

Nota van Inlichtingen 2

Betreft	Nota van Inlichtingen	Datum	21 juli 2020
Van	Rijkswaterstaat	Referentie	31160209
Project	Aanbesteding zaaknummer 31160209 voor het implementeren van een Systeem en ondersteunende dienst (bv. advies t.b.v. inrichten klantonderzoek) voor het meten van de klanttevredenheid, -behoeften en -beleving		

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
1.		Is de 5k opstartkosten voor alle 23 onderzoeken tezamen of per onderzoek?
antwoord	De 5k omvat de éénmalige implementatiekosten voor alle onderzoeken.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
2.		Uit de RFP en NvI maken wij op dat jullie tevreden zijn over de huidige onderzoeken en leverancier. Wat is de reden dat jullie dan nu toch gaan tenderen?
antwoord	De huidige overeenkomst loopt met ingang van 31 december 2020 af en zijn wij aanbestedingsplichtig.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
3.		Uit de RFP en NvI maken wij op dat jullie alles hetzelfde willen houden als nu. Hoe kunnen wij ons dan toch onderscheiden?
antwoord	De minimale wens is dat wij gelijkwaardige dienstverlening kunnen bieden mbt onze bestaande en doorlopende klantonderzoeken. Dit betekent niet dat wij alles hetzelfde willen houden. Het onderscheidend vermogen wordt uitgevraagd in de kwalitatieve gunningscriteria conform bijlage 4 van het Beschrijvend Document.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
4.		Welke meerwaarde ziet u in het werken met een nieuwe leverancier?
antwoord	De reden van de aanbesteding is niet gebaseerd op het verkrijgen van meerwaarde van een nieuwe leverancier. Wel zullen wij op basis van de kwalitatieve gunningscriteria (conform bijlage 4) de opdracht gunnen.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
5.		Is er behoefte aan innovatie op dit onderzoeksprogramma of willen jullie het bestaande zoveel mogelijk voorzetten? Als er behoefte is aan innovatie: op welke domeinen zoekt u dat?
antwoord	Ontwikkeling en innovatie wordt door ons gewaardeerd, en de manier waarop een leverancier daar invulling aan geeft is ook als kwalitatief gunningscriterium (conform bijlage 4) opgenomen.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
6.		Wat is het aantal, de frequentie en toegevoegde waarde van de fysieke rapporten als de rapporten ook al in een dashboard staan?
antwoord	Als de rapporten beschikbaar zijn via een dashboard, dan is er geen sprake van fysieke rapporten. Het aanleveren van digitale rapportage is alleen van toepassing als de resultaten niet via een dashboard beschikbaar zijn en het een incidenteel (eenmalig) onderzoek betreft.	

Vraag nr.	Verwijzing	Vraag
7.	Betreft: vraag 105 / blz 29 / Nota van Inlichtingen	U geeft aan dat de inschrijving elektronisch dient te worden ingediend. Uiteraard begrijpen wij dit en zijn wij hier bekend mee. Echter ziet de gestelde vraag op het ondertekenen van documenten. Dit betekent dat het ondertekenen van o.a. het UEA en de referentieformulieren met natte handtekening (uitgeprint, ondertekend en gescand) gebeurt. Vervolgens worden de ingescande documenten op TenderNed geplaatst. Kunt u bevestigen dat deze werkwijze correct is? Zo nee, wat dan wel?
antwoord	Dit is niet de juiste werkwijze. Bij de analoge indiening vindt ondertekening plaats met een handgeschreven handtekening. De onderhavige aanbesteding is een volledig digitaal proces. Een elektronische handtekening met gekwalificeerd certificaat (beveiligingsniveau IV) is bij wet gelijk gesteld aan een handgeschreven handtekening. Daarom wordt een gekwalificeerde elektronische handtekening gevraagd.	