

Algemene informatie

Aanbesteding: 31198933 Ondersteuning processen schades, garanties en wijzigingen
Aanbestedende Dienst: Rijkswaterstaat Programma's, Projecten en Onderhoud
Referentie: 31198933

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr. 2	Onderwerp: Bijlage A: Vraagspecificatie ; hfdst 4; blz 14
	Vraag: Hoe vaak is er geen schouw uitgevoerd bij het einde van een garantieperiode waardoor RWS zelf herstel kosten had, dit over periode van één jaar?
	Antwoord: Er is nog niet eerder een schouw uitgevoerd over de gevraagde periode.
	Percelen: P1 31198933 Ondersteuning processen schades, garanties en wijzigingen
	Beantwoord op: 24 jul. 2024
Ref.nr. 3	Onderwerp: Bijlage A: Vraagspecificatie ; hfdst 4; blz 14
	Vraag: Wat ziet RWS als grootste risico voor het proces Garanties?
	Antwoord: Geen garantie kunnen afroepen omdat de basis ontbreekt.
	Percelen: P1 31198933 Ondersteuning processen schades, garanties en wijzigingen
	Beantwoord op: 24 jul. 2024
Ref.nr. 4	Onderwerp: bijlage 2 Garantieproces
	Vraag: kan aanbesteder expliciet aangeven in het processchema welke activiteiten tot de scope van deze opdracht behoren?

Antwoord:

Alle taken die vallen onder de rol van "portefeuillehouder garanties en van adviseur assetmanagement".

Percelen: P1 31198933 Ondersteuning processen schades, garanties en wijzigingen

Beantwoord op: 24 jul. 2024

Ref.nr.

5

Onderwerp:

bijlage 2 Garantieproces

Vraag:

kan aanbesteder een voorbeeld verstrekken van een garantie vanuit de garantiebank, het bevindingenformulier etc. Begrijpen wij goed uit het schema dat er vanuit deze opdracht geen communicatie is met de partijen waar RWS aanspraak maakt op garantie?

Antwoord:

Correct, inschrijver neemt niet zelf contact op met opdrachtnemers over de garantie. . Nadere informatie omtrent de garantiebank verwijst aanbesteder naar de volgende webpagina: www.rws.nl/datacontracteisen tabblad Garanties, voor het voorbeeldformulier zie bijlage K Garantieformulier.

Percelen: P1 31198933 Ondersteuning processen schades, garanties en wijzigingen

Beantwoord op: 24 jul. 2024

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Bijlage A - par.1.4

Vraag:

Kan aanbesteder meer duiding geven aan de omvang van de VTW's? Of per categorie een aantal voorbeelden verstrekken met daarin de flow door de diverse groene kamers? Dit is noodzakelijk om een inschatting te maken van de tijdsbesteding voor het opgegeven aantal VTW's.

Antwoord:

Eerste vraag: is afhankelijk van de inhoud van de VTW. Tweede vraag: Dit varieert vaak tussen de 2 en 8 weken.

Percelen: P1 31198933 Ondersteuning processen schades, garanties en wijzigingen

Beantwoord op: 24 jul. 2024

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Bijlage A, par. 1.4

Vraag:

Kan aanbesteder duiding geven aan de term on hold? Een VTW is in onze ogen akkoord of niet akkoord.

Antwoord:

Met On-hold wordt bedoeld dat de VtW voorlopig niet wordt behandeld. Deze VtW kan in de toekomst eventueel wel behandeld worden, vandaar dat een VtW ook de status On-Hold kan krijgen i.p.v. alleen akkoord of niet akkoord.

Percelen:

P1 31198933 Ondersteuning processen schades, garanties en wijzigingen

Beantwoord op:

24 jul. 2024

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Bijlage A hoofdstuk 4

Vraag:

Kan aanbesteder aangeven welke systemen gebruikt worden voor het garantieproces?

Antwoord:

De systemen die gebruikt worden bij het garantieproces zijn de garantiebanc (Microsoft 365, Kerngis en Ultimo).

Percelen:

P1 31198933 Ondersteuning processen schades, garanties en wijzigingen

Beantwoord op:

24 jul. 2024

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Bijlage A - hoofdstuk 4

Vraag:

"Het bewaken van de aflooptermijn van garanties en het laten uitvoeren van een schouw;" Wie voert het schouwen uit?

Antwoord:

De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de schouw.

Percelen:

P1 31198933 Ondersteuning processen schades, garanties en wijzigingen

Beantwoord op:

24 jul. 2024

Ref.nr.
10

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad par.3.2

Vraag:

" ondernemer heeft in de periode van vijf jaar voorafgaande aan de uiterste datum voor ontvangst van de verzoeken tot deelneming inschrijvingen ervaring opgedaan met één op vakkundige en regelmatige wijze uitgevoerde opdracht met betrekking tot het administratief afhandelen en/of het beoordelen van schades en/of calamiteiten." Kan Aanbesteder verduidelijken wat op regelmatige wijze is? Zijn dat bijvoorbeeld 1000 schades in het wegenreaal per jaar?

Antwoord:

Naar aanleiding van de gestelde vraag wordt in paragraaf 3.2 onder B in de bedoelde zinsnede "...met één op vakkundige en regelmatige wijze uitgevoerde opdracht met betrekking tot het administratief afhandelen..." vervangen door: "...met één op vakkundige wijze uitgevoerde opdracht met betrekking tot het administratief afhandelen..."

Percelen: P1 31198933 Ondersteuning processen schades, garanties en wijzigingen

Beantwoord op: 24 jul. 2024

Ref.nr.
11

Onderwerp:
Bijlage A - Vraagspecificatie, Schadeproces

Vraag:

Wij hechten er veel waarde aan om de wensen en verwachtingen van onze opdrachtgevers goed te begrijpen voordat we een voorstel doen. Is er een mogelijkheid om hierover met elkaar in gesprek te gaan?

Antwoord:

Nee, de aanbesteder heeft de mogelijkheden geboden bij de inlichtingen bijeenkomst en bij de NVI.

Percelen: P1 31198933 Ondersteuning processen schades, garanties en wijzigingen

Beantwoord op: 24 jul. 2024

Ref.nr.
12

Onderwerp:
Bijlage A - Vraagspecificatie, Schadeproces

Vraag:

Wat wordt er precies verstaan onder het faciliteren van een betaalproces?

Wordt hiervoor gewerkt met een fonds? Kunt u toelichten wat de verwachtingen zijn?

Antwoord:

Alles wat noodzakelijk is voor de opdrachtgever om rechtmatig te kunnen betalen. Het adviseren van de CM over voortgang en bijsturing van het gehele schadeproces en de tijdige afhandeling valt binnen de scope van de opdracht.

Percelen: P1 31198933 Ondersteuning processen schades, garanties en wijzigingen

Beantwoord op: 24 jul. 2024

Ref.nr.
13

Onderwerp:

Bijlage A - Vraagspecificatie, Schadeproces

Vraag:

Wordt er verwacht dat er bij iedere schadezaak wordt afgestemd met de schadecoördinator, opdrachtnemer, technisch team en assetmanager of is dit slechts incidenteel? Indien incidenteel, wat zijn hier de criteria voor? En hoe vaak komt dit gemiddeld voor per jaar?

Antwoord:

Met enige regelmaat dient contact worden opgenomen met de genoemde personen, dit is onderdeel van het proces zoals beschreven in het schadeprocesstroom..

Percelen: P1 31198933 Ondersteuning processen schades, garanties en wijzigingen

Beantwoord op: 24 jul. 2024

Ref.nr.
14

Onderwerp:

Bijlage A - Vraagspecificatie, Schadeproces

Vraag:

Welke werkzaamheden zijn aan de rol ADMinistrator binnen het SVS systeem gekoppeld? Wordt er ook verwacht dat er wordt geholpen met de inrichting van dit platform?

Antwoord:

In Bijlage K, Bijlage 1 - Schadeprocesstroom staat aangegeven wat de taken van de Administrator zijn door dit aan te geven als ADM. In deze processtroom wordt weergegeven wat voor systemen gebruikt moeten worden door wie en bij welke stap. Inschrijver mag aannemen dat het SVS is

ingericht.

Percelen: P1 31198933 Ondersteuning processen schades, garanties en wijzigingen

Beantwoord op: 24 jul. 2024

Ref.nr.
15

Onderwerp:
Bijlage A - Vraagspecificatie, Schadeproces

Vraag:

Is er al een checklist beschikbaar om de ingediende schadezaken en calamiteiten te controleren op juistheid? Of wordt van opdrachtnemer verwacht dat wij hiervoor zorgdragen?

Antwoord:

Binnen de schadezaken en calamiteiten zijn er kaders beschikbaar waar de Opdrachtnemers de onderhoudscontracten aan dienen te voldoen, verder is er geen algehele checklist beschikbaar. Dit is aan de aanbesteder vrij om hier invulling aan te geven.

Percelen: P1 31198933 Ondersteuning processen schades, garanties en wijzigingen

Beantwoord op: 24 jul. 2024

Ref.nr.
16

Onderwerp:
Bijlage A - Vraagspecificatie, Schadeproces

Vraag:

Bij de werkzaamheden wordt genoemd: Het afstemmen en adviseren binnen en buiten het team van alle voorkomende zaken die schade-gerelateerd zijn. Welke werkzaamheden worden hier specifiek mee bedoeld? Betreft dit bijvoorbeeld ook het inplannen van herstellende of beperkt dit zich tot het afhandelen van nota's? Kan hier een verduidelijking op worden gegeven?

Antwoord:

Met 'binnen en buiten het team' worden alle rollen bedoeld zoals aangegeven in Bijlage K, Bijlage 1 - Schadeprocesstroom. De rollen 'buiten het team' zijn onder andere Schade coordinator en Weginspecteur. De overige rollen vallen onder 'binnen het team'. De werkzaamheden die schade-gerelateerd zijn en die hier specifiek worden bedoeld staan allemaal beschreven en weergegeven in Bijlage, Bijlage 1 - .

Percelen: P1 31198933 Ondersteuning processen schades, garanties en wijzigingen

Beantwoord op: 24 jul. 2024

Ref.nr.
17

Onderwerp:
Bijlage A - Vraagspecificatie, Schadeproces

Vraag:

Er worden verschillende systemen genoemd, wordt verwacht dat wij werken in de bekende systemen van de Rijkswaterstaat of kunnen we gebruik maken van onze eigen systemen en platformen? Wordt er van ons verwacht dat er systemen worden gekoppeld en zoja, zijn er dan API's beschikbaar?

Antwoord:

Opdrachtgever stelt de systemen beschikbaar dus hier wordt niet verwacht dat er een koppeling gemaakt hoeft te worden met de systemen van de opdrachtnemer.

Percelen: P1 31198933 Ondersteuning processen schades, garanties en wijzigingen

Beantwoord op: 24 jul. 2024

Ref.nr.
18

Onderwerp:
Bijlage A - Vraagspecificatie, Schadeproces

Vraag:

In de opdrachtoomschrijving staat beschreven dat er "zorg moet worden gedragen voor een tijdige, beheerste en efficiënte afhandeling van schades en calamiteiten met inbegrip van herstel en het optimaal faciliteren van het proces van aanmelding van een schade tot aan definitief herstel en verhaal" terwijl in bijlage A wordt genoemd dat het verhalen van schades buiten scope is. Wordt van opdrachtnemer verwacht dat de schades enkel worden geadministreerd en opdrachten worden uitgezet, of wordt ook verwacht dat wij de schades gaan verhalen?

Antwoord:

Schades verhalen valt niet binnen de scope van de opdracht.

Percelen: P1 31198933 Ondersteuning processen schades, garanties en wijzigingen

Beantwoord op: 24 jul. 2024

Ref.nr.
19

Onderwerp:
Algemeen

Vraag:

Wat is de gemiddelde tijdsbesteding van de verschillende activiteiten en kunnen jullie aangeven wat de (procentuele) verhouding is tussen

administratieve werkzaamheden en specialistische werkzaamheden?

Antwoord:

Vraag 1: De gemiddelde tijdsbesteding van de verschillende activiteiten is niet te bepalen. Dit is situatie afhankelijk. Vraag 2: zie: H1, eerste alinea. Bijlage A Vraagspecificatie.

Percelen: P1 31198933 Ondersteuning processen schades, garanties en wijzigingen

Beantwoord op: 24 jul. 2024

Ref.nr.
20

Onderwerp:
Algemeen

Vraag:

Zijn er specifieke eisen die worden gesteld aan de in te zetten medewerkers (bijv. opleiding, ervaring)?

Antwoord:

Nee, er wordt een product gevraagd van Opdrachtnemer. Er worden dus enkel eisen gesteld aan het product.

Percelen: P1 31198933 Ondersteuning processen schades, garanties en wijzigingen

Beantwoord op: 24 jul. 2024

Ref.nr.
21

Onderwerp:
Algemeen

Vraag:

Wat is de geraamde waarde van deze opdracht?

Antwoord:

Er wordt geen raming beschikbaar gesteld voor deze opdracht.

Percelen: P1 31198933 Ondersteuning processen schades, garanties en wijzigingen

Beantwoord op: 24 jul. 2024

Ref.nr.
22

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad, artikel 4.4.3

Vraag:

Voor de uitwerking van het kwalitatieve deel, is het ons niet geheel duidelijk

of we uit mogen gaan van een maximum van 6 pagina's A4 formaat per criterium (dus 6 A4 voor Proceskwaliteit en 6 A4 voor Samenwerking) of in totaal?

Mocht het om maximaal 6 A4 in totaal gaan, bent u dan bereid om het aantal pagina's te verhogen?

Antwoord:

Het maximum aantal pagina's voor het totale kwalitatieve deel van de inschrijving is 6. Dit is inclusief bijlagen maar exclusief voorblad, inleiding, inhoudsopgave en tabbladen. Het maximum aantal pagina's wordt niet verhoogd.

Percelen: P1 31198933 Ondersteuning processen schades, garanties en wijzigingen

Beantwoord op: 24 jul. 2024

Ref.nr.
23

Onderwerp:
Dienstverleningsovereenkomst Artikel 3.4

Vraag:

Inschrijver/Opdrachtnemer zou graag haar eigen methodiek van de indexatie van de tarieven toepassen. Kan de Aanbestedende Dienst akkoord gaan met het aanpassen van dit artikel naar: De tarieven kunnen één maal per jaar per 1 januari worden bijgesteld gelijk aan het 'CBS-prijsindexcijfer CAO lonen, Contractuele loonkosten per uur (2020=100), waarbij als peildatum 1 oktober van het voorgaande jaar wordt genomen.

Antwoord:

We houden de indexering aan zoals deze nu benoemd wordt in de dienstverleningsovereenkomst art. 3.4.

Percelen: P1 31198933 Ondersteuning processen schades, garanties en wijzigingen

Beantwoord op: 24 jul. 2024

Ref.nr.
24

Onderwerp:
ARVODI-2018 Artikel 26 lid 2

Vraag:

Kan de Aanbestedende Dienst akkoord gaan met een kopie van een verzekeringscertificaat als bewijs van genoegzame verzekering?

Antwoord:

Aanbesteder gaat akkoord met een gewaarmerkte kopie van de volledige en actuele verzekeringspolis.

Percelen: P1 31198933 Ondersteuning processen schades, garanties en wijzigingen

Beantwoord op: 24 jul. 2024

Ref.nr.
25

Onderwerp:
ARVODI-2018 Artikel 13

Vraag:

Inschrijver/Opdrachtnemer stelt geheimhouding van zijn vertrouwelijke informatie ook op prijs. Is de Aanbestedende Dienst bereid de verplichting tot geheimhouding wederkerig te maken?

Antwoord:

Ja, dit is al standaard gegeven bij Rijkswaterstaat (Commercieel vertrouwelijk)

Percelen: P1 31198933 Ondersteuning processen schades, garanties en wijzigingen

Beantwoord op: 24 jul. 2024