

Nota van Inlichtingen

ProRail

Project: Stationsbelevingsmonitor
Datum: 9-9-2021
Versie: 1.0

Nr	Document	Paragraaf / Eis - Bepaling	Vraag Gegadigde	Datum vraag-stelling	Antwoord	Gewijzigd document
1	Leidraad Openbare Aanbesteding SBM	1.3	Waar vinden wij bijlage 9?		Als vermeld in de leidraad onder Bijlagen aanbestedingsleidraad (pagina 32) volgt de Raamovereenkomst bij de eerste Nota van Inlichtingen. Hij is daarom bij deze nota bijgevoegd.	
2	Leidraad Openbare Aanbesteding SBM		De Inschrijver moet voldoen aan de normen inzake kwaliteitsbewaking EN-ISO 20252 of een gelijkwaardig kwaliteitszorgsysteem. Kunt u aangeven waaraan een gelijkwaardig kwaliteitszorgsysteem voor u moet voldoen? En hoe wij moeten aantonen een gelijkwaardig systeem te hebben (zonder ISO)?		Onder gelijkwaardig wordt verstaan: Het kwaliteitszorgsysteem moet ten minste toezien op de volgende elementen van de EN-ISO 20252: - Kwaliteitsmanagementsysteem - Eisen aan toeleveranciers - Uitvoerende aspecten van onderzoek - Steekproefmethoden - (wijze van) Datacollectie - Online onderzoek - Data management en dataprocessing - Rapportering Inschrijver kan dit aantonen door het gelijkwaardige kwaliteitszorgsysteem te beschrijven en de gelijkwaardigheid met de EN-ISO 20252 norm verifieerbaar aan te geven	
3	Leidraad Openbare Aanbesteding SBM	4.3 Eisen	Mag voor eis 2 en 3 m.b.t. technisch en organisatorische bekwaamheid, ervaring dezelfde referentie worden opgevoerd?		Ja	
4	Leidraad Openbare Aanbesteding SBM	4.3.2 Eis 2	U geeft aan: "Inschrijver toont door middel van maximaal 5 referenties aan aantoonbare ervaring te hebben met het afnemen van minimaal 50.000 enquêtes (schriftelijke vragenlijst uitreiken of face to face) binnen een tijdsbestek van 1 jaar in de openbare ruimte". Vraag: kunnen we er vanuit gaan dat het hierbij dus gaat om de afname van een vragenlijst of overhandiging van een flyer met een link naar de vragenlijst?		Nee, het gaat om schriftelijk uitgereikte vragenlijsten, alleen het uitleiden van flyers met een linkverwijzing maar zonder vragenlijst valt hier niet onder, omdat het geen vragenlijst is.	
5	Leidraad Openbare Aanbesteding SBM	4.3.2	Eis 2 belemmert ons inzien de concurrentie onnodig. De vraag naar en mogelijkheden om schriftelijk of face-to-face enquêtes af te nemen zijn ten tijde van de corona-pandemie sterk teruggelopen. Het aantal enquêtes waaraan de referenties gezamenlijk moeten voldoen in onze optiek te groot om van eerlijke concurrentie te kunnen spreken. Wij verzoeken u het aantal enquêtes te verkleinen en/of de scope te verbreden zodat ook telefonisch en online afgenomen enquêtes meetellen en/of mystery-guest metingen. Hierdoor geeft u meer inschrijvers de kans en heeft u meer vergelijkingsmateriaal.		De omvang van het onderzoek ligt naar verwachting op circa 80.000 enquêtes per jaar verdeeld over het hele land. De referentie eis van 50.000 enquêtes is daarmee proportioneel, zeker gezien de eis niet ziet op één enkel onderzoek, maar de eis aangetoond mag worden in maximaal 5 opdrachten. De referenties mogen daarbij ook voor de corona pandemie zijn uitgevoerd. Wij wijzen uw verzoek daarom af.	
6	Leidraad Openbare Aanbesteding SBM	4.3.2	Zijn internationale referenties toegestaan?		Ja, aangaande Eis 2. Eis 3 betreft 4 provincies in Nederland.	Leidraad Openbare Aanbesteding SBM V2
7	Leidraad Openbare Aanbesteding SBM	4.3.2	Kunt u toelichten hoe de eis van 50.000 schriftelijke vragenlijsten te rijmen is met het subgunningscriterium 2 rond CO2 ambitieniveau? Zie ook vraag 12		Het gaat hier om een referentie (werkzaamheden in het verleden). Het subgunningscriterium 2 gaat om een gunningscriterium voor de raamovereenkomst (werkzaamheden in de toekomst). Deze zijn af worden niet gerelateerd aan elkaar. Ten behoeve van de validiteit van het onderzoek kiezen wij voor een schriftelijke variant op locatie om herinneringseffecten zoveel mogelijk uit te sluiten en betrouwbaarheid van de antwoorden te borgen. Hiervoor achten wij de inzet van papier nog steeds het meest geschikt.	
8	Leidraad Openbare Aanbesteding SBM	4.3.2	Bent u bereid om deze eis te laten vallen/vervangen als een innovatief alternatief geboden dat de CO2 ambitie ondersteunt		Nee, varianten zijn niet toegestaan in deze aanbesteding.	
9	Leidraad Openbare Aanbesteding SBM	4.3.3	Eis 3 maakt het voor veel organisaties onmogelijk om mee te kunnen doen met deze aanbesteding. De vraag naar en mogelijkheden om schriftelijk of face-to-face enquêtes af te nemen zijn ten tijde van de corona-pandemie sterk teruggelopen. Het aantal enquêtes waaraan de referenties gezamenlijk moeten voldoen in onze optiek te groot om van eerlijke concurrentie te kunnen spreken. Er zijn maar een paar bureaus die dit kunnen overleggen, vooral omdat er relatief weinig van dit soort omvangrijke opdrachten zijn. Wij verzoeken u het aantal enquêtes te verkleinen en/of de scope te verbreden zodat ook telefonisch en online afgenomen enquêtes meetellen en/of bijvoorbeeld mystery-guest metingen. Hierdoor geeft u meer inschrijvers de kans en heeft u meer vergelijkingsmateriaal.		De omvang van het onderzoek ligt naar verwachting op circa 80.000 enquêtes per jaar verdeeld over het hele land. De referentie eis van minimaal 2.500 enquêtes per provincie (minimaal 10.000 enquêtes totaal) ligt daar ver onder en is daarmee proportioneel. De referentie mag daarbij ook voor de corona pandemie zijn uitgevoerd. Wij wijzen uw verzoek daarom af.	
10	Leidraad Openbare Aanbesteding SBM	5.2 Eisen	In paragraaf 5.2 Eisen wordt verwezen naar annex 2. Kan deze beschikbaar worden gesteld?		Hier is een verkeerde verwijzing opgenomen. De verwijzing moet zijn: "zoals gespecificeerd in Bijlage 10 Vraagspecificatie Stationsbelevingsmonitor".	Leidraad Openbare Aanbesteding SBM V2
11	Leidraad Openbare Aanbesteding SBM	5.2	Waar vinden wij annex 2?		Hier is een verkeerde verwijzing opgenomen. De verwijzing moet zijn: "zoals gespecificeerd in Bijlage 10 Vraagspecificatie Stationsbelevingsmonitor".	Leidraad Openbare Aanbesteding SBM V2
12	Leidraad Openbare Aanbesteding SBM	5.3 sub 2	Een mooie ambitie -zie ook vraag 7		Dank u. De systematiek van het CO2 ambitieniveau wordt al enige tijd succesvol door ons toegepast en geeft uniformiteit in onze werkwijzen, waardoor bewustwording wordt gecreëerd en meetbare en controleerbare resultaten ontstaan.	
13	aanbiedingsbegroting	kosten per station	Er lijkt uitsluitend ruimte voor kosten per station, is het mogelijk om een post toe te voegen voor onderdelen die los staan van het aantal te meten stations?		Nee. U dient ook alle vaste kosten te verrekenen in de prijs per station.	
14	Aanbiedingsbegroting	Bijlage 5	Betreft dit de fictieve inschrijfsom voor 2022? Is daarna correctie voor inflatie mogelijk? Zoja, hoe mag dit worden berekend?		Dit betreft een fictieve inschrijfsom. Het fictieve karakter maakt dat deze niet aan een jaartal is gekoppeld. De voorwaarden voor inflatiecorrectie zijn opgenomen in de raamovereenkomst, die tot op heden nog niet met u was gedeeld, maar bij deze NvI is bijgevoegd (bijlage 9).	
15	Leidraad Openbare Aanbesteding SBM	Bijlage 9	U geeft aan dat de concept raamovereenkomst bij de NvI wordt verstrekt. Kunnen wij ervan uitgaan dat dit plaatsvindt tijdens de beantwoording van de eerste NvI en dat wij hier tijdens de tweede NvI eventueel nog vragen over kunnen stellen?		Ja, bijlage 9 is bij deze NvI bijgevoegd.	
16	Vraagspecificatie Stationsbelevingsmonitor	Bijlage 10	Er lijkt sprake van een optelfout bij grote stations		Wij hebben geen optelfout kunnen ontdekken. Kunt u uw vraag nader specificeren?	
17	Vraagspecificatie Stationsbelevingsmonitor	Bijlage 10	Staat u open voor verregaande vernieuwing van de SBM (al dan niet relateerd aan onze CO2 ambitie) waarbij een eventuele trendbreuk voor lief wordt genomen?		Nee. Varianten zijn niet toegestaan in deze aanbesteding en een trendbreuk is niet wenselijk.	
18	Vraagspecificatie Stationsbelevingsmonitor	Punt 9	U geeft aan: "Op stations met meer dan 1.000 initiatiepunten moet het aantal schriftelijk volledig ingevulde vragenlijsten per meting: o Minimaal n=150 bedragen aangevuld met minimaal n=30 online ingevulde vragenlijsten of; o Minimaal n=120 bedragen aangevuld met minimaal n=30 online ingevulde vragenlijsten". Vraag: dienen we bij de aanbestedingsbegroting ook rekening te houden met deze online respons en de benodigde verwerkingen hiervoor?		Ja. De werkzaamheden per station omvatten ten minste alle geïste taken zoals in de vraagspecificatie opgenomen. Er dient dus zowel een minimale schriftelijke als een minimale online respons te worden behaald. Om de online respons te behalen en op te leveren conform de vraagspecificatie zullen online inrichting, verzameling en verwerkingen onderdeel zijn van uw aanbidding en is het aan te raden om hier rekening mee te houden in de aanbestedingsbegroting.	