

1^e Nota van Inlichtingen

Voor u ligt de 1^e Nota van Inlichtingen behorend bij de offerteaanvraag Mobiliteitsregisseur WMO-vervoer gemeente Almere, met ons kenmerk IA2023.07.06.

De inhoud van deze Nota van Inlichtingen wordt geacht deel uit te maken van de aanbestedingsstukken en daarmee van het overeen te komen contract. Bovendien staan bij verzending van deze Nota van Inlichtingen in beginsel alle eisen vast en kunnen niet meer worden gewijzigd.

Deze Nota van Inlichtingen is samengesteld uit de schriftelijke vragen die wij via TenderNed hebben ontvangen. De vragen zijn letterlijk (voor zover mogelijk) en geanonimiseerd overgenomen in deze Nota, zoals de houder(s) van de offerteaanvraag de vragen hebben gesteld. De gemeente Almere heeft de vragen en de antwoorden in deze Nota verwerkt.

De gemeente Almere zal de gestelde vragen die na het uitkomen van deze 1^e Nota binnenkomen, beoordelen op inhoud en importantie.

Deze geanonimiseerde Nota van Inlichtingen is d.d. **1 november 2023** gepubliceerd op TenderNed.

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Juridisch	4.3.2.3 Verzoek tot deelname	In kerncompetentie 3 vraagt u het volgende: Gegadigde heeft minimaal één opdracht(en) uitgevoerd en (door)ontwikkeld waarin gegadigde een multichannelplatform (bijvoorbeeld app en website of telefoon en app) heeft ingezet om consumenten reserveringen of bestellingen te laten maken en deze consumenten te ondersteunen bij het maken van keuzen tussen verschillende aanbieders. Bent u zich ervan bewust dat wat u vraagt redelijk nieuw is op de huidige markt? Meerdere partijen zijn het gevraagde in kerncompetentie 3 aan het ontwikkelen of zijn hiermee aan het experimenteren. Wanneer u het gestelde in kerncompetentie 3 blijft handhaven, beperkt u mogelijk de kring van aanmeldingen. Gaat u akkoord met de volgende nuancering? Gegadigde heeft minimaal één opdracht(en) uitgevoerd en (door)ontwikkeld waarin gegadigde een multichannelplatform (bijvoorbeeld app en website of telefoon en app) heeft ingezet om consumenten reserveringen of bestellingen te laten maken en deze consumenten via minimaal één kanaal (telefonisch, app of website) heeft ondersteund bij het maken van keuzen tussen verschillende aanbieders?	In deze kerncompetentie is het van belang dat er sprake is van een ontwikkeld en operationeel multichannel platform en dat er op dit platform ondersteuning wordt geboden bij het maken van keuzen via meer dan 1 kanaal. De ondersteuning bij de keuze is zo van essentieel belang dat wij niet kunnen meegaan in uw voorstel. Voor de duidelijkheid, ondersteuning in keuzen kan bijvoorbeeld bestaan uit het tonen variabelen in een reis. Zoals prijsverschillen, reistijden en/of type vervoermiddel.

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
2	Juridisch	Bijlage 1 sub B	De gemeente heeft het auteursrecht op de documentatie. Openbaarmaking van de documentatie is altijd voorbehouden aan de gemeente. (...) Echter, het is gegadigde respectievelijk inschrijvers bekend dat de gemeente gehouden is aan verplichtingen die voortvloeien uit de (Wet) openbaarheid van bestuur. Nakoming van één of meer van deze verplichtingen houdt in geen geval schending van geheimhouding of vertrouwelijkheid in. Vraag 1: Met de Wet openbaarheid van bestuur bedoelt de u waarschijnlijk Wet open overheid. Kunt u dit bevestigen? Vraag 2: gezien de documentatie bedrijfsvertrouwelijk informatie bevat, gaat gegadigde resp. inschrijver ervan uit dat gemeente hier vooraf toestemming aan gegadigde resp. inschrijver voor vraagt. Kunt u dit bevestigen? Zo nee, waarom niet gezien het een vergaande bepaling is?	Antwoord vraag 1: Dat kunnen wij bevestigen. Het gaat hier inderdaad om de Wet open overheid (Woo). Antwoord vraag 2: In de Woo is bepaald dat bedrijfsinformatie die vertrouwelijk is, niet openbaar gemaakt hoeft te worden. In de Woo is hiervoor een dwingende uitzonderingsgrond opgenomen. Soms is het echter een kwestie van balanceren tussen verplichte transparantie en van effectieve rechtsbescherming enerzijds en het waarborgen van de vertrouwelijkheid en de eerlijke mededinging anderzijds. Wij zullen te allen tijde in overleg gaan maar kunnen op voorhand geen sluitend standpunt innemen.
3	Juridisch	Algemeen	Hoe gaat u om met meerdere inschrijvingen/aanmeldingen van één concern?	Van een concern mag zich slechts één rechtspersoon inschrijven. Meer rechtspersonen van een concern kunnen wel tezamen in de vorm van een combinatie inschrijven. Onder een concern wordt verstaan: een rechtspersoon tezamen met haar dochtermaatschappijen in de zin van artikel 24a, Boek 2, Burgerlijk Wetboek.
4	Juridisch	4.3.2.3 Verzoek tot deelname	Kerncompetentie 1: gegadigde moet aantonen in staat te zijn tot het aannemen van ritreservering via de telefoon. Gaat het hierbij om een referentie-opdracht waarbij	Ja. Dat is juist.

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			sprake is van persoonlijke ritaanname (d.w.z. door een 'echte' medewerker)?	
5	Proces	1.3 Verzoek tot deelname	Mag een deelnemer voor de concessie mobiliteitsregisseur zich ook kwalificeren voor het onderdeel "vervoer" (via de open-house procedure)?	Ja. Hiervoor worden geen beperkingen aan de voorkant opgenomen. Uiteraard worden er in de programma's van eisen dadelijk wel spelregels opgenomen over het eerlijk verdelen en plannen. En het toezicht daarop.
6	Juridisch	4.3.2.3 Verzoek tot deelname	- U schrijft: De opdrachten waarop deze kerncompetenties van toepassing zijn, zijn opdrachten voor opdrachtgevers die zich bevinden een krachtenveld waarbij sprake is van een uitvoerende opdrachtgever (bijvoorbeeld ambtelijk) met daarboven een verantwoordelijk bestuur en meer dan twee verschillende soorten mobiliteitsaanbieders (zoals taxibedrijven, openbaar vervoer, verhuurbedrijven, leasemaatschappijen, deelmobiliteit aanbieders). Wat bedoelt u met de zinsnede: "en meer dan twee verschillende mobiliteitsaanbieders"?	Wij bedoelen dat er niet alleen een keuze is tussen Wmo-vervoerder A en Wmo-vervoerder B maar dat de opdracht multimodaal is. Dit betekent dat er minimaal twee soorten mobiliteit in zitten. Zoals een keuze tussen Wmo-vervoer en openbaar vervoer, openbaar vervoer en private taxi, deelauto en deelfiets of een veelvoud daarvan, zoals Wmo-vervoer, openbaar vervoer en private taxi.
7	Proces	Algemeen	Is er een kostenvergoeding voor deelname aan de dialoog, gezien de benodigde inspanningen die van gegadigden geleverd worden bij een concurrentiegerichtte dialoog?	Onze inschatting is nu dat de deelname aan de dialoog voor de deelnemers beperkt is tot het reageren op stukken van de gemeente en dat er geen eigen documenten/berekeningen gemaakt hoeven te worden door de deelnemers. Mocht, naar oordeel van de gemeente, blijken dat de tijdsinspanning van de deelnemers meer is dan wij vooraf verwacht hebben zullen wij een vergoeding overwegen voor de offertefase (na de concurrentiegerichtte dialoog). Dit is ook

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
				afhankelijk van de uiteindelijke offerteuitvraag en de manier waarop prijs- en kwaliteit worden uitgevraagd.
8	Proces	Algemeen	Verstrekt u van de ontvangen aanmeldingen een proces-verbaal van opening?	Wij sturen geen proces-verbaal van de ontvangen aanmeldingen. We versturen enkel een proces-verbaal van kluisopening tijdens de inschrijvingsfase van de aanbesteding
9	Proces	Presentatie	Bij de inlichtingenbijeenkomst heeft u aangegeven dat u de presentatie zou toesturen. Wij hebben deze nog niet ontvangen. Kunt u deze met ons delen?	Deze wordt/is bijgevoegd bij deze nota.
10	Inhoud	ISO-27001	Op pagina 23 stelt u dat een ISO27001 certificering verplicht is. Wordt er aan deze voorwaarde voldaan wanneer de IT-partner van inschrijver gecertificeerd is in 27001?	Indien u niet beschikt over de gevraagde ISO 27001 certificering kunt u een beroep doen op de bekwaamheden van een andere onderneming. U dient bij uw aanmelding wel vooraf kenbaar te maken, middels het UEA, op welke onderneming u een beroep wilt doen.
11	Inhoud	Standaarden in IT-koppelingen	Schrijft u standaarden zoals het werken met TOMP-API of andere protocollen voor aan vervoerders in Open House?	Ja.

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
12	Proces	Termijn van inschrijving	Wij hebben uw tijdsplanning gekregen en begrijpen uw wens om snelheid te maken. U geeft aan dat partijen zich hebben kunnen voorbereiden op basis van de leidraad en het PvE. Echter, in de inlichtingenbijeenkomst heeft u veel informatie gedeeld die wij nog niet toegezonden hebben gekregen. Daarnaast geeft u 6 dagen de tijd tussen laatste Nvl en inschrijving. Verder gaat u voorbij aan het feit dat er veel aanbestedingen lopen op het gebied van Wmo-vervoer en regisseurs. Wij menen dat een innovatieve uitvraag zoals deze door u is gesteld meer reactietijd nodig heeft. Het komt de kwaliteit van inschrijvingen en mogelijk ook het aantal ten goede. Wij vragen u de inschrijvingstermijn met 14 dagen te verlengen naar 21 november 2023.	Wij gaan niet mee in uw voorstel.
13	Proces	Open House	Kan de mobiliteitsregisseur nog inbreng hebben in het PvE van de Open House aanbesteding van vervoer?	De eisen die voor zowel de Concessie als de vervoeropdrachten van belang zijn zijn onderdeel van de dialoog.
14	Proces	Open house vervoer	U geeft aan dat u kansen ziet voor het beleggen van ritplanning voor de mobiliteitsregisseur. Dit lijkt in tegenspraak met een Open House aanbesteding van het vervoer. Immers dat lijkt uit te gaan van een keuze door de reiziger en niet van een efficiënte planning. Hoe ziet u dit?	Voor het Wmo (collectief) vervoer is nu het uitgangspunt keuze en verdelen van ritten. Voor andere vormen van doelgroepenvervoer en andere publieke opdrachtgevers dan de gemeente Almere kan dit echter anders zijn (wel plannen en geen keuze reiziger). Ook kan de gemeente keuzen in de toekomst aanpassen. De open-house overeenkomsten zullen vaste momenten hebben dat hierin aanpassingen gemaakt kunnen worden. Dit zijn ook de momenten dat vervoerders in- of uittreden.

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
15	Inhoud	Indicatieproces	U gaf tijdens de inlichtingen bijeenkomst aan dat het indicatieproces niet in de aanbesteding zit. Het reizigersprofiel is de start van het aanbieden van een goede mobiliteitsoplossing. Wordt van inschrijver verwacht dat deze het IT-systeem levert dat het reizigersprofiel vastlegt? Zo nee, welk systeem wordt door u voorgeschreven voor de vastlegging van indicaties voor Wmo-vervoer en leerlingenvervoer?	Voor alle duidelijkheid: De bijeenkomst was een voorlichtingsbijeenkomst. De indicatie aan de kant van de gemeente zal (bij de start) zich beperken tot de binaire keuze van recht op Wmo-vervoer of geen recht op Wmo-vervoer. Reizigersprofielen maken daar geen onderdeel van uit (anders dan de toevoeging of iemand recht heeft op ondersteuning, zoals begeleiding, rolstoel). Het voorleggen van passende keuzen aan reizigers (geïndiceerd of niet) is aan de Mobiliteitsregisseur.
16	Proces	Openheid tijdens dialoog	Inschrijvers kunnen terughoudend zijn om in de dialoofase met innovaties te komen, als aanbesteder deze innovaties vervolgens uitvraagt bij de 3 geselecteerde partijen. Hoe zorgt u ervoor dat inschrijvers in de dialoofase ook met voor u goede voorstellen en oplossingen komt?	Dit is een afweging die gegadigden moeten maken.
17	Proces	Geheimhouding	Hoe borgt u confidentialiteit binnen de dialoofase?	Gesprekken met deelnemers aan de dialoog zijn gescheiden gespreksronden. Verslagen worden niet onderling gedeeld. Wij verwerken de uitkomsten van de dialoog in onze keuzen voor de uiteindelijke offerteuitvraag. De bron/herkomst van keuzen wordt daarbij niet vermeld. Informatie die is verstrekt door gegadigden/inschrijvers wordt door de gemeente altijd vertrouwelijk behandeld.
18	Inhoud	Kerncompetenties	In Bijlage 1: "Referentieblad Kerncompetenties" wordt gevraagd onder 6 naar 'Data'. Kunt u nader omschrijven wat voor een "data" u hier verwacht?	De begin- en einddatum van de opdracht.

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
19	Inhoud	Kerncompetenties	Kerncompetenties pag. 24: "Gegadigde dient via bijlage Technische bekwaamheid in bij de aanmelding per kerncompetentie één referentie in van een gelijksoortige kerncompetentie uit de afgelopen 3 jaar." Dient de aanvangsdatum van de opdracht binnen de afgelopen 3 jaar zijn? Of dient (een deel van) de opdracht binnen de afgelopen 3 jaar te hebben plaatsgevonden? Wij stellen voor dat binnen de afgelopen drie jaar gerekend vanaf het moment van inschrijving een opdracht minimaal 1 jaar uitgevoerd moet zijn.	Wij gaan niet mee met uw voorstel en stellen geen eisen aan de duur van de referentieopdracht. De nadruk ligt bij de kerncompetenties op de opgedane ervaring. Behalve de terugkijkperiode is het niet relevant binnen welke termijn de ervaring is opgedaan.
20	Inhoud	ISO 27001	Op pagina 23 stelt u dat een ISO27001 certificering verplicht is. Alhoewel enkele bedrijven in de sector hiervoor gecertificeerd zijn, is dit nog geen gemeengoed. Bent u bereid deze eis aan te passen met een verplichting van (aanvraag tot) certificering bij start van de overeenkomst/uitvoering.	Nee. We geven u de ruimte om in te schrijven in een samenwerkingsverband (combinatie) om daarmee aan de eis te voldoen. Zie hiervoor het Verzoek tot deelname.
21	Inhoud	Verzoek tot deelname - 1.7	Kunt u uitleggen hoe u de vergoedingssystematiek vanuit de gemeente Almere ziet voor de diensten van de Mobiliteitsregisseur ziet? Kunt u bevestigen dat tenminste een kostendekkend tarief wordt vergoed?	De gemeente Almere zal alleen een vergoeding geven voor de uitvoering van de taken voor het vervoer waar de gemeente zelf verantwoordelijk is. Bij de start is dat het Collectief Vervoer. In de uiteindelijke offerte-uitvraag wordt hiervoor een vergoeding uitgevraagd. Ook zal er in de offerte-uitvraag een model worden opgenomen voor groei van opdrachten vanuit de gemeente. Dit is onderdeel van de dialoog. Deze vergoeding wordt uitgevraagd en niet opgelegd. De kostendekkendheid is daarmee primair aan de inschrijvers.

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
22	Inhoud	Verzoek tot deelname - 1.3	Kunt u bevestigen dat u een Mobiliteitsregisseur zoekt en niet specifiek een partij die momenteel een MaaS-platform exploiteert?	Er zijn verschillende definities van MaaS. De partij die wij zoeken is verwoord in onze uitvraag in kerncompetenties en daarin gevraagde ervaring. De eisen die wij stellen zijn voor onze Concessie.
23	Inhoud	Voorlichtingsbijeenkomst	Tijdens de voorlichtingsbijeenkomst gaf u aan dat de Mobiliteitsregisseur voor iedere ritaanname van het Collectief Vervoer een vergoeding krijgt vanuit de gemeente, waardoor er voor de Mobiliteitsregisseur geen risico is. Aanvullend dient de Mobiliteitsregisseur (alle) vervoersmodaliteiten in de regio Almere te koppelen. Hiervoor zal de Mobiliteitsregisseur kosten moeten maken welke niet door de aanbestedende dienst vergoed worden. Hierin zien wij wel degelijk een risico. We verzoeken u uw zienswijze hierop toe te lichten en daarbij aan te geven waarom u voor de Mobiliteitsregisseur geen risico's ziet.	Wij zien wel degelijk een (exploitatie)risico voor de Mobiliteitsregisseur. Het hoofdkenmerk van een concessie, het exploitatierecht, impliceert altijd de overdracht aan de concessiehouder van een operationeel risico van economische aard. Wij zien echter ook veel kansen binnen Almere. Dat is ook de reden waarom wij gekozen hebben voor een concessie. De Mobiliteitsregisseur is zelf verantwoordelijk voor een sluitende businesscase en zal zelf kosten in rekening moeten brengen bij Mobiliteitaanbieders. Voor voor iedere ritaanname van het Collectief Vervoer zal de Mobiliteitsregisseur een vergoeding krijgt vanuit de gemeente, waardoor er voor de Mobiliteitsregisseur een beperkt risico is op dat deel (er blijft uiteraard onzekerheid over het volume).