

Nota van inlichtingen

Kennisplatform CROW

OV- Klantenbarometer 2024-2028

Europese aanbesteding volgens de openbare procedure

Tweede nota van inlichtingen

15 mei 2023

Inleiding

Algemeen

Deze Nota van inlichtingen bevat onze antwoorden en reacties op vragen en opmerkingen van Geïnteresseerden. Deze Nota van inlichtingen maakt onderdeel uit van de Aanbestedingsstukken en prevaleert boven het Beschrijvend document en de daarbij behorende Bijlagen.

Herziene documentatie

Met beide Nota's van inlichtingen hebben we de volgende documenten gewijzigd en bijgevoegd als Herziene documentatie:

- Beschrijvend document aanbesteding OV-Klantenbarometer 2024-2028
- Bijlage B - Concept van de Overeenkomst
- Bijlage F - Ervaring inschrijver
- Bijlage G – Prijsopgaveformulier
- PvE klantenbarometer 2024-2028
- PvE bijlage 2 lijst met onderzoeksgebieden 2024-2028
- PvE bijlage 8 informatie onderzoeksgebieden MRDH

Alle gewijzigde documenten (behalve *Bijlage G – Prijsopgaveformulier*) zijn zowel met als zonder 'zichtbare wijzigingen' aan deze aanbesteding op TenderNed toegevoegd.

In de herziene versie van *Bijlage G – Prijsopgaveformulier* wordt u gevraagd uw prijzen aan te bieden voor:

- extra onderzoeksritten gespecificeerd per modaliteit en voor;
- extra vragen (meerkeuze- en open vragen)

In de eerste Nota van inlichtingen hebben wij in het antwoord op vraag 21 aangegeven dat we een aanpassing zouden doorvoeren in *Bijlage B - Concept van de Overeenkomst*. Deze aanpassing is na juridisch overleg gewijzigd, zie hiervoor *Bijlage B - Concept van de Overeenkomst*.

Aanvullingen

Eerder gaven we in PvE bijlage 3 (wijze splitsing lijnen HRN naar onderzoeksgebieden 2024-2028) aan dat de wijze waarop de HRN-concessie in 2023 is ingedeeld zou worden gedeeld met de eerste nota van inlichtingen. Helaas zijn deze gegevens op dit moment nog niet beschikbaar. Om deze reden zullen we na gunning van de opdracht in overleg met opdrachtnemer, de NS en opdrachtgever de splitsing bepalen op basis van de meest recente kennis van de treinseries die rijden in 2024. Voor meer inzicht in de inrichting van het HRN vanaf 2024 verwijzen we naar de openbare adviesvraag dienstregeling 2024 van de NS, [zie hier](#). En hebben we de NS spoorkaart HRN van 2023 toegevoegd als *Bijlage - NS spoorkaart 2023*.

In het Programma van eisen verwijzen we in eis I5 naar een modelfactsheet, deze is toegevoegd als *PvE bijlage 9 Regionaal spoorvervoer Groningen*.

Verdere verloop procedure

Op vrijdag 26 mei 2023 (14:00 uur) sluit de termijn voor het indienen van inschrijvingen. Voor de verdere procedure en het overige deel van de planning verwijzen we naar het Beschrijvend document.

Vragen/opmerkingen van Geïnteresseerden en antwoorden/reacties van Kennisplatform CROW

Vraag	Document / Onderwerp	Betreft	Vraag	Antwoord
1	Beschrijvend document	Vraag / antwoord 28	In het antwoord op vraag 28 geeft u aan dat de waarde van de beoordeling is opgenomen in de tabel onder "ongewogen score". Kunt u bevestigen dat de uitwerking wordt beoordeeld met een waardering (of uw woorden "score") "Uitstekend", "Zeer goed", etc. wat bepaalt wat de "ongewogen score" is om te komen tot de behaalde punten van de desbetreffende kwalitatieve uitwerking?	We kunnen bevestigen dat de uitwerkingen van de kwalitatieve gunningscriteria worden beoordeeld met een van de volgende scores: Onvoldoende, Voldoende, Ruim voldoende, Goed, Zeer goed of Uitstekend. Deze beoordelingen resulteren in een ongewogen score, zie hiervoor de beoordelingskaders van de gunningscriteria in paragraaf 7.2.1 en 7.2.2 van het beschrijvend document. Deze ongewogen score wordt vermenigvuldigd met het wegingspercentage dat is aangegeven in de tabel in paragraaf 7.1 van het beschrijvend document. Dit resulteert in een 'gewogen score'.
2	Beschrijvend document	Vraag / antwoord 28	U geeft in uw antwoord van vraag 28 aan dat de rapportcijfers niet leidend zijn, maar een referentiekader. Graag verzoeken wij u te beschrijven wat dan wel leidend is.	Leidend voor de beoordeling van de kwalitatieve gunningscriteria zijn de scores: Onvoldoende, Voldoende, Ruim voldoende, Goed, Zeer goed of Uitstekend.
3	NvI vraag 2	NvI vraag 2	In uw antwoord geeft u aan dat de veranderingen beperkt zullen blijven tot inwinnen van data tijdens de rit. Dat gaat over de uitvoering. In het PvE noemt u bij onderdeel L punt 2 dat u een proactieve rol van opdrachtnemer verwacht bij het proces van innovatie. Kunt u toelichten wat u verstaat onder een proactieve rol?	Dit is het antwoord uit de eerste nota van inlichtingen: <i>Zover wij nu kunnen inschatten zullen de mogelijke veranderingen beperkt blijven tot de manier van inwinnen van de reizigerstevredenheid in het voertuig tijdens de rit.</i> Aanvulling hierop: Wij verwachten van de opdrachtnemer dat hij openstaat voor wijzigingen. En wanneer er bijvoorbeeld een pilot komt voor het inwinnen van data dat de opdrachtnemer daar aan mee werkt. Wanneer de opdrachtnemer zelf verbeteringen signaleert dan verwachten wij ook tips van hem.

4	NvI vraag 43	NvI vraag 43	In het antwoord noemt u 'factsheets'. Die term zien wij niet terug in het PvE. Doelt u hiermee op de samenvatting uit punt I.1 van het PvE? Gaat het hier om 1 samenvatting/factsheet met alle gebieden, of om een rapport per gebied? Kunt u een voorbeeld sturen van deze samenvatting die u bedoelt in I.1?	Het klopt dat u dit niet terug ziet. In het aangepaste PVE vindt u bij I een aanvullende en aangepaste tekst.
5	NvI vraag 43	NvI vraag 43	In uw antwoord noemt u dat het dashboard ovklantenbarometer.nl bestaat. Dit antwoord en het PvE roepen enkele vragen op rondom het dashboard. Wat verwacht u van de inschrijver rondom dit dashboard? Levert opdrachtnemer de data aan en verwerkt u deze in dit dashboard, moet opdrachtnemer de bestaande dashboard overnemen, of moet opdrachtnemer een nieuw dashboard ontwikkelen? Is de domeinnaam eigendom van CROW of van de huidige opdrachtnemer?	De rol van opdrachtnemer is enkel het leveren van de data voor het dashboard. Het beheer en onderhoud van het dashboard wordt door CROW gedaan. De domeinnaam is van CROW.
6	NvI vraag 43	NvI vraag 43	In het PvE verwijst u niet naar de voorbeeldrapportage uit bijlage 1b. Kunt u toelichten wat voor rapportage dit is, gerelateerd aan de rapportagevormen die u in het PvE noemt?	Zie aangepaste bijlage 8 uit het PVE ook voor de toelichting.
7	ISO 20525		Klopt onze aanname dat de vereiste standaard voor een adequaat kwaliteitssysteem (gebaseerd op ISO 20525) per 1 januari 2024 geldt?	Wij vragen ISO 20522 (niet 20525) of gelijkwaardig en gericht op de kwaliteit van marktonderzoek. Uw aanname klopt, u dient ten behoeve van de uitvoering van de opdracht (met ingang van 1 januari 2024) over een adequaat kwaliteitssysteem te beschikken gebaseerd op de ISO 20522 of gelijkwaardig en gericht op de kwaliteit van marktonderzoek