

Marktconsultatie PRM, informatiebalie en pre-scan

Eindhoven Airport N.V.

20-01-2023

1. Inleiding

PRM

Conform de Verordening (EG) nr. 1107/2006 is Eindhoven Airport (EANV) eindverantwoordelijk voor de bijstand aan personen met een beperking of personen met beperkte mobiliteit, Persons with Reduced Mobility (afgekort PRM). De dienstverlening heeft als doel het verlenen van assistentie aan personen met een beperkte mobiliteit die per vliegtuig reizen. De uitvoering van de dienstverlening en de rechten van personen met een beperking en beperkte mobiliteit die per luchtvervoer reizen, dient te voldoen aan wet- en regelgeving, waaronder de Verordening (EG) n. 1107/2006, Proces Afhandeling PRM op EIN en in lijn met ECAC DOC 30 section 5 en bijbehorende annexen.

Voornoemde verordening is van toepassing op de inrichting en uitvoering van de dienstverlening. In dit document staan de specifieke eisen met betrekking tot deze activiteit beschreven.

De afhandeling van PRM vraagt speciale aandacht vanwege hun afhankelijkheid. Correcte, transparante, non discriminatoir is daarbij van groot belang.

Eindhoven Airport heeft in het jaar 2022 17256 vertrekkende en 13779 aankomende PRM vervoerd ten aanzien van 6,3 miljoen passagiers.

De PRM–dienstverlening wordt uitgevoerd op het daartoe aangewezen luchthaventerrein, waaronder maar niet beperkt het terminalgebouw (zowel airside als landside), het platform en de omliggende terreinen (o.a. parkeerterreinen). Onderdeel van de afhandeling zijn aankomende en vertrekkende passagiers.

De volgende activiteiten zijn in scope van de PRM–dienstverlening:

- Het organiseren en uitvoeren van PRM–dienstverlening.
- Het op aanvraag en in opdracht van airlines voorzien in additionele PRM–gerelateerde dienstverlening ‘op maat’.
- Het (optioneel) voorzien in een ‘train de trainer’ programma conform de kwalificaties van de Verordening (EG) 1107/2006. Dit programma heeft als doel het vergroten van de ‘PRM–awareness’ bij dienstverleners actief op EA.
- De beschikbaarstelling en het beheer van mobiliteit ondersteunende (vervoer)middelen op het luchthaventerrein.

Aanbesteding

EA wil uit een marktconsultatie ophalen welke bedrijven geïnteresseerd zijn in de PRM afhandeling op de luchthaven. De eventuele inzichten die hieruit naar voren komen kunnen verder helpen bij het vormgeven van de aanbestedingsopdracht en het programma van eisen van deze dienstverlening. Het doel is een aanbestedingsprocedure te doorlopen die leidt tot het contracteren van één partner die verantwoordelijk is voor de volledige uitvoering van PRM–activiteiten van/op Eindhoven Airport.

Eindhoven Airport beoogt met deze aanbesteding een aantal doelen te bereiken, waaronder:

- Het veilig stellen van de ‘license to operate’ voor Eindhoven Airport door compliant te zijn met de geldende wet-/regelgeving en het borgen van een marktconform kostenniveau;
- Het voldoen aan de gestelde KPI’s rondom de klanttevredenheid én het continu verbeteren van de klanttevredenheid van PRM en airlines;
- Het invulling geven aan een ‘seamless PRM–dienstverlening op maat’, door:
 - o Het zo veel als mogelijk wegnemen van (voor PRM relevante) obstakels als gevolg van de beperking of de infrastructuur;
 - o De PRM-dienstverlening aan te laten sluiten bij de mate waarin de PRM hulp nodig Het voorkomen van iedere vorm van stress voor deze kwetsbare doelgroep;
 - o Te communiceren op een manier die iedere PRM, ongeacht taal, cultuur of beperking, begrijpt.
 - o heeft of wenst;
- De PRM–dienstverlener is onderdeel van een speelveld aan stakeholders, waaronder luchtvaartmaatschappijen, de afhandelaar, de luchthaven, belangenorganisaties en toezichthoudende instanties. Eindhoven Airport is de regisseur van dit speelveld en heeft de ambitie dit speelveld aan te sturen op basis van betrouwbare, relevante stuurinformatie, waarbij kennis over de keten en het proces en de dienst geborgd zijn. EA zoekt een partner die in staat is verantwoordelijkheid te nemen



voor haar dienstverlening en die gedeelde uitdagingen in partnership met de totale keten durft en wil aanpakken.

- Een samenwerking met de PRM–dienstverlener te realiseren die in staat is proactief te reageren op de dynamische omgeving van Eindhoven Airport, waaronder: passagiersaantallen, veranderende infrastructuur en aanpassingen in het afhandelproces.

Naast PRM is Eindhoven Airport ook voornemens om de informatiebalie en pre-scan werkzaamheden aan te besteden.

Informatiebalie

De informatiebalie voorziet in correcte informatievoorziening naar passagiers en bezoekers van de terminal met betrekking tot alle activiteiten en verstoringen op de luchthaven vanuit de balie in de terminal en de administratie en afhandeling van gevonden voorwerpen (conform Procedure gevonden voorwerpen EANV en art. 5:7 BW). Daarnaast worden hier bezoekerspassen uitgegeven. Ook is de informatiebalie het meldpunt voor PRM (call point).

De balie is bemand gedurende de openingstijden van de terminal (maandag t/m zondag 04:30 - 23:00 uur).

Pre-scan

De pre-scanmedewerker zorgt er primair voor dat alleen personen met een voor die dag geldige instapkaart het securityfilter van de luchthaven betreden. Eindhoven Airport beschikt ten behoeve hiervan over self-service e-gates waar de passagier zijn boardingcard kan scannen. De pre-scan medewerker houdt primair toezicht op dit proces en ondersteunt waar nodig ook bij eerste lijnstoringen aan de e-gates.

Tevens worden bij de pre-scan de boardingpassen of Fast Track tickets ten behoeve van 'Fast Track passagiers' gescand en/of kunnen er aanvullende controle- en toezichtstaken verwacht worden met betrekking tot toegangscontrole en/of doorgang van/naar Fast Track voor zover daar afspraken over gemaakt zijn met Eindhoven Airport. Fast Track is een toegang tot een speciale rij bij de beveiligingscontrole waarvoor een passagier doorgaans extra betaald heeft bij Eindhoven Airport of een gecontracteerde partner met wie afspraken zijn gemaakt over het verkopen of uitgeven van Fast Track tickets.

2. Algemene informatie Eindhoven Airport

Eindhoven Airport is de tweede luchthaven van Nederland. De luchthaven zorgt voor een makkelijke verbinding van Brainport met Europa en verder, in balans met de omgeving. Het gemak voor de reiziger komt tot uiting in de strategie van Eindhoven Airport;





Goede buur

Eindhoven Airport is benaderbaar, open en uitnodigend.

Waardige entree

Een trots visitekaartje voor een onderscheidende regio.

Inspirerende proeftuin

'Live' testen door kennispartners uit Brainport voor het testen en ontwikkelen van oplossingen voor luchthaven-gerelateerde uitdagingen .

Verbinder met de wereld

Een menselijke luchthaven met een gebalanceerd netwerk van bestemmingen

De luchtvaartmaatschappijen verbinden Zuid-Nederland met meer dan 85 toeristische en zakelijke bestemmingen. Samen met de partnerbedrijven biedt de luchthaven bijna 2000 arbeidsplaatsen en is daarmee een van de grote werkgevers in de regio. We zijn ons bewust van de maatschappelijke impact die een luchthaven heeft. Maatschappelijk verantwoord ondernemen zit in ons DNA, we hebben continu aandacht voor het evenwicht tussen internationale connectiviteit en de leefbaarheid in de omgeving. De aandelen van EA zijn voor 51% in handen van Schiphol Nederland B.V., 24,5 % de Provincie Noord-Brabant en 24,5% de Gemeente Eindhoven.



3. Procedure en voorwaarden

3.1 Doel marktconsultatie

Ter voorbereiding op een mogelijk op te starten aanbestedingsprocedure wenst EA een vrijblijvende marktconsultatie uit te voeren. Het doel van de marktconsultatie is het verkrijgen van kennis, inzichten en advies van marktpartijen die kunnen worden meegenomen in de besluitvorming dit project door te zetten dan wel mogelijk verder uit te werken in de aanbesteding.

3.2 Informatie uitwisseling

Communicatie over deze marktconsultatie dient bij voorkeur schriftelijk, per e-mail, te geschieden onder vermelding van “Marktconsultatie PRM, informatiebalie en pre-scan voor Eindhoven Airport”. Alle communicatie met betrekking tot deze marktconsultatie verloopt via de volgende contactpersoon: Marieke van Herpen; procurement@eindhovenairport.nl.

3.3 Procedure

EA kiest ervoor om deze marktconsultatie schriftelijk uit te voeren. Alle deelnemende marktpartijen verkrijgen als voorbereiding dezelfde informatie en aan alle deelnemende marktpartijen worden dezelfde vragen gesteld welke vooraf kenbaar worden gemaakt middels publicatie op TenderNed. Het doel van de marktconsultatie is om generieke kennis over ontwikkelingen en mogelijkheden op te halen. De consultatie is om die reden nadrukkelijk niet bedoeld voor het geven van een bedrijfspresentatie.

3.4 Planning

Voor de marktconsultatie hanteert EA de volgende planning;

Verzenden vooraankondiging naar TED-databank via TenderNed;	19-01-2023	EA
Schriftelijke reactie deelnemer(s)	07-02-2023 – vóór 12 uur	Gegadigde
Analyse van de antwoorden en vervolgstappen bepalen	Week 6 2023	EA

De planning is opgesteld op basis van huidige inzichten. EA behoudt zich het recht voor om de planning bij te stellen.

EA stelt na ontvangst van de antwoorden, in verband met bedrijfsgevoelige informatie, geen geanonimiseerd marktconsultatieverslag op. Het al dan niet deelnemen aan de marktconsultatie heeft nadrukkelijk geen invloed op de positie van marktpartijen bij een eventuele aanbestedingsprocedure.

Uiterlijk 7 februari 2023 vóór 12:00 uur dienen de antwoorden te worden verstuurd naar;

procurement@eindhovenairport.nl.



4. Voorwaarden

4.1 Aanbesteding

Benadrukt wordt dat de marktconsultatie op geen enkele wijze onderdeel uitmaakt van de later eventueel op te starten aanbestedingsprocedure. Deelname aan de marktconsultatie is geheel vrijwillig en vrijblijvend en heeft op geen enkele wijze gevolgen voor een deelname aan een eventuele aanbestedingsprocedure. Verder kunnen de gegevens die verstrekt worden tijdens de aanbesteding afwijken van de in het kader van deze uitnodiging verstrekte gegevens.

4.2 Transparantie

EA hecht veel waarde aan een transparant proces. Nadrukkelijk is het niet de bedoeling om deelnemende marktpartijen aan de marktconsultatie te bevoordelen of niet-deelnemende partijen op achterstand te plaatsen. Vanuit dit perspectief zullen als onderdeel van de eventuele aanbesteding alle documenten met betrekking tot de marktconsultatie aan alle potentiële aanbieders ter beschikking worden gesteld. Daartoe behoren in ieder geval:

- de uitnodiging tot deelname aan de marktconsultatie.

4.3 Voortijdige beëindiging of wijziging procedure

EA behoudt zich het recht voor om de marktconsultatie en/of de nu voorgenomen aanbesteding geheel of gedeeltelijk te stoppen, of de marktconsultatie en/of de nu voorgenomen aanbesteding op een andere vorm in te richten. Marktpartijen hebben in voorkomende situaties geen recht op vergoeding van kosten of andere schade in welk zin dan ook.

4.4 Vertrouwelijkheid

De marktconsultatie en alle door EA verstrekte documenten dienen door deelnemers vertrouwelijk te worden behandeld. Documenten mogen slechts aan die medewerkers en adviseurs worden getoond die een rol vervullen in de marktconsultatie c.q. het beantwoorden van de gestelde vragen. Deze vertrouwelijkheid dient ook geborgd te blijven na afloop van de marktconsultatie. Uiteraard zal EA ook vertrouwelijk omgaan met de door de deelnemende marktpartijen aangeleverde informatie.

4.5 Kosten

Er wordt geen vergoeding verstrekt voor deelname aan de marktconsultatie.



5 Marktconsultatie

5.1 Inleiding

In de voorbereiding op de aanbesteding wenst EA kennis, ervaring en adviezen van marktpartijen te betrekken en in overweging te nemen bij besluitvorming en het opstellen van de aanbestedingsdocumenten. EA heeft diverse belangrijke thema's vastgesteld voor de marktconsultatie. Vragen zijn rondom deze thema's geclusterd.

5.2 Vorm en werkwijze

In deze beschrijving is een beknopte toelichting gegeven over de vorm en werkwijze. Daarnaast is de planning van de marktconsultatie toegelicht. Nadat uiterlijk op **7 februari 2023 vóór 12 uur** de antwoorden zijn ontvangen, zal EA de antwoorden analyseren.

U bent niet verplicht om op alle vragen in te gaan. Nadrukkelijk is de marktconsultatie niet bedoeld voor:

- een introductie en kennismaking met de marktpartijen;
- het inwinnen van meer gegevens en achtergrondinformatie van EA en/of ambities en doelstellingen ten aanzien van de aanbestedingsprocedure.



6 Vragen

Om meer inzicht te krijgen in de mogelijkheden en onmogelijkheden volgen in dit hoofdstuk de vragen.

Vragen

1 Organisatorische aspecten

1.1.1	Vraag	Bent u geïnteresseerd in het vervullen van de dienstverlening van PRM en/of bent u geïnteresseerd in de dienstverlening van de informatiebalie en/of bent u geïnteresseerd in de dienstverlening van de pre-scan activiteiten? Graag toelichten waarom wel/niet?
	Antwoord	PRM: Ja / Nee (+ toelichting.....) Informatiebalie: Ja / Nee (+ toelichting.....) Pre-scan: Ja / Nee (+ toelichting.....)
1.2	Vraag	Heeft u de voorkeur dat dit 1 aanbesteding wordt met 2 percelen óf 1 aanbesteding met 3 percelen, of ziet u andere mogelijkheden – en graag toelichten waarom u dat zo ziet.
	Antwoord	
1.3	Vraag	Welke ervaring heeft uw bedrijf met de afhandeling van PRM?
	Antwoord	
1.4	Vraag	Welke risico's verwacht u ten aanzien van de uitvoering van PRM op de luchthaven en welke mitigerende maatregel(en) ziet u daarvoor?
	Antwoord	
1.5	Vraag	Welke informatie dient u minimaal van EA nodig te hebben om een goede inschrijving te kunnen verrichten?
	Antwoord	
1.6.1	Vraag	- Welke mobiliteit ondersteunende middelen op het luchthaventerrein heeft u zelf ter beschikking?



1.6.2		- Welke mobiliteit ondersteunende middelen verwacht u dat Eindhoven Airport deze beschikbaar stelt en waarom?
	Antwoord	1.6.1: 1.6.2:
1.7	Vraag	Bent u bekend met het verrichten van een Europese aanbesteding en bent u bereid een inschrijving in de Nederlandse taal te verrichten, onder de Nederlandse wetgeving?
	Antwoord	
1.8	Vraag	Verwacht u zelfstandig in te schrijven op deze opdracht gezien de omvang, of verwacht u gebruik te maken van een partner / partner(s) en aan welke partij(en) zit u te denken (en voor welk onderdeel)?
	Antwoord	
1.9	Vraag	Welke kansen, innovatie en/of ontwikkelingen ziet u nog op PRM-gebied die de luchtvaart nu onbenut laat?
	Antwoord	
1.10	Vraag	Heeft u ervaring op het gebied van afhandeling op een DCS (departure control system) systeem? Zo ja welk systeem?
	Antwoord	
1.11.1	Vraag	Hoe ziet u de communicatie kanalen bij de informatiebalie? Via een vaste balie of via self-servicepunten?
1.11.2		Wat ziet u als voordelen/ nadelen?
	Antwoord	1.11.1: 1.11.2:
1.12	Vraag	Welke ervaring heeft uw bedrijf met de administratie en verwerking van gevonden voorwerpen?
	Antwoord	
1.13	Vraag	Bent u bekend met de geldende PRM wet- en regelgeving in relatie tot het PRM-meldpunt?
	Antwoord	



1.14	Vraag	Welke kansen, innovatie en/of ontwikkelingen ziet u nog op het gebied van informatievoorziening op Eindhoven Airport?
	Antwoord	
1.15	Vraag	Heeft uw organisatie voldoende capaciteit om in 2023, naar verwachting vanaf begin maart (publicatie TenderNed) en einde mei 2023 (uiterlijke inschrijfdatum), deel te kunnen nemen aan de aanbestedingsprocedure rondom PRM, dan wel de informatiebalie en pre-scan voor Eindhoven Airport?
	Antwoord	

2 Planning

EA is voornemens om einde 2023 de transitieperiode van 3 maanden te hanteren, inclusief een kerstvakantieperiode.

2.1	Vraag	Hoeveel tijd verwacht u minimaal en maximaal nodig te hebben om de transitie efficiënt te laten verlopen?
	Antwoord	
2.2	Vraag	Welke risico's verwacht u ten aanzien van de transitieperiode, en welke mitigerende maatregel(en) gaat u hiervoor treffen/verwacht u te gaan treffen?
	Antwoord	

3 Kwaliteitsborging, veiligheid en duurzaamheid

3.1.1 3.1.2	Vraag	Welke certificering heeft u in uw bezit rondom kwaliteitsborging? Welke zijn volgens u van toegevoegde waarde voor deze eventuele uitvraag (m.b.t. PRM en/of informatiebalie en/of pre-scan)?
	Antwoord	3.1.1 3.1.2 PRM: Informatiebalie: Pre-scan:



3.2.1	Vraag	Kan uw bedrijf voorzien in een 'train de trainer' programma conform de kwalificaties van de Verordening (EG) 1107/2006?
	Antwoord	
3.3.1	Vraag	Wat verstaat u onder kwaliteitsborging met betrekking tot deze dienstverlening?
3.3.2		En hoe borgt u de kwaliteit?
3.3.3		Welke tools heeft u hiervoor beschikbaar?
	Antwoord	3.3.1: 3.3.2: 3.3.3:
3.4	Vraag	Voor PRM aanmeldingen door de luchtvaartmaatschappijen wordt op dit moment gewerkt met SITA-berichten. Kan uw organisatie reeds SITA – berichten ontvangen en welke ervaring heeft uw organisatie hiermee?
	Antwoord	
3.5	Vraag	Is uw bedrijf aangesloten op een veiligheidsmanagementsysteem? Zo ja, welke, en zo niet, hoe borgt u safety gerelateerde zaken?
	Antwoord	
3.6	Vraag	Eindhoven Airport heeft de ambitie om een CO ₂ emissie loze luchthaven te zijn in 2030. Op welke gebieden denkt u dat dit terug kan komen in een eventuele aanbesteding?
	Antwoord	

4 Contracten, leveranciers en/of actoren, condities

4.1	Vraag	Wij gaan uit van een overeenkomst van 3 jaar, met de mogelijkheid om de overeenkomst met twee keer twee jaar te verlengen, tegen dezelfde condities. Hoe staat u hier tegenover en waarom?
	Antwoord	



4.2	Vraag	Hoe kijkt uw onderneming aan tegen samenwerking met andere leverancier(s), zoals de afhandelaar? Welke risico's en/of kansen verwacht u hieromtrent?
	Antwoord	
4.3.1	Vraag	PRM-afhandeling is onderhevig aan (ad-hoc) veranderingen rondom aankomst- en vertrektijden van de vliegtuigen (te denken valt aan vertragingen, seizoenswisselingen etc.).
4.3.2	Vraag	Welke risico('s) ziet u met betrekking tot de uitvoering van de dienstverlening hieromtrent? Welke mitigerende maatregel / maatregelen dragen eraan bij dat de PRM tijdig aan boord is om de on time performance van de verschillende airlines te halen die vanaf Eindhoven Airport opereren?
	Antwoord	4.3.1: 4.3.2:
4.4	Vraag	Hoe speelt u in op de veranderende behoeften en ontwikkelingen en ongeplande pieken en zorgt u voor de inzet van voldoende medewerkers en middelen op het juiste moment?
	Antwoord	
4.5	Vraag	Bent u in staat mee te groeien of -krimpen met de PRM aantallen. Het gaat hierbij om de voorziene groei of krimp in passagiersaantallen, ook in wijzigende omstandigheden zoals bijvoorbeeld nieuwe luchtvaartmaatschappijen. Hoe bereidt u zich voor op de onvoorziene groei of krimp?
	Antwoord	

5 Financiële aspecten / prijsvorming

--	--	--



5.1.1 5.1.2	Vraag	Eindhoven Airport is voornemens om een plafondbedrag te hanteren voor de uitvoering van deze dienstverlening. Welk plafondbedrag is hieromtrent acceptabel? Met welke aspecten zou EA rekening moeten houden bij het vaststellen van een plafondbedrag?
	Antwoord	5.1.1: 5.1.2:
5.2	Vraag	Welke investeringen verwacht u uit te moeten voeren gedurende de transitieperiode en uitvoering van de opdracht (verwachting van onderdeel / onderdelen en verwachte kosten per onderdeel)?
	Antwoord	
5.3	Vraag	Gaat uw voorkeur rondom prijsvorming uit naar een vaste prijsstelling per pax (passagier), per PRM, of een vast bedrag per jaar? Graag toelichten waarom en/of de voor- en nadelen van de verschillende opties.
	Antwoord	
5.4	Vraag	Heeft u naast een vaste prijsstelling ook de behoefte aan een variabele prijsstelling, waarom wel/niet en op welk vlak/onderdelen?
	Antwoord	



Tot slot, zijn er nog andere zaken die u ons graag zou meegeven:

