
Nota van inlichtingen 31172425 Ondersteunende producten Contractmanagement West Nederland Noord (Garantieclaims, Schaderijdingen en VtW's)

Aanbesteding: 31172425 Ondersteunende producten Contractmanagement West Nederland Noord (Garantieclaims, Schaderijdingen en VtW's)
Aanbestedende Dienst: Rijkswaterstaat Programma's, Projecten en Onderhoud
Referentie: 31172425

Toelichting:

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Overdracht

Vraag:

22. Algemeen - Is er sprake van een overdracht van de huidige partij(en) m.b. t. werkzaamheden op 1 maart 2022?

Antwoord:

Er zal een overdracht plaatsvinden door of namens RWS.

Beantwoord op: 08-12-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Achterstanden

Vraag:

21. Algemeen - Worden de werkzaamheden op de 3 processen tot 1 maart 2022 volledig uitgevoerd? Of wordt er een achterstand verwacht?

Antwoord:

Lopende werkzaamheden voor het Schadeproces zijn thans gecontracteerd tot 18 januari. Voor de periode 18 januari tot start van dit contract zal mogelijk nog invulling worden gezocht. Het VTW proces van het nieuwe prestatiecontract zal tot de overdracht met eigen personeel worden ingevuld. Voor het garantieproces zal een werkvoorraad van lopende en nieuwe claims worden doorgezet.

Beantwoord op: 08-12-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
3 Vergaderingen

Vraag:

20. Algemeen - Kan OG per proces specificeren bij welke vergaderingen onze medewerkers geacht worden bij te wonen en hoe lang duren deze?

Antwoord:

Nee. Om de taken goed uit te kunnen voeren moet rekening worden gehouden met voldoende afstemming. We gaan ervan uit dat opdrachtnemer zelf een inschatting maakt bij welke overleggen per proces hij aanwezig moet zijn om efficiënt te kunnen werken en de doelstellingen te behalen. De VTW coördinator is uiteraard aanwezig bij alle groene kamer overleggen, die wekelijks worden gehouden. Voor de sleutelfunctionaris gelden de eisen zoals opgenomen in Bijlage J eis 7. Daarnaast zal per proces voldoende afstemming gezocht moeten worden met alle stakeholders.

Beantwoord op: 08-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

4

Onderwerp:

SAP

Vraag:

19. Bijlage 1 Schadeprocesstroom. Kan OG bevestigen dat de stap "PV geven in SAP, afmelden schade in SVS" door de CM wordt gedaan? en niet zoals gesuggereerd met "(A)CM" door de ACM?

Antwoord:

Nee, PV geven zal door RWS Contractmanagement (CM) worden gedaan, afmelden schade in SVS is taak ADM.

Beantwoord op: 08-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

5

Onderwerp:

PV proces

Vraag:

18. Bijlage 1 Schadeprocesstroom. In het proces ligt er geen rol voor de ADM bij het PV proces anders dan na het PV proces de schade gereed melden. Kan OG dit bevestigen?

Antwoord:

Ja. U staat vrij om hierin ondersteunende werkzaamheden aan te bieden.

Beantwoord op: 08-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

6 Planbare schades

Vraag:

17. Bijlage 1 Schadeprocesstroom. In het proces ligt er geen rol voor de ADM bij het beoordelen van opleverdossiers van planbare schades. Kan OG dit bevestigen?

Antwoord:

Nee, de coördinerende taak ligt bij ADM, van ON wordt verwacht dat hij een eerste controle op de opleverdossiers doet alvorens zo nodig advies te vragen aan Technisch Management (TM). Op basis van deze uitkomsten adviseert ADM aan CM om PV op te stellen.

Beantwoord op: 08-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Ontzorgen CM

Vraag:

16. 31172425 Bijlage J – Vraagspecificatie 1.1 “De contractmanager moet ontzorgt worden en het proces moet goed, vlot en betrouwbaar verlopen. En moet leiden tot een efficiënte administratieve afwikkeling met beperkte inzet van CM”. Met het nieuwe SVS moet de contractmanager juist meer zelf doen. Moeten deze taken worden overgenomen? Zo ja, in hoeverre is dit mogelijk binnen het SVS? Kan OG deze taken specificeren?

Antwoord:

Binnen SVS is er een nadrukkelijke rol voor de CM. Daar waar opdrachtnemer de CM kan ontzorgen biedt het contract ruimte voor optimalisaties. Mogelijk dat ook in SVS de komende jaren optimalisaties worden doorgevoerd. Opdrachtnemer kan hierbij adviseren.

Beantwoord op: 08-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Groene kamer

Vraag:

15. 31172425 Bijlage J – Vraagspecificatie pagina 18, 2.4 Wijzigingenproces. Wie regelt het groene kamerproces in? Hoort dit bij de opstartfase?

Antwoord:

Op 1 maart 2022 is het groene kamer proces reeds opgestart.

Beantwoord op: 08-12-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
9 Wijzigingsproces

Vraag:

14. 31172425 Bijlage J – Vraagspecificatie pagina 18, 2.4
Wijzigingsproces. Is er een CM van RWS die wordt ingezet op het VTW
proces en van alles op de hoogte is en bij alle afspraken aanwezig is?

Antwoord:

Er is een CM aanwezig in de Groene kamers. Tevens is de CM
eindverantwoordelijk voor het VTW proces en de inhoud van de wijziging.
Issueformulieren worden doorgaans vanuit TM of de aannemer van het
prestatiebestek geïnitieerd.

Beantwoord op: 08-12-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
10 SVS2

Vraag:

13. 31172425 Bijlage J – Vraagspecificatie, pagina 12. Kan OG bevestigen
dat het op de hoogte is van de beperkte rapportagefunctie SVS en dat ON
geen aanvullende administratie hoeft bij te houden om bepaalde
stuurinformatie te genereren?

Antwoord:

Ja, de rapportagefunctie van SVS is beperkt maar voldoende bruikbaar om
bepaalde stuurinformatie te genereren. SVS is daarnaast ook nog niet
uitontwikkeld.

Beantwoord op: 08-12-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
11 SVS 1

Vraag:

12. 31172425 Bijlage J – Vraagspecificatie, pagina 12: bij de hoofdtaken m.

b.t. schadeproces staan taken die in het nieuwe landelijke proces cfm. SVS niet bij een ADM-functie passen. zoals bijvoorbeeld het aanspreekpunt zijn, en afstemming over verbeterpunten. Kan OG bevestigen dat deze taken wel tot de opdracht behoren?

Antwoord:

Ja. Deze maken deel uit van deze opdracht.

Beantwoord op: 08-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
12

Onderwerp:

Scope verbetering

Vraag:

11. 31172425 Bijlage J – Vraagspecificatie – pagina 6 “Daarnaast wordt van deze functionaris een actieve bijdrage verwacht in het signaleren, adviseren en uitrollen van verbeterlagen in de processen, met als doel verhoogde effectiviteit en efficiëntie, kostenverlaging en verbetering in kwaliteit.” Kan de OG de scope van het uitrollen van deze verbeterlagen weergeven? Betreffen dit veranderkundige werkzaamheden? Graag meer richting geven wat er precies van de ON wordt verwacht.

Antwoord:

OG kan de scope van het uitrollen van deze (mogelijke) verbeterlagen niet weergeven. Het is juist aan de inschrijver om hier invulling aan te geven.

Beantwoord op: 08-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
13

Onderwerp:

sleutelfunctionaris

Vraag:

10. 31172425 Bijlage J – Vraagspecificatie – pagina 6“ Over de producten heen wordt van opdrachtnemer verlangd dat er een vast aanspreekpunt (sleutelfunctionaris) beschikbaar is. Daartoe stelt opdrachtnemer een verantwoordelijke aan die overzicht houdt over de voortgang en kwaliteit van de geleverde en te leveren diensten en die de Contract Manager (CM) gevraagd en ongevraagd ondersteunt in de activiteiten rondom Schades, VtW's en Garanties.” Stelt OG één CM beschikbaar voor deze afstemming? Of moet deze afstemming met verschillende CM plaats vinden?

Antwoord:

Deze afstemming moet met verschillende Contractmanagers plaats te vinden.

Beantwoord op: 08-12-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. 14
Onderwerp: coördinerende rol

Vraag:

9. 31172425 Bijlage J – Vraagspecificatie – pagina 5, 1.1 doelstelling: “Het Schadeproces betreft het administratief afwikkelen van schaderijdingen en calamiteiten met behulp van het Schadevolgsysteem (SVS), waarbij ook de signalerende, coördinerende en adviserende rol belegd is bij de opdrachtnemer”. Wat wordt precies met coördinerende rol bedoeld? Wat coördineert de administratieve functionaris anders dan zijn/haar eigen werkzaamheden?

Antwoord:

Van opdrachtnemer wordt verwacht dat hij fungeert als aanspreekpunt op het gebied van Schades binnen de rol die PPO heeft. Indien voor de uitvoering van deze rol coördinatie nodig is met interne of externe stakeholders wordt van Opdrachtnemer verwacht dat hij deze taak ook op zich neemt. Zie hiervoor ook Bijlage J eis 7.

Beantwoord op: 08-12-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. 15
Onderwerp: Vraagspecificatie – pagina 5, 1.1 doelstelling

Vraag:

8. 31172425 Bijlage J – Vraagspecificatie – pagina 5, 1.1 doelstelling. “Door de inzet van opdrachtnemer worden processen gemonitord, gestuurd en bewaakt en wordt de daarvoor benodigde informatie opgeleverd”. Welke rol speelt de CM op deze processen?

Antwoord:

CM is eindverantwoordelijk. Opdrachtnemer voorziet de CM van de juiste informatie.

Beantwoord op: 08-12-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. 16
Onderwerp: coördinator

Vraag:

7. 31172425 Bijlage J – Vraagspecificatie – pagina 5, 1.1 doelstelling: Kan OG bevestigen dat de rol zich beperkt tot de rol van de coördinator in het wijzigingen proces? Wie zorgt voor de coördinatie van het uitvoerings- en betalingsproces?

Antwoord:

Op bladzijde 18 en 19 (hoofdstuk 2.4) van de Vraagspecificatie wordt de rol van de coördinator toegelicht.

Beantwoord op: 08-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

17

Onderwerp:

aantallen

Vraag:

6. 31172425 Bijlage J – Vraagspecificatie. OG stelt het volgende: De genoemde aantallen in deze overeenkomst zijn slechts ter indicatie. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat hij de werkstroom die voortkomt uit deze overeenkomst efficiënt en effectief uitvoert. Daarbij kunnen aantallen fluctueren over de looptijd van de overeenkomst. Dit geeft geen recht op verrekening of compensatie. Hoe kan ON een raming opstellen als het onbekend is hoeveel producten worden verwacht? Wat gebeurt er als de geraamde uren ontoereikend zijn ten opzichte van de verwachte productie? Op basis van de huidige ervaringen zijn de aantallen die OG in de vraagspecificatie noemt aan de lage kant. Verzoek aan OG om een realistische scope weer te geven waar ON vanuit kan gaan.

Antwoord:

De genoemde aantallen zijn realistisch. Het maximale inschrijfbedrag (zoals genoemd in art. 4.4.1. van de Aanbestedingsleidraad) is gebaseerd op de verwachte inzet van de Opdrachtnemer. U dient op basis van de processen een inschatting te maken van de benodigde inzet. Daarbij is de inzet niet alleen afhankelijk van het aantal producten maar vooral van de efficiëntie en effectiviteit van het proces.

Beantwoord op: 08-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

18

Onderwerp:

prestatieverklaring

Vraag:

5. Algemeen – Kan OG specifieker zijn hoe de prestatieverklaring tot stand

komt? Aan de ene kant is er een urenverplichting, aan de andere kan een productie en kwaliteitsverplichting? Hoe wil OG dit allemaal inzichtelijk hebben en hoe vindt redelijkerwijs een beoordeling plaats?

Antwoord:

Er is niet een urenverplichting. De te accepteren voortgangsrapportage vormt de basis voor de prestatieverklaring. U dient de realisatie van de doelstelling en voortgang van de productie en voortgang per deelproces daarin te verantwoorden. Zie tevens artikel 8 van de CONCEPT Dienstverleningsovereenkomst (bijlage M).

Beantwoord op: 08-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

19

Onderwerp:

producteninschatting

Vraag:

4. 31172425 Bijlage J – Vraagspecificatie, paragraaf 1.4. OG vraagt een raming op uren, op basis van een indicatieve producteninschatting waar geen rechten aan kunnen worden ontleend. Ook hierbij het verzoek aan OG om te kiezen, of een urenverplichting, of een productieverplichting.

Antwoord:

"Het kopje ""Onderbouwing maandelijkse voortgangsrapportage"" van bijlage H (Format Concept staat van ontleding van de inschrijvingssom) is slechts bedoeld als onderbouwing van de inschrijfsom. De maandelijkse Voortgangsrapportage wordt als vast bedrag verrekend, na acceptatie. Een urenverantwoording is geen onderdeel van de vereisten van de Voortgangsrapportage (zie artikel 8 van de CONCEPT Dienstverleningsovereenkomst, bijlage M). Paragraaf 1.4 geeft een indicatie van de aantallen product die geleverd moeten worden.

U dient op basis van de processen een inschatting te maken van de benodigde inzet. Daarbij is de inzet niet alleen afhankelijk van het aantal producten maar vooral van de efficiëntie en effectiviteit van het proces.

Beantwoord op: 08-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

20

Onderwerp:

inschrijvingssom

Vraag:

3. 31172425 Bijlage J – Vraagspecificatie, paragraaf 1.5 & 31172425

Bijlage H - Format Concept staat van ontleding van de inschrijvingsom. OG wil zowel een ureninschatting als geleverde producten. Dit is onverenigbaar. Verzoek van OG om te kiezen voor of een ureninschatting voor de diensten en daarmee een inspanningsverplichting, of voor een verplichting op basis van een aantal producten.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 19.

Beantwoord op: 08-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
21

Onderwerp:
kwaliteitsmanagement

Vraag:

2. A31172425 Aanbestedingsleidraad, pagina 8 laatste alinea, pagina 9 eerste alinea. Kan RWS dit verduidelijken? Moet ON beschikken over gecertificeerd kwaliteitsmanagement systeem?

Antwoord:

Ja.

Beantwoord op: 08-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
22

Onderwerp:
verwachte productie

Vraag:

1. 31172425 Aanbestedingsleidraad, pagina 16, 4.4.1 lid 2: gezien de verwachte productie en inzet en de ervaringen van afgelopen periode, plus inzet van een sleutelfunctionaris, is het maximale inschrijfbedrag van €2.200.000 voor vijf jaar niet realistisch. Verzoek aan OG om dit bedrag op te hogen om tot een werkbaar opdracht te komen.

Antwoord:

Op basis van onze ervaringen, gezien de lange looptijd, de mogelijkheid tot combinatie van werkzaamheden en verbetering van de efficiency is de plafondprijs naar onze mening realistisch. Het maximale inschrijfbedrag wordt niet verruimd.

Beantwoord op: 08-12-2021

Label: Contract

Ref.nr.
23

Onderwerp:
Indiendatum inschrijving

Vraag:

Op basis van de openstaande vragen en om een kwalitatief goede aanbidding te kunnen doen verzoeken wij u om de uiterste datum van indienen met twee weken te verruimen. Dit, mede door het feit dat wij gedurende de feestdagen twee weken zijn gesloten. Bent u bereid hierin mee te gaan?

Antwoord:

De uiterste datum om een inschrijving in te dienen wordt verruimd naar 17 januari 2022. De overige data van de indicatieve planning zullen dan ook met een week verruimd worden.

Beantwoord op: 08-12-2021

Label: Proces

Ref.nr.
24

Onderwerp:
Geschiktheidseisen

Vraag:

Mag gegadigde er van uitgaan dat “ten minste één opdracht in de dienstensector uitgevoerd met een overeengekomen bedrag (aannemingssom) of gefactureerd bedrag gelijk aan of groter dan € 300.000” ook ingevuld kan worden met meerdere overeenkomsten binnen één opdracht?

Antwoord:

Als de gegadigde meerdere opdrachten heeft uitgevoerd binnen één opdracht (bijvoorbeeld een Raamovereenkomst), dan is het toegestaan om te refereren naar die opdracht, mits de gegadigde daarmee kan voldoen aan de gestelde eis.

Beantwoord op: 08-12-2021

Label: Contract

Ref.nr.
25

Onderwerp:
Geschiktheidseisen

Vraag:

Kan Opdrachtgever de verwijzing naar paragrafen 6.4.3 en 6.4.4 verwijderen uit paragraaf 3.1.1 van de Inschrijvingsleidraad verwijderen gezien de paragrafen 6.4.3 en 6.4.4 niet bestaan binnen deze Inschrijvingsleidraad?

Antwoord:

In artikel 3.2.1 van de Aanbestedingsleidraad wordt per abuis verwezen naar de artikelen 6.4.3 en 6.4.4. Deze artikelen bestaan inderdaad niet, de verwijzing daar naar is onjuist.

Beantwoord op: 08-12-2021

Label: Contract

Ref.nr.
26

Onderwerp:
Verstrekken Bankgarantie

Vraag:

Is Opdrachtgever bereid paragraaf 6.1 van de Inschrijvingsleidraad te laten vervallen?

Antwoord:

Bij dit contract zal Aanbesteder geen bankgarantie vragen. Artikel 6.1 en 6.2 van de Aanbestedingsleidraad komen te vervallen.

Beantwoord op: 08-12-2021

Label: Contract

Ref.nr.
27

Onderwerp:
Abnormaal lage inschrijving

Vraag:

Is Opdrachtgever bereid lid 1 uit paragraaf 5.3 “1. er ten minste vijf inschrijvingen zijn ontvangen, en” te laten vervallen?

Antwoord:

Wij gaan akkoord. Indien een inschrijving is gedaan die in verhouding tot de te verrichten opdracht abnormaal laag lijkt, verzoekt de aanbesteder schriftelijk om een toelichting op de voorgestelde prijs of kosten van de inschrijving. De aanbesteder onderzoekt in overleg met de inschrijver de verstrekte informatie.

Beantwoord op: 08-12-2021

Label: Contract