. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	Nee, dit is een standaard waarvan niet wordt afgeweken.
55	Offerteaanvraag, Bijlage 3	Graag ontvangen wij Bijlage 2 in Word zodat deze ook door ons ingevuld kan worden.	Zie antwoord vraag 53.
56	Offerteaanvraag, pag.30 Checklist	Conform de Checklist dienen wij bijlage 7, Def. Programma van Eisen niet in te dienen. Kunt u dit bevestigen?	Dat is correct.
57	Offerteaanvraag, pag.30 Checklist	In de checklist verwijst u naar door ons uit te werken wensen zoals opgenomen in paragraaf 5.3.2. Echter, de Offerteaanvraag bevat geen paragraaf 5.3.2. Wij nemen aan dat deze regel per abuis in de Checklist is opgenomen. Kunt u deze aanname bevestigen?	Uw aanname is correct. De juiste verwijzing is: 5.2 en 5.3.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord																		
58	Offerteaanvraag, par. 2.7	De publicatiedatum van de aanbesteding en sluitingsdatum voor de Nota van Inlichtingen valt precies in de herfstvakantieperiode en daarnaast is de sluitingsdatum voor de enige vragenronde zeer dicht op de publicatiedatum (5 volledige werkdagen). Hierdoor is het zorgvuldig bestuderen van de uitvraag lastig en vinden wij het redelijk dat de sluitingstermijn voor de vragenronde met minimaal één volledige week wordt verlengd. Daarnaast vinden wij het redelijk om een tweede verduidelijkende vragenronde in de planning op te nemen. Iets wat tegenwoordig bij grote en/of complexe aanbestedingen gebruikelijk is. Kunt u instemmen met beide verzoeken?	Dit is de planning: <table><tr><td>1. Publicatie aankondiging</td><td>15 oktober 2025</td></tr><tr><td>2. Sluiting ontvangst vragen – 10:00u</td><td>23 oktober 2025</td></tr><tr><td>3. Verwachte verzenddatum nota van inlichtingen</td><td>30 oktober 2025</td></tr><tr><td>4. Sluitingsdatum inschrijvingen – 10:00u</td><td>24 november 2025</td></tr><tr><td>5. Streefdatum afronding beoordeling inschrijvingen</td><td>24-27 november 25</td></tr><tr><td>6. Verzending gunningsbeslissing</td><td>28 november 2025</td></tr><tr><td>7. Einde bezwaarperiode</td><td>19 december 2025</td></tr><tr><td>8. Ingangsdatum overeenkomst</td><td>1 januari 2026</td></tr><tr><td>9. Implementatieperiode + live gang</td><td>Uiterlijk 1 juni 2026</td></tr></table> Hieraan voegen we een tweede vragenronde toe.	1. Publicatie aankondiging	15 oktober 2025	2. Sluiting ontvangst vragen – 10:00u	23 oktober 2025	3. Verwachte verzenddatum nota van inlichtingen	30 oktober 2025	4. Sluitingsdatum inschrijvingen – 10:00u	24 november 2025	5. Streefdatum afronding beoordeling inschrijvingen	24-27 november 25	6. Verzending gunningsbeslissing	28 november 2025	7. Einde bezwaarperiode	19 december 2025	8. Ingangsdatum overeenkomst	1 januari 2026	9. Implementatieperiode + live gang	Uiterlijk 1 juni 2026
1. Publicatie aankondiging	15 oktober 2025																				
2. Sluiting ontvangst vragen – 10:00u	23 oktober 2025																				
3. Verwachte verzenddatum nota van inlichtingen	30 oktober 2025																				
4. Sluitingsdatum inschrijvingen – 10:00u	24 november 2025																				
5. Streefdatum afronding beoordeling inschrijvingen	24-27 november 25																				
6. Verzending gunningsbeslissing	28 november 2025																				
7. Einde bezwaarperiode	19 december 2025																				
8. Ingangsdatum overeenkomst	1 januari 2026																				
9. Implementatieperiode + live gang	Uiterlijk 1 juni 2026																				
59	Offerteaanvraag, par. 3.3.1	In onderhavige aanbesteding stelt u 5% Social Return verplicht. Deze aanbesteding betreft echter een arbeidsextensieve opdracht met een looncomponent lager dan 30%. Het is gebruikelijk om het percentage Social Return bij een arbeidsextensieve opdracht naar beneden bij te stellen. Opdrachtnemer is daarom van mening dat een percentage van 2% van de opdrachtwaarde beter van toepassing is op deze aanbesteding. Bent u bereid om het Social Return percentage te verlagen naar 2% van de opdrachtwaarde?	Zie het antwoord bij vraag 36.																		
60	Offerteaanvraag, par. 3.3.2	Kunt u toelichten op welke wijze u het gestelde in paragraaf 3.3.2 van toepassing acht op de in deze aanbesteding gevraagde dienstverlening?	Deze paragraaf is ter kennisgeving en standaard opgenomen in de offerteaanvraag. Mocht een onderneming voor zijn/haar leveringen en/of diensten rijdend materieel inzetten dan dient hij/zij hier rekening mee te houden.																		
61	Offerteaanvraag, par. 5.2.1	Op welke wijze kunnen wij aantonen dat wij ons met de wensen, die in het PvE opgenomen (zouden) zijn, positief kunnen onderscheiden?	Het gaat erom dat de inschrijver de wens onderscheidend invult met een goed onderbouwde, realistische en uitvoerbare aanpak. De uitwerking moet laten zien hoe de inschrijver in de praktijk meerwaarde toevoegt, bijvoorbeeld door een doordachte vertaling van de wens naar concrete oplossingen op het gebied van communicatie en het bereiken van extra doelgroepen, onderbouwd met relevante ervaringen of voorbeelden uit andere gemeenten.																		
62	Offerteaanvraag, par. 5.2.1	In paragraaf 5.2.1 stelt u: “Daarnaast bevat het PvE wensen waarmee inschrijvers zich positief kunnen onderscheiden.” Het is ons niet duidelijk waar wij in het PvE wensen kunnen terugvinden. Graag ontvangen wij een duidelijk overzicht van de wensen die	Zie PvE punten 1.18 en 1.26 (tabblad Uitvoering)																		

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
63	Offerteaanvraag, par. 5.4	Wij vinden een presentatie van 20 minuten, voor een platform wat zo'n belangrijk verschil kan maken voor inwoners van Almere, wat kort. Wij stellen daarom voor om de presentatie te verruimen naar 40 minuten, gevolgd door 20 minuten voor het stellen van vragen. De totale tijd komt hiermee op 60 minuten per leverancier. Kunt u hiermee instemmen?	Presentatie 30 min en vragen 15 min dus 45 min per presentatie.
64	Prijsinvulformulier	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 wordt de prijs gewogen op 40% en de kwaliteit op slechts 60%. Dit is wat ons betreft onwenselijk vanwege uw wensen voor de kwaliteit en continuïteit van de huidige dienstverlening. Het resultaat van de huidige gunningsmethodiek stuurt inschrijvers sterk om met een zo laag mogelijke prijs in te schrijven. Daarom verzoeken wij u om de van de onderdelen kwaliteit zwaarder te wegen (70 of 80%). 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.	Dit is een weloverwogen keuze die de gemeente niet aanpast.
65	PvE – 4. Functioneel beheer, eis 24	U schrijft dat “de applicatie beschikt over een (aparte) beheermodule.” Kunt u nader toelichten wat u onder een aparte beheermodule verstaat, en welke functionaliteiten u hier precies verwacht?	Met een aparte beheermodule wordt bedoeld dat de applicatie een afgeschermd omgeving bevat waarin de gemeente zelf bepaalde onderdelen kan beheren of inzien. Hoewel de servicedesk en het beheer wordt uitbesteed, is het wenselijk dat de gemeente bijvoorbeeld gebruikersgegevens, rapportages of instellingen kan inzien en waar nodig kleine aanpassingen kan doen, zoals het aanpassen van content of het beheren van aanbieders en producten. De module moet dit op een gebruiksvriendelijke en veilige manier mogelijk maken.
66	PvE – 4. Functioneel beheer, eis 38	Staat de gemeente open voor alternatieve inlogmethoden naast gebruikersnaam en wachtwoord, zoals een eenmalige, tijdsgebonden magic link per e-mail in combinatie met een tweede verificatiestap? Dit biedt een minstens gelijkwaardig en in meerdere opzichten veiliger beveiligingsniveau dan de klassieke gebruikersnaam-wachtwoordmethode.	Ja, we staan open voor alternatieven. Mits gelijkwaardig veiligheidsniveau wordt gewaarborgd.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
67	PvE - algemeen	Wij begrijpen dat de gemeente Almere in de zomer een pilot is gestart met een tijdelijke stadspasoplossing. Kunt u toelichten in welke mate de resultaten of ervaringen uit deze pilot en de werking van de huidige tijdelijke oplossing zijn meegenomen in de uitwerking van het programma van eisen? En kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de huidige leverancier niet betrokken is geweest bij deze aanbesteding en de kennis en ervaringen uit deze pilot niet leiden tot een voorkeurspositie van de betrokken leverancier?	De ervaringen uit de pilot zijn benut om het programma van eisen aan te scherpen, onder meer op het gebied van gebruiksvriendelijkheid, communicatie, service en techniek. Voorstel: De gemeente Almere kan bevestigen dat de leverancier van de 'zomerpas' niet betrokken is geweest bij het tot stand komen van deze aanbesteding. De kennis en ervaring leiden niet tot een voorkeurspositie, de kennis en ervaring zijn met name aan de kant van de gemeente en wat zij als gewenste invulling/oplossing ziet.
68	PvE – Financiën, eis D53	Kunt u nader toelichten wat volgens u onder het uitvoeringsbudget valt? Betreft dit hetzelfde budget als het budget voor beheer en uitvoering, zoals genoemd onder paragraaf 1.7 van de offerteaanvraag?	Met het uitvoeringsbudget wordt het deel van het budget bedoeld dat bestemd is voor de uitvoering van de dienstverlening richting inwoners en aanbieders, bijvoorbeeld voor activiteiten, communicatie, transactiekosten of serviceondersteuning. Het uitvoeringsbudget sluit aan bij het in paragraaf 1.7 genoemde budget voor beheer en uitvoering en betreft dus dezelfde middelen, maar dan uitgesplitst naar de feitelijke besteding.
69	PvE – Gebruik & Interactie	In het kader van artikel 2.76, lid 3, van de Aanbestedingswet 2012 merken wij op dat technische specificaties niet mogen verwijzen naar een specifieke werkwijze of oplossing die een bepaalde leverancier kan bevoordelen. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de in het Programma van Eisen opgenomen gedetailleerde veld- en schermspecificaties uitsluitend bedoeld zijn als illustratie van de gewenste functionaliteit, en niet als verplichte technische inrichting, zodat ook alternatieve systemen die hetzelfde resultaat bereiken als gelijkwaardig worden beschouwd?	De gemeente herkent zich niet in gestelde vraag.
70	PvE – J68 en J69	De eisen J68 en J69 zijn identiek geformuleerd. Is hier per abuis één eis weggefallen, of is deze duplicatie bewust opgenomen?	Per abuis gedupliceerd. Eis 69 onder tabblad 'Uitvoering' kan vervallen.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
71	PvE – Uitvoering, eis D29	In eis D29 staat: “De opdrachtnemer voert, op basis van door de gemeente vastgestelde criteria (bijvoorbeeld inkomens- of uitkeringsgrenzen), een rechtmatigheidstoets en controle uit om vast te stellen of inwoners in aanmerking komen voor de stadspas of specifieke regelingen/tegoeden.” Kunt u toelichten of hiermee wordt bedoeld dat de opdrachtnemer ook daadwerkelijk de beoordeling van aanvragen (bijvoorbeeld voor minima) uitvoert, of dat dit beperkt blijft tot het technisch faciliteren van deze toetsing?	De opdrachtnemer voert de beoordeling uit op basis van de door de gemeente vastgestelde criteria, bijvoorbeeld via een technisch systeem of koppeling waarmee de rechtmatigheid automatisch kan worden vastgesteld. De gemeente stelt de kaders vast, terwijl de uitvoering en controle van de toetsing bij de opdrachtnemer liggen.
72	PVE 1.15	Klopt onze aanname dat de kosten voor deze 1250 fysieke passen geen onderdeel zijn van het maximale budget wat u heeft gesteld? Wat als het aantal fysieke passen meer is dan 1.250, mag opdrachtnemer deze extra kosten dan in rekening brengen?	Nee, dit klopt niet. Dit aantal maakt wel onderdeel uit van het budget. Indien aantallen hoger uitvallen dan kan aanbieder in overleg treden met gemeente .
73	PVE 1.32	Hier staat: “Het systeem voldoet aan de eisen van WCAG 2.1, niveau A en AA en aan standaard EN 301 549.” Wij vermoeden dat u hier ‘of’ bedoelt in plaats van ‘en’. De EN-norm is namelijk de Europese norm voor wat wij in Nederland kennen als WCAG.	Opdrachtgever bedoelt wel heel duidelijk ‘en’ en niet ‘of’. De WCAG is een norm/richtlijn voor webcontent (website en apps) en de EN 301549 is een Europese norm, verplicht voor overheden, voor alle ICT-producten en diensten.
74	PVE 1.50	Hier staat dat de ingangsdatum 1-1-2025 is. Kunt u bevestigen dat dit 1-1-2026 moet zijn?	Uw aanname is correct.
75	PVE 1.60	Kunt u bevestigen dat, gelet op het proportionaliteitsbeginsel en de aard van de opdracht, het overleggen van een kopie van een goedkeurende controleverklaring door een onafhankelijk accountant bij de meest recente jaarrekening niet vereist is, en dat een minder belastend alternatief, zoals een eigen verklaring of een samenstellingsverklaring, volstaat?	Nee, met dit voorstel gaat gemeente niet akkoord.
76	PVE 1.65	Er wordt op verschillende plekken gesproken over het uitvoeren van een KTO. Het is voor inschrijver niet helemaal duidelijk wie verantwoordelijk is voor deze uitvraag en de betreffende kosten. Zoals wij dit lezen komen deze aanvullende kosten voor rekening van de gemeente. Kunt u dit bevestigen?	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de uitvoering en rapportage van de klanttevredenheidsonderzoeken, in afstemming met de gemeente. De kosten hiervan maken onderdeel uit van de opdrachtsom.
77	PVE 1.66	Wie zijn volgens de gemeente ‘de te onderscheiden deelnemende partijen’?	Met de te onderscheiden deelnemende partijen worden de belangrijkste groepen bedoeld die direct betrokken zijn bij het gebruik en de uitvoering van de stadspas, zoals pashouders, aanbieders en gemeentelijke gebruikers.
78	PVE 2 2.2	Kunt u concreet toelichten wat u bedoeld met “Wat verder nog van toepassing is”?	Met ‘wat verder nog van toepassing is’ wordt bedoeld dat de oplossing ook moet voldoen aan andere relevante wet- en regelgeving voor digitale overheidsdiensten, zoals de AVG en

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			aan eventuele nieuwe of gewijzigde regelgeving die tijdens de looptijd in werking treedt.
79	PVE 20, 21	U geeft aan dat de opdrachtnemer samenwerkt met de communicatie-afdeling van Gemeente Almere en Almere City Marketing. Wat wordt hierbij van opdrachtnemer verwacht? Welke werkzaamheden voeren de gemeentelijke afdelingen uit?	Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat hij nauw samenwerkt met zowel de afdeling Communicatie van de gemeente Almere als met Almere City Marketing (ACM) bij de voorbereiding en uitvoering van alle communicatie rondom de Stadspas. Hierbij is het belangrijk om te benadrukken dat ACM geen onderdeel is van de gemeentelijke organisatie. De opdrachtnemer levert input voor de communicatie, zoals teksten en voorstellen voor de website of promotionele uitingen. Deze input wordt afgestemd met de gemeente. De gemeente zorgt ervoor dat deze communicatie aansluit bij bredere gemeentelijke communicatie en lopende campagnes. Daarmee bewaakt de gemeente de samenhang en voert zij de regie over de totale communicatie. Voor de uitvoering van een campagne ter promotie van de Stadspas kan het communicatiebureau worden ingeschakeld dat is geselecteerd via de recent afgeronde aanbesteding. De opdrachtnemer werkt op basis van een duidelijke (marketing)communicatiebriefing vanuit de gemeente. Het opstellen van deze briefing is een taak van de gemeente. Indien gewenst kan de opdrachtnemer aanvullende ondersteuning bieden via een optioneel marketing- en communicatiepakket. Zie PvE 1.26
80	PVE 3.3	De geldigheid van de pas kan niet worden bepaald door de verkoopdatum. Dit wordt bepaald door de ingestelde data van het pasjaar. Is dit akkoord?	Nee, hetgeen vereist in PVE 3.3 blijft van toepassing.
81	PVE 3.32	Wat bedoelt u met het combineren van producten met andere producten/regelingen?	Hiermee wordt bedoeld dat per product kan worden ingesteld of het wel of niet gecombineerd mag worden met andere producten of regelingen, bijvoorbeeld om dubbele kortingen of tegoeden te voorkomen.
82	PVE 3.34	Hier staat: "Het systeem moet de mogelijkheid geven op het product of er eventueel sprake is van een eventuele wachtlijst, wanneer dit product wordt ingezet." We zien op verschillende plaatsen in de aanbestedingsdocumenten de term product(en) terugkomen, echter wordt dit elke keer op een andere manier bedoeld. Wat verstaat u onder product?	Met 'product' wordt een onderdeel van het stadspasaanbod bedoeld, zoals een activiteit, dienst, regeling of korting die via het platform beschikbaar is voor pashouders.
83	PvE eis 4, Leidraad 5.2.1	In de offerteaanvraag staat: "Minimaal 60% van het aanbod bestaat uit activiteiten gericht op cultuur, sport, educatie en vrije tijd.". Echter staat in het PvE: "Circa 50% van het aanbod bestaat uit sport-, cultuur-, educatie- en vrijetijdsactiviteiten." Kunt u aangeven welke juist is?	60% is het juiste percentage

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
84	PvE eis 8	U stelt: 'Aanbod op de stadspas buiten Almere mag niet te nadele zijn van ondernemingen in Almere, tenzij de participatie van minima hierbij is gebaat.' Wanneer wordt iets beschouwd als ten nadele van ondernemingen in Almere? Hoe wordt bepaald of minima hierbij gebaat zijn? Wanneer wordt een aanbieder van buiten Almere wel geaccepteerd en aan welke voorwaarden moet hij dan voldoen?	Met 'niet te nadele van ondernemingen in Almere' wordt bedoeld dat aanbod van buiten Almere geen lokale ondernemers mag verdringen of benadelen. Aanbieders van buiten Almere worden geaccepteerd als hun aanbod aanvullend is, lokaal niet beschikbaar is of aantoonbaar bijdraagt aan het gebruik van de stadspas door minima.
85	PVE KPI 1	Hoe wenst u te meten hoeveel inwoners de stadspas kennen?	De meting maakt deel uit van de monitoring van de opdracht. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat hij deze meting uitvoert of faciliteert en inzicht biedt in de ontwikkeling van de bekendheid via gebruiks- en bereikcijfers.
86	PVE KPI 3	Wat wordt bedoeld met het bereiken van minima? Gaat het hier om daadwerkelijke pashouders? Hoe wenst u te zien dat inschrijver dit toetst?	Zie antwoord vraag 85. Gaat om daadwerkelijke pashouders.
87	PVE KPI 4	Bedoelt u hier dat 30% van de pashouders de pas gebruikt? Of 30% van de doelgroep?	30% van de minima doelgroep
88	PVE kwaliteitseis 5 eis 19	ISO 27001 staat niet in offerteaanvraag, enkel in het PvE. Klopt het dat inschrijver dit bewijsmiddel na gunning in moet dienen?	Dat klopt.