



Nota van Inlichtingen bij:
Gepubliceerd onder nummer:
Datum:

Regiecentrale vervoersysteem Regiorijder
GEZ BW BLD HK HMS VLS 202102 PRJ-2100172
23 november 2022

Nr	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1.	Contract	1.6 Aanbestedingsleidraad	Aan welke criteria moet de opdrachtnemer voldoen om in aanmerking te komen voor de optie jaren?	Bij levering volgens contractafspraken zijn gemeenten voornemens gebruik te maken van de optie jaren.
2.	Contract	1.6 Aanbestedingsleidraad	Opdrachtgever geeft aan dat door de opdrachtgever eenzijdig kan worden verlengd. Bent u bereid om de verlengingsoptie wederkerig te maken? Zo nee, kunt u toelichten waarom de opdrachtnemer hierin geen keus wordt gesteld?	Nee. De overeenkomst behoudt een eenzijdig verlengingsoptie. De opdrachtgever zal echter ruim op tijd met de opdrachtnemer(-s) in gesprek gaan om de eenzijdige verlengingsoptie te bespreken. De input van opdrachtnemer(-s) wordt meegenomen in de afweging al dan niet de optie te lichten. De opdrachtgever wenst de continuïteit te borgen.

3.	Contract	1.6 Aanbestedi ngsleidraa d	Opdrachtnemer dient mee te werken aan de verlenging van de overeenkomst. Bent u bereid om in overleg te treden met opdrachtnemer over de voortzetting van de overeenkomst gezien opdrachtnemer moet meewerken?	De opdrachtgever zal ruim op tijd met de opdrachtnemer(-s) in gesprek gaan om de eenzijdige verlengingsoptie te bespreken. De input van opdrachtnemer(-s) wordt meegenomen in de afweging al dan niet de optie te lichten.
4.	Contract	Aanbestedi ngsdocum ent 1.6	De overeenkomst kent een eenzijdige verlengingsoptie. Bent u bereid dit te wijzigen in een tweezijdige optie zodat ook de vervoerder kan aangeven of verlenging van de overeenkomst al dan niet realistisch is? Als u hier niet mee akkoord gaat, bent u dan bereid om voor het lichten van de verlengoptie in ieder geval met de opdrachtnemer in gesprek te gaan over de eventuele verlenging, zodat opdrachtnemer u van advies kan voorzien op basis van de taximarkt op dat moment?	Dit is niet akkoord. De overeenkomst behoudt een eenzijdig verlengingsoptie. De opdrachtgever zal echter ruim op tijd met de opdrachtnemer(-s) in gesprek gaan om de eenzijdige verlengingsoptie te bespreken. De input van opdrachtnemer(-s) wordt meegenomen in de afweging al dan niet de optie te lichten.
5.	Contract	Concept overeenko mst, artikel 3.3	U bedoelt jaarlijks indexeren op 1 januari van enig jaar op basis CPI?	Ja.
6.	Inhoud	3.2.3 Aanbestedi ngsleidraa d	Bij referentie eis B geeft u aan dat inschrijver ervaring moet hebben met het voeren van de regierol voor minimaal 625 unieke leerlingen. Dient bij deze eis de mutaties meegerekend te	Ja, mutaties verwerken is een onderdeel van de regierol, des te meer leerlingen in het vervoer, des te meer mogelijke mutaties. Een mutatie mag hiervoor niet tellen als een unieke leerling.

			worden, gezien mutaties een nieuwe ritaanname is en ook ingepland dient te worden?	
7.	Inhoud	4.1.1 Aanbestedingsleidraad	PSO is een wetenschappelijk onderbouwd kwaliteitskeurmerk van TNO dat inzichtelijk maakt in welke mate organisaties meer dan gemiddeld sociaal inclusief ondernemen (gericht op arbeidsparticipatie van kwetsbare groepen). Vraag: bent u bereid na gunning afspraken met de opdrachtnemer te maken inzake een (gedeeltelijke) invulling van de SROI-verplichting door middel van PSO trede 3?	Met een geldig PSO trede 3 certificaat voldoet opdrachtnemer volledig aan de SROI-eis.
8.	Inhoud	5.1 Aanbestedingsleidraad	Voor de inschrijfprijs dient inschrijver bijlage D Tarievenblad in te vullen. Welk bedrag volstaat bij de verplichte invulvelden in TenderNed gezien er meerdere tarieven gegeven dienen te worden in bijlage D.	€1
9.	Inhoud	Aanbestedingsdocument 2.1	Kunt u de onafhankelijkheidsbepaling toelichten? Kan bijvoorbeeld de uitvoerder van de Regiecentrale ook zelf invulling geven aan het vervoer?	Er is bewust gekozen om de aanbesteding voor de regiecentrale apart te publiceren waarbij rekening gehouden is met het eventueel niet verkrijgen van de opdracht. Er is voldoende marge genomen om eventueel bij het niet verkrijgen van de opdracht in te schrijven op de aanbesteding voor de capaciteit. Nee, de regiecentrale mag zelf geen invulling geven aan vervoer.

10.	Inhoud	Aanbestedingsdocument 5.1	Mag inschrijver infographics als bijlage bijsluiten bij de beantwoording van de vragen?	Nee. Er mag echter wel een implementatieschema in A3 formaat apart aangeleverd worden. Overige bijlagen worden niet geaccepteerd. De maximaal aangegeven toegestane pagina's zijn exclusief (eventuele) voorpagina en inhoudsopgave. Indien het maximale aantal toegestane pagina's worden overschreden, dan worden deze extra pagina's ter zijde gelegd en niet meegenomen in de beoordeling.
11.	Inhoud	Aanbestedingsdocument 5.1	In onze optiek overlappen K1 en K3 elkaar fors. Kunt u duidelijke aangeven wat het onderscheid is tussen deze vragen?	K1 richt zich op het bieden van het meest passend vervoer voor de REIZIGER. K3 vraagt inzicht in het efficiënt plannen van dit vervoer.
12.	Inhoud	Aanbestedingsdocument 5.1, K2	Mag een implementatieschema in A3 formaat apart aangeleverd worden?	Ja, er mag een implementatieschema in A3 formaat apart aangeleverd worden. Overige bijlagen worden niet geaccepteerd. De maximaal aangegeven toegestane pagina's zijn exclusief (eventuele) voorpagina en inhoudsopgave. Indien het maximale aantal toegestane pagina's worden overschreden, dan worden deze extra pagina's ter zijde gelegd en niet meegenomen in de beoordeling.
13.	Inhoud	Programma van Eisen 2.1	Van wie is het huidige KBS? Moet de nieuwe contractant het over nemen of kan die van hetzelfde KBS gebruik maken of moet de contractant een eigen KBS aanbieden?	Voor het GVV is er op het moment geen KBS, voor het VAV-vervoer wordt er gebruik gemaakt van Mybility. De opdrachtgever eist van de inschrijver een KBS voor zowel het GVV als het VAV en moet deze zelf aanbieden.

14.	Inhoud	Programma van Eisen 2.5	Waar hangt het al dan niet vervangen van de passen van af?	Er is op het moment geen aanleiding om de passen te vervangen. Echter, gezien de ontwikkelingen in techniek in het OV wenst de opdrachtgever de optie open te houden.
15.	Inhoud	Programma van Eisen 3.1	De regiecentrale beheert de taxizuilen. Van wie zijn de taxizuilen en wie draagt de kosten van de taxizuilen? Hoeveel taxizuilen betreffen het?	De taxizuilen zijn in het bezit van de huidige regiecentrale maar de aanschaf is volledig gefinancierd door de opdrachtgever. De taxizuilen worden bij wijziging van regiecentrale overgedragen naar de nieuwe partij. Het onderhoud en bijbehorende kosten zijn voor rekening van de regiecentrale. Er zijn op dit moment drie zuilen. Hiervoor wordt door opdrachtgever op dit moment € 1.200 op jaarbasis aan onderhoudskosten vergoed.
16.	Inhoud	Programma van Eisen 3.4	Wat zijn de huidige gebruikerskosten van de telefoonnummers?	Het is de opdrachtgever onbekend wat de kosten zijn van het gebruik van de telefoonkosten bij de huidige regiecentrale.
17.	Inhoud	Programma van Eisen 4.3	Ritaanvragen kunnen gedaan worden vanaf 06:00 uur. Wat is de eerste boekingsmogelijkheid? 07:00 uur? En tot hoe laat kunnen ritten geboekt worden?	Het uitgangspunt is een vooraanmeldtijd van 1 uur, dit betekent dat om 06:00 uur op z'n vroegst een rit geboekt kan worden met een vertrektijd van 07:00 uur. Ritten tussen 06:00 – 07:00 dienen de avond van tevoren geboekt te worden. Er kan geboekt worden tot 00:30 uur.
18.	Inhoud	Programma van Eisen 8.3	Kunt u de WMO+ ritten verduidelijken alsmede het opslagtariaf van 25%?	WMO+ ritten zijn ritten waarbij de reiziger specifieke vervoersindicaties heeft. Dit opslagpercentage is van toepassing op de reiseenheden die gebruikt worden voor de totale kostenverdeling over de deelnemende gemeenten.

19.	Inhoud	PvE 10.2	De regiecentrale is verantwoordelijk voor mislukte incasso's en wanbetaling. Kunt u aangeven wat de omvang is van de wanbetaling / niet betaling?	Nee. De opdrachtgever gaat ervan uit dat de inschrijvers voldoende ervaring hebben om hier zelf een inschatting van te kunnen maken.
20.	Inhoud	PvE 11.2	De regiecentrale is onder andere verantwoordelijk voor communicatie via het internet. Kan de huidige website overgenomen worden? Zo ja tegen welke kosten en kunt u inzicht geven in de huidige onderhoudskosten van de website en de frequentie waarin zaken moeten worden aangepast?	De domeinnaam, tekstuele en RegioRijder specifieke jpeg's kunnen worden overgenomen van de huidige leverancier. We gaan ervan uit dat inschrijver uit eigen ervaring een inschatting kan maken wat het hosten van een website kost. Grote aanpassingen zullen gedurende de opdracht niet vaak voorkomen, wel regelmatig informatieve aanpassingen n.a.v. op dat moment relevante onderwerpen (slecht weer, stakingen, feestdagen en dergelijke).
21.	Inhoud	PvE 2.4	Het reizigersprofielregistratiesysteem moet kunnen werken met alle genoemde profielen. Welke profielen zijn dit?	Het betreft de kenmerken in het woordenboek reizigerskenmerken (zie bijlage 4).
22.	Inhoud	PvE 2.5	Mag voor een vervangende pas een hogere kostprijs dan € 7,50 worden gevraagd?	Nee, dit is niet toegestaan.
23.	Inhoud	PvE 3.1	Hoeveel taxizuilen zijn er nu? Waar staan deze en blijft dit aantal ongewijzigd?	Er staan op het moment 3 taxizuilen. Deze zijn geplaatst in het Spaarne Gasthuis Noord en Zuid (Haarlem) en het Spaarne gasthuis Hoofddorp. Het aantal kan uitgebreid worden.
24.	Inhoud	PvE 3.1	Naar welke alternatieve vervoermogelijkheden moet verwezen kunnen worden?	Vrijwilligersvervoer, OV, eventueel flex vervoer bijvoorbeeld.

25.	Inhoud	PvE 3.4	Wordt het huidige telefoonnummer gedurende de contractduur aan de opdrachtnemer overgedragen? Wat zijn de huidige gebruikskosten?	Zie vraag 16.
26.	Inhoud	PvE 3.8	Waarom moet er met andere agendapakketten gekoppeld kunnen worden en welke pakketten zijn dit?	De opdrachtgever wenst de mogelijkheid open te houden om op kleine schaal losse ritten te kunnen delen met vervoerders. Hier is een koppeling tussen het agendapakket van de regiecentrale en die van de vervoerder voor benodigd. Dit is een gebruikelijke werkwijze in de branche.
27.	Inhoud	PvE 3.8	Hoe ziet de opdrachtgever de eis dat er “automatisch en continu voorstellen voor de meest efficiënte planning moeten worden voorgesteld”, aan wie en hoe moet hiermee omgegaan worden?	Het betreft hierbij het automatische planning proces alvorens een rit toegezonden is aan een voertuig. Op basis van constant ververste gegevens uit de BCT's van de voertuigen (gps, statusmeldingen) dient de planningssoftware continue de meest efficiënte planning te kunnen herplannen.
28.	Inhoud	PvE 4.2	Hoe kan een regiecentrale verantwoordelijk zijn voor loosmeldingen en een verbeterplan moeten aanleveren?	De regiecentrale heeft zelf ook invloed op het loospercentage door bijvoorbeeld actief “veelplegers” na te bellen, reizigers actief te wijzen op de noodzaak van het afmelden van ritten en in vakantieperioden/feestdagen herhaalritten na te bellen.
29.	Inhoud	PvE 4.3	Koppeling met boordcomputers: hoe kan een regiecentrale financieel verantwoordelijk zijn voor aanpassingen aan systemen van vervoerders? Welke aanpassingen verwacht u en hoe hoog zijn deze kosten?	Dit is enkel van toepassing indien de regiecentrale zelf besluit gedurende de opdracht andere software toepassingen te gaan gebruiken die aanpassingen aan de BCT's van de vervoerders vereisen.

30.	Inhoud	PvE 4.4	Loosmeldingen moeten worden nagebeld. Om hoeveel loosmeldingen gaat het? Mag er ook op een andere wijze contact worden opgenomen met loosgemelde reizigers?	De aanbestedende dienst gaat ervan uit dat de marktpartijen uit ervaring in kunnen schatten om welk percentage en aantallen het kan gaan, daar de regiecentrale er zelf ook invloed op heeft. Aanvullend, maar niet vervangend, mag er ook op andere wijze contact opgenomen worden met loosgemelde reizigers.
31.	Inhoud	PvE 4.4	De regiecentrale dient een logboek bij te houden van wangedrag tijdens een rit. Hiervoor is zij afhankelijk van de vervoerder. Hoe ziet de opdrachtgever de verantwoordelijkheid van de regiecentrale? Hoe worden meldingen doorgegeven en wie is verantwoordelijk voor het doorgeven ervan?	De vervoerder is verantwoordelijk voor het doorgeven van het wangedrag, dit kan de chauffeur rechtstreeks via de BCT melden of achteraf via de eigen coördinator. De regiecentrale dient hierin slechts de vastlegging te faciliteren.
32.	Inhoud	PvE 5.2	Aan het klachten- en passensysteem moet aan de opdrachtgever rechten worden gegeven om gebruikers te beheren. Waarom heeft de opdrachtgever deze taak op zich genomen?	Het RCT wenst hierin een hoge mate van flexibiliteit en onafhankelijkheid.
33.	Inhoud	PvE 5.2	Aan een klacht moet een uniek random nummer worden toegekend. Wat is hiervoor de reden? Hoe wordt dit nummer gebruikt?	Er is gekozen voor random nummering zodat er voor de klager geen inzicht is in het aantal eerder geregistreerde klachten. Het unieke nummer wordt gebruikt ten behoeve van registratie- en rapportage doeleinden.

34.	Inhoud	PvE 6.3	Hoe ziet de opdrachtgever de eis om zelf rapporten en tabellen te kunnen maken? Wordt hier bedoeld rapporten en tabellen op basis van te selecteren vervoerssoorten / indicaties / gemeenten of ziet de opdrachtgever deze eis anders?	De brondata betreft alle data, de opdrachtgever wenst graag selecties/filters toe te kunnen passen om de data specifiek en gericht te maken voor meerdere doeleinden.
35.	Inhoud	Systeembe schrijving 10.2	Waar verwijst de * bij de tabel op pagina 27 naar?	Deze is er per abuis ingeslopen en dient genegeerd te worden.
36.	Inhoud	Systeembe schrijving 10.2	De bezettingsgraad GVV wordt mede bepaald door de opdrachtgevende gemeenten. Zij indiceren immers de passagiers. Daarnaast is het afhankelijk van externe factoren zoals vervoerstijden. Dan is het toch niet juist dat de bonus van de regiecentrale afhankelijk is van deze externe factoren?	Het betreft een samenspel tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. De indicering speelt hier zeker een rol maar de opdrachtgever wenst ook een pro-actieve en adviserende rol van de regiecentrale. De opdrachtgever verwacht van de regiecentrale een actieve rol in het dynamisch dagdagelijks verhogen van de efficiëntie.
37.	Inhoud	Systeembe schrijving 3.1	U geeft aan dat er een reizigersprofiel is. Hoe ziet dit profiel er uit en heeft de chauffeur hier inzicht in? Ook: wie stelt het profiel op, wie wijzigt het en kan de opdrachtnemer input geven voor het aanpassen van een profiel?	Zie vraag 21. De voor de chauffeur relevante informatie zal ook inzichtelijk zijn voor de chauffeur. Het profiel word opgesteld door de consulent van de gemeente. Regiecentrale kan in overleg met de gemeente voor eventuele aanpassingen.

38.	Proces	3.2 Aanbestedingsleidraad	U geeft aan dat onderaannemers aangemeld dienen te worden middels de PDF versie. De PDF versie is niet digitaal invulbaar. Is het de bedoeling dat inschrijver de PDF versie uitprint en vervolgens invult?	Indien u zich voor het voldoen aan de geschiktheidseisen wil beroepen op de financiële en economische draagkracht en/of de technische bekwaamheid en/of de beroepsbekwaamheid van de onderaannemer, dan dient deze onderaannemer(s) ook een ingevulde en ondertekende UEA in te dienen en gebruik te maken van de PDF versie. Zie voor meer tips voor het invullen van de UEA onderstaande link: https://www.tenderned.nl/cms/vraag/uea-invullen
39.	Proces	3.2 Aanbestedingsleidraad	Begrijpen wij het goed dat enkel het UEA formulier voor de inschrijver via de online tool ingevuld dient te worden?	Dit is correct. Het UEA dient via de online tool van TenderNed ingevuld te worden. Indien u zich voor het voldoen aan de geschiktheidseisen wil beroepen op de financiële en economische draagkracht en/of de technische bekwaamheid en/of de beroepsbekwaamheid van de onderaannemer, dan dient deze onderaannemer(s) ook een ingevulde en ondertekende UEA in te dienen en gebruik te maken van de PDF versie. Zie voor meer tips voor het invullen van de UEA onderstaande link: https://www.tenderned.nl/cms/vraag/uea-invullen

40.	Proces	5.1 Aanbestedingsleidraad	Is de aangegeven maximaal A4 per gunningscriteria inclusief afbeeldingen, tabellen en grafieken?	Dit is correct, maar exclusief (eventuele) voorpagina en inhoudsopgave. Indien het maximale aantal toegestane pagina's worden overschreden, dan worden deze extra pagina's ter zijde gelegd en niet meegenomen in de beoordeling. Hiernaast mag er een implementatieschema in A3 formaat apart aangeleverd worden.
41.	Proces	Digitaal ondertekenen 2.5.2 Aanbestedingsleidraad	Is het toegestaan de aanbestedingsdocumenten te ondertekenen met een elektronische handtekening, zoals SignRequest, DocuSign en ValidSign in plaats van een handtekening met pen die vervolgens ingescand wordt (waardoor de tekst niet meer digitaal doorzoekbaar is)?	Ja, dat is toegestaan.
42.	Proces	Onderaannemers 2.14 aanbestedingsleidraad	Binnen het aanbestedingsrecht zijn 2 type onderaannemers te onderscheiden: - Type-1 onderaannemers zijn onderaannemers op wiens draagkracht een beroep wordt gedaan om te voldoen aan de geschiktheidseisen. - Type-2 onderaannemers zijn onderaannemers op wiens draagkracht géén beroep wordt gedaan om te voldoen aan de geschiktheidseisen, maar die enkel wordt ingezet voor capaciteitsdoeleinden (de inschrijver voldoet zelfstandig aan de geschiktheidseisen). a. Kunt u bevestigen dat type-2 onderaannemers niet van te voren bekend hoeven te worden gemaakt? Pas na definitieve gunning zal de	a. Dit is correct. b. Dit is correct.

			winnende inschrijver immers onderaannemers benaderen en daarmee contractafspraken maken. b. Kunt u bevestigen dat enkel voor type-1 onderaannemers een UEA hoeft te worden ingediend?	
43.	Uitvoering	Bijlage 08 en Bijlage 09	Bijlage 08 en 09 zijn bijgevoegd als format voor het aanleveren van de rittenbak van respectievelijk het Vraagafhankelijk vervoer en het Groepsvervoer. Het valt ons op dat in beide documenten exact dezelfde informatie wordt gevraagd. Dit is niet gebruikelijk aangezien elke vervoerstroom eigen kenmerken heeft en dus niet alle kolommen/onderwerpen van toepassing zijn op beide vervoerstromen. Dit lijkt een omissie, kunt u dit bevestigen? Zo niet, wat verwacht u hierin van de opdrachtnemer?	Dit betreft geen omissie, de opdrachtgever wenst hier uniformiteit in. Indien een kolom voor één van de vervoersvormen niet van toepassing zijn blijven deze leeg of worden deze gevuld met nullen.
44.	Uitvoering	Programma van Eisen 10.3, blz. 33	Indexering , op basis van CPI 2015=100 , vindt jaarlijks plaats op 1 januari , voor het eerst op 1 januari 2024. Gelet op de uiterste inleverdatum van de offerte (10 januari 2023) moeten wij een raming doen voor de kostenontwikkeling van vrijwel het gehele jaar 2023. Dit brengt, zeker bij de huidige kostenontwikkelingen, een risico voor ons mee dat wij de gehele contractperiode met ons mee moeten dragen.	Nee, er zal geen indexering over 2023 toegepast worden. De ingediende inschrijfprijzen worden per 1 januari 2024 geïndexeerd met de CPI-index zoals deze peildatum oktober van 2023 bekend gemaakt worden.

			Bent u bereid om de indexeringen van 2023 en 2024 direct bij aanvang van het contract op 1 januari 2024 toe te passen, waardoor de inschrijvende partijen kunnen calculeren op het (bekende) prijspeil van 2022?	
45.	Uitvoering	Programma van Eisen 12.1	De regiecentrale geeft een live demonstratie waarmee de werking van haar web-based applicatie inzichtelijk wordt. Welke applicaties wilt u terugzien in deze live demonstratie?	Het KBS en daarnaast ook de gevraagde portalen (reizigers, vervoerders en opdrachtgever).
46.	Uitvoering	Programma van Eisen 12.1	De regiecentrale geeft een live demonstratie waarmee de werking van haar web-based applicatie inzichtelijk wordt. Dit gebeurt uiterlijk 1 maand na gunning. Is onze aanname juist dat u hier na definitieve gunning bedoelt?	Deze aanname is correct.
47.	Uitvoering	Programma van Eisen 12.1	'Het web-based inlogsysteem van het klantbeheersysteem (optioneel) en software voor klachtenmanagement (optioneel).' In het PvE wordt uitvoerig beschreven hoe dit moet worden ingericht. Voor de zekerheid: is dit optioneel of vereist?	Beide zijn eisen, de regiecentrale dient deze beide te leveren.



48.	Uitvoering	Programma van Eisen 5.2.	Een klachtdossier krijgt een status in het systeem waarmee duidelijk is dat deze ter behandeling naar de commissie gaat. Om onduidelijkheden te voorkomen: welke klachtencommissie wordt hier bedoeld?	Dit betreft een omissie, er is geen klachtencommissie.
-----	------------	--------------------------	--	--