Nota van Inlichtingen bij: Dienstverlening inzake parkeervergunningen Beverwijk
Gepubliceerd onder nummer: BW 202511 PRJ-2500104
Datum: 18 november 2026

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Aanbestedingsdocument, §5.3, pagina 26–27 en Bijlage A – PvE, §7.5	In het aanbestedingsdocument wordt aangegeven dat van de huidige opdrachtnemer geen volledige systeemimplementatie of gegevensconversie wordt verwacht indien deze niet aan de orde is. Voor een nieuwe opdrachtnemer geldt daarentegen de verplichting om een uitgebreide dataconversie en volledige dataschoning uit te voeren. Inschrijver constateert dat hiermee een aanzienlijk verschil ontstaat in werkzaamheden, kosten en implementatierisico's tussen de huidige opdrachtnemer en overige inschrijvers. Hoe waarborgt Opdrachtgever onder deze omstandigheden een gelijk speelveld en een objectieve en vergelijkbare beoordeling van de inschrijvingen? Kan Opdrachtgever daarnaast bevestigen dat alle inschrijvers tijdig en onder gelijke voorwaarden kunnen beschikken over de benodigde gegevens, waaronder een volledige export, gegevensstructuren, datadefinities en koppelbeschrijvingen, en dat de huidige leverancier verantwoordelijk is voor het aanleveren van volledige en kwalitatief bruikbare brongegevens?	Het is niet te vermijden dat de zittende opdrachtnemer een ander implementatietraject tegemoet gaat dan een 'nieuwe' Opdrachtnemer. Aanbestedende dienst heeft getracht een gelijk speelveld te creëren door in paragraaf 5.3 van het Aanbestedingsdocument onderscheid te maken in de beantwoording van gunningscriterium 2 Implementatie-, conversie- en communicatieplan, waarmee een meer objectieve en vergelijkbare beoordeling kan plaatsvinden. Daarnaast wordt het verschil in kosten weggenomen door in het Prijsformulier de implementatiekosten alleen te vergoeden aan een 'nieuwe' Opdrachtnemer, niet zijnde de zittende contractant. Aanbestedende dienst kan bevestigen dat alle inschrijvers tijdig en onder gelijke voorwaarden kunnen beschikken over de benodigde gegevens, waaronder een volledige export, gegevensstructuren en datadefinities. De zittende opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanleveren van volledige en kwalitatief bruikbare brongegevens aan Opdrachtgever, die deze beschikbaar zal stellen aan de nieuwe Opdrachtnemer. Koppelbeschrijvingen zijn volgens Aanbestedende dienst niet van toepassing bij het aanleveren van gegevens

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
2	PvE, §12.6, pagina 52	In paragraaf 12.6 wordt een minimale beschikbaarheid van 99,6% tijdens werktijden en 96,1% buiten werktijden geëist. Naar de mening van Inschrijver is deze beschikbaarheidseis relatief hoog, mede gezien de afhankelijkheid van externe partijen en voorzieningen, zoals hosting en koppelingen met derden. Inschrijver stelt daarom voor om één uniforme beschikbaarheidsnorm van 99% op 24/7-basis te hanteren, waarbij vooraf afgestemd onderhoud en verstoringen bij externe voorzieningen die niet aan Opdrachtnemer kunnen worden toegerekend buiten de berekening blijven. Is Opdrachtgever bereid de beschikbaarheidseis overeenkomstig dit voorstel aan te passen? Indien Opdrachtgever hiermee niet akkoord gaat, kan Opdrachtgever dan aangeven waarom de huidige beschikbaarheidsnorm noodzakelijk wordt geacht?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met het eisen van een minimale beschikbaarheid van 99% op 24/7-basis voor het PVS en met name de Bezoekersregeling, waarbij vooraf afgestemd onderhoud en verstoringen bij externe voorzieningen die niet aan Opdrachtnemer kunnen worden toegerekend buiten de berekening blijven.
3	Bijlage A – PvE, §12.4, pagina 50 en Bijlage I	In paragraaf 12.4 wordt gesteld dat Opdrachtnemer of diens hostingpartij reeds bij inschrijving moet beschikken over een ISAE 3402 type I-verklaring. Tegelijkertijd wordt in Bijlage I deze verklaring niet genoemd als verplicht in te dienen document. Kan Opdrachtgever bevestigen of het beschikken over een ISAE 3402 type I-verklaring daadwerkelijk een minimumeis is waaraan reeds op het moment van inschrijving moet worden voldaan, of dat deze verklaring pas bij verificatie dan wel bij aanvang van de overeenkomst beschikbaar moet zijn? Daarnaast verzoekt Inschrijver te bevestigen of een gelijkwaardige onafhankelijke assuranceverklaring of aantoonbare certificering van de informatiebeveiligingsmaatregelen, bijvoorbeeld ISO 27001, eveneens wordt geaccepteerd, mits hiermee een gelijkwaardig niveau van beheersing wordt aangetoond.	Ja, inschrijver moet bij inschrijving beschikken over een dergelijke verklaring. Deze hoeft echter niet als bewijsstuk overlegd worden, aangezien dit een uitvoeringseis betreft. Het staat inschrijver vrij gelijkwaardige onafhankelijke verklaringen aan te leveren, echter ligt de bewijslast voor de gelijkwaardigheid bij inschrijver.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
4	Aanbestedingsdocument §4.2 en Bijlage E, artikel 11	Artikel 11 van de conceptovereenkomst bepaalt dat de SROI-verplichting wordt berekend over de totale uiteindelijke opdrachtwaarde, inclusief eventuele verlengingen en onderhoudstermijnen. Kan Opdrachtgever bevestigen dat de SROI-verplichting uitsluitend wordt berekend over de daadwerkelijk afgenomen en gefactureerde dienstverlening gedurende de gerealiseerde contractduur, en dat niet-uitgeoefende verlengingsopties buiten beschouwing blijven? Daarnaast verzoekt Inschrijver te bevestigen dat, wanneer rechtstreekse inzet van de doelgroep binnen de specialistische softwaredienstverlening niet mogelijk is, alternatieve vormen van SROI-invulling zijn toegestaan. Hierbij valt te denken aan sociaal inkopen, het bieden van opleidings- of stageplaatsen en het inzetten van specialistische kennis ten behoeve van maatschappelijke initiatieven, overeenkomstig de daarvoor geldende regionale voorwaarden.	Opdrachtgever kan hiermee instemmen. De SROI-verplichting wordt berekend over de daadwerkelijk gerealiseerde opdrachtwaarde exclusief btw. Niet-benutte verlengingsopties blijven hierbij buiten beschouwing. Daarnaast zijn alternatieve vormen van SROI-invulling toegestaan, mits deze voldoen aan de geldende regionale SROI-richtlijnen en voorwaarden. De invulling dient ter goedkeuring aan Opdrachtgever te worden voorgelegd.
5	Aanbestedingsdocument §4.2 en Bijlage E, artikel 11	Opdrachtgever verlangt dat minimaal 5% van de totale opdrachtwaarde wordt aangewend voor Social Return on Investment (SROI). Inschrijver onderschrijft de maatschappelijke doelstellingen van Social Return. Tegelijkertijd betreft deze opdracht voornamelijk het beschikbaar stellen, hosten, onderhouden en doorontwikkelen van een bestaande SaaS-oplossing. De werkzaamheden zijn grotendeels specialistisch van aard en bieden daardoor relatief beperkte mogelijkheden voor de directe inzet van personen met een afstand tot de arbeidsmarkt. In vergelijkbare gemeentelijke ICT-aanbestedingen wordt mede vanwege het specialistische karakter van de dienstverlening een SROI-verplichting van 2% gehanteerd. Is Opdrachtgever bereid, mede vanuit het proportionaliteitsbeginsel en de mogelijkheid tot maatwerk binnen het regionale SROI-beleid, de SROI-verplichting voor deze opdracht te verlagen van 5% naar 2% van de daadwerkelijk gerealiseerde opdrachtwaarde exclusief btw? Indien Opdrachtgever hier niet mee instemt, verzoeken wij om een nadere motivering waarom 5% voor deze specifieke SaaS-opdracht	Opdrachtgever kan instemmen met het verlagen van de SROI-verplichting van 5% naar 2% van de daadwerkelijk gerealiseerde opdrachtwaarde exclusief btw. Hiermee wordt rekening gehouden met het specialistische karakter van de SaaS-dienstverlening, waarbij tegelijkertijd invulling wordt gegeven aan de maatschappelijke doelstellingen van SROI. De overige voorwaarden met betrekking tot SROI blijven ongewijzigd.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
6	Leidraad 5.3 p.25; Bijlage K casussen	In de beschrijving van de demonstratie staat dat bij inschrijving ook een schriftelijk deel moet worden aangeleverd. Kunt u specificeren welk document wordt verwacht, welke onderdelen verplicht zijn, of een maximumaantal pagina's of voorgeschreven format geldt en hoe het schriftelijke deel meeweegt ten opzichte van de fysieke demonstratie?	Een angepast aanbestedingsdocument wordt bijgevoegd bij Nota van Inlichtingen 1.
7	Leidraad 5.3, Demonstrati e casus p.25	Bij het subgunningscriterium demonstratie wordt zowel een maximaal drie uur durende demonstratie als een demonstratie van twee uur genoemd. Kunt u bevestigen welke totale tijd per inschrijver beschikbaar is, inclusief introductie, de drie casussen en vragen van de beoordelingscommissie?	Een angepast aanbestedingsdocument wordt bijgevoegd bij Nota van Inlichtingen 1. De tijd die voor de demo staat is drie uur.
8	PvE 6 p.29 en 7.3 p.35	Het PvE schrijft voor dat alle gebruikersinterfaces van alle componenten in het Nederlands en Engels beschikbaar zijn. Kan opdrachtgever bevestigen dat deze verplichting geldt voor burgergerichte E-loketten en bezoekersfuncties en dat een uitsluitend Nederlandstalige backoffice voor gemeentelijke medewerkers is toegestaan?	Aanbestedende dienst bevestigt dat de eisen rond de Engelse taal alleen gelden voor burgergerichte interfaces. Eis 137 wordt daarom als volgt aangepast: "De volledige interface voor Gebruikers die als burger gebruik maken van het PVS en de Bezoekersregeling wordt aangeboden in tenminste de Nederlandse en Engelse taal." Eis 216 wordt als volgt aangepast: "De voorgestelde oplossing is voor Gebruikers die als burger gebruik maken van het PVS en de Bezoekersregeling volledig Nederlandstalig en Engelstalig, waarbij uitgegaan moet worden van taalniveau B1. Dit geldt voor schermen en helpteksten. Schermen, helpteksten, documentatie en trainingsmateriaal voor gemeentelijke medewerkers mag enkel Nederlandstalig zijn.".
9	Bijlage A; PvE 6 p.30 en 12.8.1 p.54	In hoofdstuk 6 staat dat kleine wijzigingen op verzoek binnen 48 uur op werkdagen kunnen worden doorgevoerd; in de SLA-boetetabel wordt voor standaardaanpassingen vijf werkdagen als norm genoemd. Welke termijn is leidend voor standaardwijzigingen en vanaf welk moment begint deze te lopen, bijvoorbeeld na een volledige en door opdrachtgever goedgekeurde wijzigingsaanvraag?	In eis 145 is opgenomen: "Opdrachtnemer moet op eerste verzoek van Opdrachtgever binnen 48 uur op Werkdagen wijzigingen21 kunnen doorvoeren.". Voetnoot 21 verduidelijkt dit als volgt: "Met wijzigingen worden hier kleine wijzigingen bedoeld die maximaal enkele uren werk met zich mee brengen. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen hierover in redelijkheid afspraken met elkaar maken.". Voor overige gevallen zoals standaardaanpassingen geldt de norm in de tabel, in principe is de tabel contractueel leidend, maar wordt van Opdrachtnemer wel flexibiliteit verwacht bij kleine wijzigingen.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
10	Bijlage A; Bijlage C PvE 8 p.39; Prijsformulier posities 5.2 en 6.1	Voor de bezoekersregeling wordt naast web en (web)app aan- en afmelding via sms en/of telefoon zonder extra kosten verlangd. Kunt u bevestigen of ten minste één van deze twee aanvullende kanalen verplicht is, welke functionele eisen daaraan worden gesteld en of verkeers-, sms- en telefoniekosten volledig in de inschrijfprijs moeten zijn inbegrepen?	Aanbestedende dienst kan bevestigen dat naast de website of (web)app aan- en afmelden ook mogelijk moet zijn via SMS en/of telefoon. Dit mag dus ook alleen via SMS of alleen via telefoon. Functioneel geldt dat houders van de Bezoekersregeling zich moeten kunnen identificeren, waarna zij een kenteken kunnen aan- of afmelden en informatie kunnen ontvangen over hun (resterende)saldo. Met betrekking tot de kosten is positie x.x toegevoegd aan het Prijsformulier, waar eventuele kosten die samenhangen met deze mogelijkheid opgegeven kunnen worden.
11	Bijlage A – PvE, §1.2, §4.3 en §7.2.1	In het Programma van Eisen wordt van Opdrachtnemer verlangd dat deze telefonische publieksondersteuning verzorgt voor inwoners met vragen over parkeervergunningen en vergunningverlening. Tegelijkertijd blijkt uit paragraaf 4.3 dat Opdrachtgever beschikt over een eigen Klant Contact Centrum (KCC), waarvan de medewerkers door Opdrachtnemer worden getraind in het proces van vergunninguitgifte. Kan Opdrachtgever verduidelijken welke werkzaamheden onder de gevraagde publieksondersteuning vallen en hoe de taakverdeling tussen het gemeentelijke KCC en de helpdesk van Opdrachtnemer is ingericht?	Aanbestedende dienst wil zoveel mogelijk ontzorgd worden ten aanzien van de uitgifte van Parkeervergunningen. Daarom wordt het hele proces via onderhavige aanbesteding uitbesteedt. Alleen de balieafhandeling - bijvoorbeeld voor mensen zonder DigiD - neemt Opdrachtgever zelf ter hand. Voor alle overige vragen kunnen Aanvragers zich tot Opdrachtnemer richten.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
12	Bijlage A – PvE, §7.5, pagina 37–38	In paragraaf 7.5 wordt gevraagd om volledige conversie en dataschoning van gegevens over het lopende jaar en circa 36 maanden historie. Naar de mening van Inschrijver is voor een succesvolle overgang naar een nieuw parkeervergunningensysteem vooral van belang dat alle actieve parkeerrechten, waaronder vergunningen, abonnementen, ontheffingen en bezoekersregelingen, inclusief bijbehorende gegevens, saldi en lopende aanvragen, correct worden overgenomen. Het converteren van historische gegevens uit een voorgaand systeem brengt aanvullende complexiteit, kosten en risico's met zich mee, terwijl deze gegevens niet noodzakelijkerwijs nodig zijn voor de dagelijkse uitvoering van de parkeerdienstverlening. Is Opdrachtgever bereid de verplichte dataconversie te beperken tot de actuele en operationeel noodzakelijke gegevens en historische gegevens, voor zover noodzakelijk, via een afzonderlijk archief of raadpleegbare export beschikbaar te houden? Indien Opdrachtgever vasthoudt aan de historische conversie, kan zij dan toelichten welke specifieke historische gegevens noodzakelijk zijn, voor welke doeleinden deze in het nieuwe systeem beschikbaar moeten zijn en waarom een afzonderlijke archiefvoorziening hiervoor niet volstaat?	Opdrachtgever handhaaft de eis zoals opgenomen in paragraaf 7.5. Naast de actuele parkeerrechten zijn ook historische gegevens van belang voor onder andere het raadplegen van vergunninghistorie, de afhandeling van bezwaren en klachten, financiële verantwoording en het beantwoorden van vragen van burgers. Een afzonderlijke archiefvoorziening kan als alternatief worden beschouwd, mits de historische gegevens volledig, betrouwbaar en gedurende de vereiste bewaartermijnen raadpleegbaar blijven en de dienstverlening hierdoor niet wordt belemmerd. Inschrijver dient eventuele alternatieven en de bijbehorende consequenties in de aanbieding duidelijk te beschrijven.
13	Bijlage A; PvE 12.4 p.50 en 12.8.1 p.54	Paragraaf 12.4 noemt ISAE 3402 type I bij inschrijving, type II binnen twaalf maanden en ISO 27001 binnen achttien maanden. In de boetetabel op pagina 54 worden daarnaast ISO 27017 en ISO 27018 als certificaateis genoemd. Kunt u bevestigen welke afzonderlijke certificaten daadwerkelijk verplicht zijn?	De certificaten betreffende ISO27017 en ISO27018 zijn hier abusivelijk vermeldt, deze hoeven niet te worden aangeleverd. Dit betekent dus dat Opdrachtnemer of (indien de gegevensverwerking wordt uitbesteed en deze gegevens ter beschikking komen van de onderaannemer) de Hostingpartij voor de uitbestede dienstverlening m.b.t. een SAAS-oplossing voor gegevensverwerking binnen 1 kalenderjaar (12 maanden) na aanvang van de Opdracht jaarlijks dient te beschikken over een ISAE3402 type II verklaring. Daarnaast dient Opdrachtnemer te beschikken over een geldig certificaat inzake ISO 27001 binnen 18 maanden na aanvang van de Opdracht en vervolgens gedurende de gehele verdere uitvoeringstermijn van de Overeenkomst.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
14	Aanbestedingsdocument; Bijlage A; E; F Leidraad 1.9, 2.10; PvE begrippen p.10; Overeenkomst 2.1-2.2	Artikel 9 van de conceptovereenkomst bevat nog niet-ingevulde boetepercentages, bedragen, verwijzingen en termijnen, terwijl paragraaf 12.8 van het PvE reeds een boeteregime bevat. Kunt u vóór de inschrijftermijn een volledig ingevuld en definitief boeteregime publiceren en bevestigen of artikel 9 aanvullende boetes bevat naast de boetes in het PvE?	Deze zijn reeds vermeld in het PvE en worden overgenomen in de definitieve overeenkomst.
15	Aanbestedingsdocument; Bijlage A; E; F Leidraad 1.9, 2.10; PvE begrippen p.10; Overeenkomst 2.1-2.2	In de aanbestedingsstukken wordt verwezen naar de Algemene Inkoopvoorwaarden 2013, GIBIT 2023 en GIBIT 2025. Kunt u bevestigen welke set voorwaarden van toepassing is op de overeenkomst en welke rangorde geldt? Wij verzoeken u de definitieve toepasselijke voorwaarden en bijlagen eenduidig vast te leggen.	Een angepast aanbestedingsdocument wordt bijgevoegd bij Nota van Inlichtingen 1.
16	Bijlage E – Conceptovereenkomst, artikel 6.3 Berekeningsmethodiek prijsindexatie	In de optiek van Inschrijver geven kwartaalindexcijfers een actueler en representatiever beeld van de prijsontwikkeling binnen de IT-sector dan één afzonderlijk indexcijfer. Is Opdrachtgever bereid voor de jaarlijkse prijsindexatie het rekenkundig gemiddelde van de laatste vier, op het moment van aankondiging van de indexatie bekende kwartaalindexcijfers van de toepasselijke CBS-index te hanteren, afgezet tegen het gemiddelde van dezelfde vier kwartalen in het voorgaande jaar? Kan Opdrachtgever daarbij bevestigen dat de eerste indexatie per 1 januari 2028 mag plaatsvinden en vervolgens jaarlijks per 1 januari, in afwijking van de genoemde vaste prijsperiode van één jaar?	Nee, niet akkoord.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
17	Bijlage E – Conceptovereenkomst, artikel 6.3 Toepasselijke CBS-index	Artikel 6.3 van de conceptovereenkomst hanteert voor de jaarlijkse prijsindexatie de CBS Dienstenprijsindex J62 (computerprogrammering en advisering). Naar de mening van Inschrijver sluit de specifiekere CBS-index J62.01, met als officiële CBS-benaming '6201 Schrijven van computerprogramma's', beter aan bij de aard van deze opdracht, bestaande uit het leveren, hosten, onderhouden en doorontwikkelen van een SaaS-parkeervergunningensysteem en bezoekersregeling. Is Opdrachtgever bereid voor de jaarlijkse indexering CBS-index J62.01 te hanteren in plaats van J62, gedurende zowel de initiële contractperiode als de eventuele verlengingsjaren?	Nee, niet akkoord.
18	Voorbeeldbrief	Aanbestedingsdocument 5.3 Telt de gevraagde voorbeeldbrief mee met het bepalen van het aantal pagina's?	Nee, deze telt niet mee en mag separaat aangeleverd worden.
19	Aantal pagina's	Aanbestedingsdocument 5.3 Begrijpen we goed dat een voorblad en inhoudsopgave niet meetellen met het bepalen van het aantal pagina's?	Ja, dit is juist
20	Bijlagen	Aanbestedingsdocument 5.3 Begrijpen we goed dat eventuele bijlagen meetellen met het bepalen van het aantal pagina's?	Ja, dit is juist
21	Demonstratie	Aanbestedingsdocument 5.3 schrijft dat de demonstratie bestaat uit een schriftelijk deel plus een fysieke demonstratie op locatie. • Welke eisen stelt u aan het schriftelijke deel? • Dient het schriftelijke deel ook in te gaan op de drie casussen, of juist een breder beeld te geven?	Zie het antwoord gegeven op vraag 6.
22	Demonstratie	Aanbestedingsdocument 5.3 Reserveert u voor de demonstratie per inschrijver twee of drie uur?	we reserveren 3 uur voor de demonstratie
23	Bijlage I Checklist in te dienen documenten	Een deel van de in te dienen documenten hoeft pas na gunning te worden ingediend. Is hiervoor de uiterlijke indiendatum de datum voor uiterlijk indienen bewijsstukken in paragraaf 2.1 van het aanbestedingsdocument?	Dat is juist, de indiendatum staat bij 'Gunningsbeslissing en opvragen bewijsmiddelen van beoogde winnaar'

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
24	Prijsformulier 1.1 en 5.1	Prijsformulier 1.1 en 5.1 Indien de bestaande leverancier een nieuwe versie van het PVS implementeert moeten voor posten 1.1 en 5.1 ook kosten gemaakt worden. Het zou daarom onredelijk zijn als deze partij geen aanspraak mag maken op de tegemoetkoming van €30.000. Er is dan geen gelijk speelveld. Graag uw standpunt	Wij passen de bepaling over de eenmalige kosten, alleen voor de zittende leverancier, als volgt aan: "voor deze post geldt een eenmalige tegemoetkoming van maximaal € 30.000,- voor positie 1.1 en positie 5,1 van het Prijsformulier. Deze tegemoetkoming in eenmalige kosten heeft het karakter van een stelpost, met dien verstande dat alleen de werkelijk gemaakte en aan de gemeente verantwoorde kosten mogen worden gefactureerd, tot maximaal het plafondbedrag. Deze kosten moeten in een 'open boek' calculatie aan de gemeente gepresenteerd worden. Na akkoord mogen deze kosten gefactureerd worden. Aangezien er een zittende leverancier is, heeft deze mogelijk voordeel bij het maken van kosten voor implementatie. Daarom worden de implementatiekosten buiten de beoordelingsprijs gelaten." Deze aanpassing geldt alleen voor de zittende leverancier.
25	Publieksondersteuning	Prijsformulier 2.6: Betreft deze post de eisen 204 t/m 207 uit het PvE?	Dat is correct. Daarbij dient wel te worden aangemerkt dat eis 205 een fout bevat en wordt aangepast. Eis 205 luidt daarmee als volgt: "Dit Nederlandse telefoonnummer is gedurende de periode van maandag tot en met vrijdag bereikbaar tussen ten minste 08:30u tot 17:00u, waarbij de kosten voor het gebruik overeenkomen met het lokale beltarief (zonder opslag van kosten)."
26	Boete	Concept overeenkomst 9 Kunt u de percentages en bedragen invullen en de nieuwe versie beschikbaar stellen?	zie ook tabel bij hoofdstuk 12.8.1 Opleggen van Boetes in het PvE
27	Facturatie	Concept overeenkomst 7.1 Mogen de implementatiekosten direct na oplevering worden gefactureerd?	De implementatiekosten mogen worden gefactureerd na succesvolle oplevering en acceptatie van het parkeervergunningensysteem door Opdrachtgever, conform de overeengekomen acceptatieprocedure en contractuele afspraken.
28	Aantal pagina's implementatieplan	Voor het implementatie-, conversie- en communicatieplan zijn maximaal 6 A4 beschikbaar, terwijl dit criterium met 30 punten zwaar weegt en meerdere omvangrijke onderwerpen omvat. Om deze onderdelen voldoende concreet, realistisch en onderbouwd te kunnen uitwerken, verzoeken wij Opdrachtgever het maximum te verruimen naar 10 A4. Indien 10 A4 niet wenselijk wordt geacht, verzoeken wij het maximum ten minste te verhogen naar 8 A4. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Opdrachtgever kan instemmen met een verruiming van het maximum aantal pagina's van 6 naar 8 A4. De overige voorwaarden en eisen met betrekking tot de uitwerking blijven ongewijzigd.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
29	Aanbesteding en contractduur 2021	In de aanbesteding uit 2021 is opgenomen dat de overeenkomst een initiële looptijd van vier jaar kende, met voor Opdrachtgever de mogelijkheid deze vijfmaal met één jaar te verlengen, waarmee een maximale contractduur van negen jaar mogelijk was. Nu Opdrachtgever reeds na circa vijf jaar opnieuw tot aanbesteding overgaat, kan Opdrachtgever toelichten waarom geen gebruik wordt gemaakt van de resterende verlengingsmogelijkheden uit de huidige overeenkomst en welke inhoudelijke, technische, organisatorische en/of contractuele overwegingen ten grondslag liggen aan het besluit om de dienstverlening op dit moment opnieuw aan te besteden? Wij verzoeken Opdrachtgever tevens toe te lichten of dit besluit verband houdt met gewenste wijzigingen of tekortkomingen in de huidige dienstverlening, functionaliteit, kwaliteit, samenwerking of contractuele inrichting en, zo ja, op welke onderdelen de nieuwe	Opdrachtgever heeft ervoor gekozen de dienstverlening opnieuw aan te besteden om de huidige en toekomstige behoeften en ontwikkelingen op het gebied van parkeervergunningverlening mee te kunnen nemen. Met deze aanbesteding beoogt Opdrachtgever een passende oplossing te contracteren die aansluit bij de gewenste functionaliteit, dienstverlening en technische ontwikkelingen. Het besluit tot heraanbesteding is een beleidsmatige en contractuele keuze en houdt niet per definitie verband met tekortkomingen in de huidige dienstverlening.
30	Leerervaring aanbesteding 2021	In 2021 heeft Opdrachtgever een Europese aanbesteding voor dienstverlening inzake parkeervergunningen doorlopen. De daaruit voortgekomen overeenkomst en dienstverlening bieden inmiddels meerdere jaren praktijkervaring met de gekozen scope, dienstverlening, contractvoorwaarden en wijze van samenwerking. Kan Opdrachtgever toelichten welke concrete ervaringen en leerpunten uit de aanbesteding en de daaropvolgende contractperiode vanaf 2021 zijn meegenomen in de huidige aanbesteding, en op welke onderdelen Opdrachtgever de eisen, scope, contractvoorwaarden, dienstverlening en/of beoordelingssystematiek om die reden bewust anders heeft ingericht? Wij verzoeken Opdrachtgever daarbij specifiek toe te lichten welke onderdelen van de huidige dienstverlening naar tevredenheid functioneren en op welke onderdelen Opdrachtgever met deze nieuwe aanbesteding verbetering of verandering beoogt.	De ervaringen uit de afgelopen contractperiode zijn meegenomen in de huidige aanbesteding. Het parkeervergunningensysteem functioneert naar behoren en de onderlinge communicatie en samenwerking worden als prettig ervaren. Tegelijkertijd zijn er verbeterpunten geconstateerd. Zo worden de doorlooptijden van vragen en verzoeken als lang en niet altijd inzichtelijk ervaren. De bereikbaarheid is in bepaalde perioden onvoldoende en er is sprake van relatief veel personeelsverloop, wat de continuïteit van de dienstverlening beïnvloedt. Daarnaast ervaart Opdrachtgever onvoldoende mogelijkheden om zelfstandig wijzigingen door te voeren en de dienstverlening bij te sturen. Met de huidige aanbesteding beoogt Opdrachtgever de goed functionerende onderdelen te behouden en met name verbetering te realiseren op het gebied van doorlooptijden, communicatie, bereikbaarheid, personele continuïteit en de eigen regiemogelijkheden.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
31	Prijs	Wij zijn allereerst erg te spreken dat u de prijs-kwaliteit verhouding op 20-80% zet en daarmee kwaliteit doorslag probeert te laten geven. Dat is een belangrijke verbetering ten opzichte van de aanbesteding uit 2021 waarin 35-65% van toepassing was. Ondanks de 20-80% verhouding begeven we ons in een markt waarin prijsvechters markt proberen te kopen. In uw aanbesteding uit 2021 heeft u een soort bodembedrag opgenomen waarmee de prijssystematiek geen aanvullend voordeel gaf wanneer je een lage(re) prijs rekende. Is Opdrachtgever bereid om een minimumbedrag/bodembedrag op te nemen of uit te spreken wat u als irreële prijs beschouwt, zodat u er alles aan doet dat kwaliteit de doorslag geeft?	Nee, hiertoe zijn wij niet bereid.
32	Wijzigingen door wetgeving en externe factoren, Bijlage A PvE, wijzigings- en onderhouds bepalingen.	De aanbestedingsstukken lijken verschillend om te gaan met wijzigingen als gevolg van wet- en regelgeving, standaarden en externe factoren: enerzijds worden deze als onderdeel van de overeenkomst beschouwd, anderzijds worden werkzaamheden uitgevoerd tegen het geoffreerde uurtarief. Kan Opdrachtgever verduidelijken welke wijzigingen binnen de vaste vergoeding vallen en voor welke wijzigingen Opdrachtnemer aanvullend uren tegen het geoffreerde tarief in rekening mag brengen?	Wijzigingen als gevolg van wijzigingen in wet- en regelgeving en standaarden zijn onderdeel van de Opdracht en vallen binnen de door Opdrachtnemer geoffreerde bedragen. Enkel aanpassingen die Opdrachtgever vraagt van Opdrachtnemer vallen onder het Adaptief en innovatief onderhoud. In eis 344 zit inderdaad een fout waardoor er onduidelijkheid ontstaat. Eis 344 wordt dan ook als volgt aangepast: "Aanpassingen die ten gevolge van externe factoren aan het systeem moeten worden uitgevoerd (bijvoorbeeld beleidswijzigingen) moeten als integraal onderdeel van de Overeenkomst worden uitgevoerd. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever over de impact van de aanpassing en het aantal uur dat benodigd is om de aanpassing uit te voeren. Werkzaamheden worden eerst na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever
33	Afhankelijkheden binnen implementatietermijn, Bijlage A PvE, implementatietermijn en koppelingen.	De implementatiefase tot livegang bedraagt maximaal drie kalendermaanden, terwijl Opdrachtnemer daarbij afhankelijk is van Opdrachtgever en diverse derden voor onder andere gegevensleveringen, autorisaties en koppelingen. Kan Opdrachtgever bevestigen dat vertraging die aantoonbaar wordt veroorzaakt door Opdrachtgever, de huidige leverancier of andere derden buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer niet aan Opdrachtnemer wordt toegerekend en leidt tot een evenredige aanpassing van de implementatieplanning?	Aanbestedende dienst bevestigt dat vertraging die aantoonbaar wordt veroorzaakt door Opdrachtgever, de huidige leverancier of andere derden buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer niet aan Opdrachtnemer wordt toegerekend en leidt tot een evenredige aanpassing van de implementatieplanning.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
34	SROI, Bijlage E Concept Overeenkomst	Opdrachtgever verlangt een SROI-verplichting van 5%. Gezien het specialistische SaaS/ICT-karakter van de opdracht verwachten wij dat deze verplichting voor alle inschrijvers voornamelijk kostenverhogend zal werken en daarmee in de inschrijfprijs wordt verwerkt. Is Opdrachtgever bereid de SROI-verplichting te verlagen naar 2%? Hiermee blijft sprake van een betekenisvolle bijdrage aan de SROI-doelstellingen van Opdrachtgever, zonder de opdracht onnodig kostenverhogend te maken. Indien Opdrachtgever hier niet mee instemt, kan zij gemotiveerd toelichten waarom 5% voor deze specifieke opdracht proportioneel wordt geacht?	Opdrachtgever kan instemmen met het verlagen van de SROI-verplichting van 5% naar 2%. De overige voorwaarden en bepalingen met betrekking tot SROI blijven ongewijzigd.
35	Omvang telefonische dienstverlening, Bijlage A PvE, eisen omtrent telefonische ondersteuning	Kan Opdrachtgever nader afbakenen welke werkzaamheden exact onder de telefonische frontoffice vallen? Dient Opdrachtnemer uitsluitend vragen te beantwoorden en inwoners te begeleiden, of wordt tevens verwacht dat Opdrachtnemer namens inwoners aanvragen initieert en/of inhoudelijk behandelt? Indien het laatste wordt verwacht, verzoeken wij tevens de verwachte aantallen contacten en behandeltijden beschikbaar te stellen.	Aanbestedende dienst wil zoveel mogelijk ontzorgd worden ten aanzien van de uitgifte van Parkeervergunningen. Daarom wordt het hele proces via onderhavige aanbesteding uitbesteedt. Alleen de balieafhandeling - bijvoorbeeld voor mensen zonder DigiD - neemt Opdrachtgever zelf ter hand. Voor alle overige vragen kunnen Aanvragers zich tot Opdrachtnemer richten.
36	Intellectueel eigendom standaardsoftware, Bijlage F Inkoopvoorwaarden, artikel 8.1 t/m 8.4	Artikel 8 bepaalt dat IE-rechten op resultaten die voortvloeien uit de overeenkomst aan Opdrachtgever toekomen. Bij een SaaS-oplossing wordt echter gebruikgemaakt van reeds bestaande standaardprogrammatuur en generieke functionaliteit die ook voor andere opdrachtgevers wordt ingezet. Kan Opdrachtgever bevestigen dat bestaande software, broncode, generieke functionaliteiten, libraries, frameworks en generieke doorontwikkeling eigendom blijven van Opdrachtnemer en dat Opdrachtgever hiervoor uitsluitend de overeengekomen	Opdrachtgever kan hiermee instemmen. Bestaande software, broncode, generieke functionaliteiten, libraries, frameworks en generieke doorontwikkelingen blijven eigendom van Opdrachtnemer. Opdrachtgever verkrijgt hiervoor de overeengekomen gebruiksrechten. IE-rechten op specifiek in het kader van de overeenkomst ontwikkelde resultaten komen toe aan Opdrachtgever, conform de bepalingen in de overeenkomst.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
37	Openingstijden telefonische frontoffice, Bijlage C Prijsformulier en Bijlage A PvE	In het Prijsformulier wordt voor publieksondersteuning uitgegaan van circa 2.125 uur en telefonische bereikbaarheid van maandag tot en met vrijdag van 08.30 tot 17.00 uur. Het PvE spreekt echter over bereikbaarheid gedurende de reguleringstijden van betaald parkeren. Welke bereikbaarheidstijden zijn leidend voor de dienstverlening én de prijsvorming? Inschrijver verzoekt Opdrachtgever te bevestigen dat de tijden uit het Prijsformulier leidend zijn.	Eis 205 bevat een fout en wordt aangepast. Eis 205 luidt daarmee als volgt: "Dit Nederlandse telefoonnummer is gedurende de periode van maandag tot en met vrijdag bereikbaar tussen ten minste 08:30u tot 17:00u, waarbij de kosten voor het gebruik overeenkomen met het lokale beltarief (zonder opslag van kosten)."
38	Grondslag van de securityboete, Bijlage A PvE, boetebepalingen	Voor het niet tijdig beschikken over bepaalde securitycertificeringen wordt een boete gekoppeld aan de TCO over de volledige maximale looptijd van tien jaar. Gelet op de omvang van deze grondslag verzoekt Inschrijver Opdrachtgever de boete te relateren aan de jaarlijkse opdrachtwaarde in plaats van de tienjarige TCO. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Opdrachtgever kan hiermee niet instemmen. De boetegrondslag blijft gekoppeld aan de TCO over de volledige maximale contractlooptijd, conform de bepalingen in de aanbestedingsstukken
39	IE-rechten op generieke doorontwikkeling, Bijlage F Inkoopvoorwaarden, artikel 8	Kan Opdrachtgever bevestigen dat functionaliteiten en doorontwikkelingen die gedurende de overeenkomst ontstaan, maar generiek toepasbaar zijn binnen de standaard SaaS-oplossing van Opdrachtnemer, niet onder de overdracht van IE-rechten van artikel 8 vallen en door Opdrachtnemer ook voor andere opdrachtgevers mogen worden gebruikt?	Opdrachtgever kan hiermee instemmen. Generieke functionaliteiten en doorontwikkelingen die onderdeel uitmaken van de standaard SaaS-oplossing blijven eigendom van Opdrachtnemer en vallen niet onder de overdracht van IE-rechten. Opdrachtnemer mag deze functionaliteiten ook voor andere opdrachtgevers inzetten

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
40	Facturatie	Artikel 7.1 schrijft voor dat alle vergoedingen per kwartaal achteraf worden gefactureerd. Voor de vaste jaarlijkse vergoedingen, zoals SaaS/licenties, hosting, beheer en onderhoud, betreft dit echter vooraf bekende en gedurende het jaar beschikbaar gestelde dienstverlening. Kan Opdrachtgever instemmen met jaarlijkse facturatie vooraf van deze vaste vergoedingen, bij aanvang van ieder contractjaar? Variabele en verrekenbare componenten kunnen conform artikel 7.1 achteraf worden afgerekend. Hiermee ontstaat een heldere scheiding tussen vaste periodieke vergoedingen en daadwerkelijk variabele dienstverlening.	Opdrachtgever handhaaft de facturatie conform artikel 7.1. Alle vergoedingen worden per kwartaal achteraf gefactureerd. Dit geldt zowel voor vaste periodieke vergoedingen als voor eventuele variabele componenten.
41	Archiefwet, bewaartermijnen en vernietiging	Kan Opdrachtgever bevestigen dat de eisen ten aanzien van archivering en vernietiging als minimumeisen gelden en dat het aangeboden PVS bij Acceptatie functionaliteit moet bevatten voor het toepassen en bewaken van bewaartermijnen, het vastleggen van bijbehorende metadata, het onherstelbaar vernietigen van data na afloop van de bewaartermijn en het genereren van vernietigingsoverzichten conform de Archiefwet en het Archiefbesluit 1995? Kan Opdrachtgever bevestigen dat een oplossing die deze functionaliteit niet biedt niet aan het PvE voldoet?	De gestelde minimumeisen rond archivering en vernietiging zijn vastgelegd in het PvE. Aanbestedende dienst ziet geen aanleiding om hier nog verdere verscherping in aan te brengen via de Nota van Inlichtingen.