

Algemene informatie

Aanbesteding: Klantgeleidingssysteem
Aanbestedende Dienst: Gemeente Tilburg
Referentie: 2024/668/WG

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr.	Onderwerp:
1	Planning

Vraag:

Geachte heer/mevrouw,

Is de gemeente Tilburg bereid om de uiterste termijn voor het indienen van een inschrijving met minimaal 2 weken te verlengen?

Inschrijver is van mening dat de tijd tussen het publiceren van de nota van inlichtingen (10 april) en de uiterste inschrijftermijn (24 april) dusdanig kort is dat er voor geïnteresseerde partijen nauwelijks tijd is om een kwalitatief hoogwaardige inschrijving te doen.

Zeker gezien het feit dat in de week na het publiceren van de nota van inlichtingen het jaarlijkse NVVB-congres plaats zal vinden, het maandag 22 april 2e Paasdag is en het in diezelfde week ook meivakantie is.

Wij zien uw reactie met veel belangstelling tegemoet!

Antwoord:

Aanbestedende dienst is bereid om het uiterste termijn voor het indienen van een inschrijving met twee (2) weken te verlengen. Het nieuwe uiterste inschrijftermijn wordt donderdag 8 mei 2025, 10:00 uur. Aanbestedende dienst zal een nieuwe planning publiceren en de planning in TenderNed hier op aanpassen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Klantgeleidingssysteem

Beantwoord op: 10 apr. 2025

Ref.nr.

2

Onderwerp:

Bijlage 5 - Prijzenblad

Vraag:

Kan de gemeente Tilburg aangegeven hoeveel afspraken er maximaal gelijktijdig plaats moeten kunnen vinden? Het gaat hierbij om afdelingsagenda, niet om medewerkeragenda's.

Antwoord:

In totaal zijn er 51 werkplekken. Indien alle 51 werkplekken bezet zijn, is dat dus ook het maximale aantal afspraken dat tegelijk moet kunnen plaatsvinden.

Aantal agendas inclusief afhalers wat er nu ingebruik is zijn 158.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Klantgeleidingssysteem

Beantwoord op: 10 apr. 2025

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Bijlage 5 - Prijzenblad

Vraag:

Kan de gemeente Tilburg aangegeven vanaf hoeveel werkplekken bezoekers opgeroepen moeten kunnen worden?

Antwoord:

Stadswinkel Noord: 3 werkplekken

Stadswinkel Reeshof: 4 werkplekken

Stadswinkel Berkel-Enschot: 2 werkplekken

Stadswinkel Udenhout: 2 werkplekken

Stadswinkel Centrum: 38 werkplekken*

Mileustraat 2
TOTAAL: 51 werkplekken

***DVL:**
7 paspoort balies
3 spreekkamers
1 fictieve balie voor de Hosts (afhaalbalie)
1 reserve balie (balie 6, is 1 van de open balie van hieronder)

Overige balies:
3 open balies
5 half open balies
4 spreekkamers open
12 spreekkamers gesloten
3 ronde spreekkamers

37 balies + 1 afhaalbalie kunnen in het centrum tegelijkertijd mensen oproepen.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Klantgeleidingssysteem

Beantwoord op: 10 apr. 2025

Ref.nr.
4

Onderwerp:
Bijlage 3 Conceptovereenkomst Artikel 8.3

Vraag:
Artikel 8.3 van de overeenkomst bepaalt dat Opdrachtnemer aansprakelijk is voor ""volledige schadevergoeding"", expliciet inclusief gevolgschade zoals winstderving en bedrijfsschade. Deze wijkt significant af van artikel 16 van de GIBIT 2023, waarin aansprakelijkheid juist duidelijk beperkt wordt en waarin gevolgschade zoals winstderving en bedrijfsschade niet genoemd worden.

Bent u bereid artikel 8.3 aan te passen zodat aansprakelijkheid voor gevolgschade, winstderving en bedrijfsschade nadrukkelijk uitgesloten

wordt, conform artikel 16 van de GIBIT 2023?

Antwoord:

Aanbestedende dienst is bereid om qua aansprakelijk, aard van de schade en hoogte aan te sluiten bij artikel 16 van de GIBIT 2023. Artikel 8.3. van de concept wordt hierdoor vervangen door een deel van Artikel 16 GIBIT 2023. Er zal een nieuwe versie van de conceptovereenkomst in TenderNed worden geüpload.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Klantgeleidingssysteem

Beantwoord op: 10 apr. 2025

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Bijlage 3 Conceptovereenkomst Artikel 4.4

Vraag:

In artikel 4.4 is opgenomen dat Opdrachtgever gerechtigd is de overeenkomst direct op te zeggen indien wijzigingen leiden tot een nieuwe aanbestedingsverplichting. Tegelijkertijd biedt artikel 1.7 (Herzieningsclausule) juist expliciet ruimte voor aanpassing en uitbreiding van de opdracht tot maximaal 50% van de oorspronkelijke opdrachtwaarde, zonder dat dit leidt tot een nieuwe aanbestedingsverplichting.

Wij constateren hier een mogelijke tegenstrijdigheid. Graag verzoeken wij u artikel 4.4 als volgt aan te passen, zodat expliciet duidelijk wordt dat beëindiging alleen mogelijk is indien de wijziging niet valt binnen de grenzen van artikel 1.7 (Herzieningsclausule).

4.4 Opdrachtgever is gerechtigd deze Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen of te ontbinden, zonder op enigerlei wijze schadeplichtig of aansprakelijk te zijn jegens Opdrachtnemer, indien Opdrachtgever genoodzaakt is de Overeenkomst zodanig wezenlijk te wijzigen dat een nieuwe aanbestedingsverplichting ontstaat, en voor zover deze wijziging niet valt binnen de in artikel 1.7 genoemde herzieningsmogelijkheden

Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Aanbestedende dienst is van oordeel dat geen sprake is van een tegenstrijdigheid. Artikel 4.4. ziet erop dat Opdrachtgever gerechtigd is de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen of te ontbinden als sprake is van een wezenlijke wijziging zoals bedoeld in de Aanbestedingswet. De hoofdregel is dus dat bij een wezenlijke wijziging van de bepalingen van de Overeenkomst de Aanbestedende dienst een nieuwe aanbestedingsprocedure moet doorlopen. De wet biedt een vijftal limitatief opgesomde uitzonderingen op deze hoofdregel, zoals herzieningsclausules. Er zijn dus meer mogelijkheden tot toegestane wijzigingen van de opdracht en uw tekstvoorstel is daartoe niet compleet. Aanbestedende dienst gaat dan ook niet akkoord met uw voorstel, te meer omdat er zoals toegelicht geen sprake is van een tegenstrijdigheid.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Klantgeleidingssysteem

Beantwoord op:

10 apr. 2025

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Bijlage 3 Conceptovereenkomst Artikel 4.1

Vraag:

Wij gaan er vanuit dat u minimaal 6 maanden voor de einddatum van de Overeenkomst aan Opdrachtnemer zal berichten of het de Overeenkomst wenst voort te zetten. Klopt deze aanname?

Antwoord:

Uw aanname klopt. Het al dan niet verlengen van de Overeenkomst zal door Aanbestedende dienst minimaal zes (6) maanden voor de einddatum aan Opdrachtnemer kenbaar worden gemaakt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Klantgeleidingssysteem

Beantwoord op: 10 apr. 2025

Ref.nr.
7

Onderwerp:
PVE Wens 51

Vraag:
Kan de gemeente Tilburg deze wens nader toelichten? In welke situatie is een kaslimiet gewenst en/of in welke situaties in dit relevant?

Antwoord:
Aanbestedende dienst loopt soms tegen de limiet van aantal geldbiljetten per dag aan. Het betreft dus geen kaslimiet.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Klantgeleidingssysteem

Beantwoord op: 10 apr. 2025

Ref.nr.
8

Onderwerp:
PVE Eis 50

Vraag:
Kan de gemeente Tilburg toelichten of hiermee het aan- en afmelden in de betaalapplicatie wordt bedoeld of het aan- en afmelden in Windows?

Antwoord:
Aanbestedende dienst bedoelt hiermee zowel de betaalapplicatie in de werkomgeving als de Windowsomgeving.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Klantgeleidingssysteem

Beantwoord op:

10 apr. 2025

Ref.nr.

9

Onderwerp:

PVE Wens 18

Vraag:

Inschrijver is van mening dat het blokkeren van afspraken aan de voorkant, bij voorbeeld voor mensen met een contactverbod, het gebruik van foute /valse gegevens juist stimuleert.

De oplossing van inschrijver biedt de mogelijkheid om contactgegevens van mensen met een contactverbod vast te leggen en dit, zodra één van deze gegevens gebruikt wordt (of een combinatie van) bij het maken van een afspraak, signaleert. Op basis van deze signalisatie kan de gemeente Tilburg vervolgens handelen.

Wordt hiermee voldaan aan de wens van de gemeente Tilburg?

Antwoord:

Dit is een wens, geen eis. Uw suggestie voldoet niet aan de wens zoals beschreven door Aanbestedende dienst en deze suggestie voldoet dus niet om het aantal punten voor deze wens op het kwaliteitscriterium programma van Wensen te behalen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Klantgeleidingssysteem

Beantwoord op: 10 apr. 2025

Ref.nr.
10

Onderwerp:
PVE Wens 6

Vraag:

Kan de gemeente Tilburg toelichten op welke wijze onderscheid gemaakt dien te worden tussen inwoners en niet-inwoners?

Antwoord:

Het onderscheid moet gemaakt worden door te filteren op wel of niet ingeschreven in de BRP in Tilburg.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Klantgeleidingssysteem

Beantwoord op: 10 apr. 2025

Ref.nr.
11

Onderwerp:
PVE Wens 6

Vraag:

Is de gemeente Tilburg voornemens om, net als in de huidige situatie, gebruik te gaan maken van een eigen afsprakenformulier?

Antwoord:

Aanbestedende dienst is dit voornemens.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Klantgeleidingssysteem

Beantwoord op: 10 apr. 2025

Ref.nr.

12

Onderwerp:

Bijlage 10- Programma van Eisen (en Wensen) (PVE)

Vraag:

Dienen leveranciers bijlage 10 in te vullen en/of te ondertekenen?

Antwoord:

Conform paragraaf 4.10 van het aanbestedingsdocument verklaart Inschrijver zich volledig en onvoorwaardelijk akkoord met het Programma van Eisen door middel van het indienen van een Inschrijving. Inschrijver hoeft hierdoor niet meer in bijlage 10 in te vullen akkoord te gaan met de gestelde Eisen. Echter, gelden de Wensen uit bijlage 10 als Kwaliteitscriterium 1 (zie hoofdstuk 6 en paragraaf 7.3. Kwaliteitscriterium 1). Om voor dit kwaliteitscriterium een score te kunnen behalen dient Inschrijver in de kolommen van bijlage 10 waar 'Wens' staat wel in rij D aan te geven of Inschrijver aan deze wens voldoet. Bijlage 10 hoeft niet ondertekend te worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Klantgeleidingssysteem

Beantwoord op: 10 apr. 2025

Ref.nr.

13

Onderwerp:

Bijlage 10- Programma van Eisen (en Wensen) (PVE)

Vraag:

Begrijpen wij het goed dat wij voor de beantwoording van de wensen maximaal 2 A4 pagina's tot onze beschikking hebben en dat u op basis van deze beantwoording beoordeelt of wij het volledige aantal punten toegekend krijgen? Kunt u nader toelichten op welke wijze dit kwaliteitscriterium

precies wordt beoordeeld?

Antwoord:

Nee, voor de wensen kan worden volstaan met het aankruisen van de wensen waaraan wordt voldaan en voor deze wensen wordt het volledig aantal punten toegekend (5, 3 of 1 punt, afhankelijk per weging van de betreffende wens). Wensen waaraan niet wordt voldaan dient Inschrijver niet in te vullen, hier worden dan ook geen punten aan toegekend.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Klantgeleidingssysteem

Beantwoord op: 10 apr. 2025

Ref.nr.

14

Onderwerp:

7.3 Sub criterium Kwaliteit Uitwerkingsvereisten sub criterium Kwaliteit

Vraag:

De gemeente Tilburg beschrijft dat er maximaal zes pagina's A4, waarvan 2 per subcriterium, gebruikt mogen worden voor de inhoudelijke uitwerking. In de optiek van de inschrijver is dit aantal, door de gestelde criteria te weinig om een kwalitatief goede documentatie op te leveren. Is de gemeente Tilburg dit aantal te verhogen of schema's/afbeeldingen/matrixen/etc. niet mee te tellen?

Antwoord:

In het aanbestedingsdocument staat dat bij inschrijving in totaal twee (2) pagina's A4 per subcriterium ingediend mag worden, met een totaal van zes (6) pagina's A4. Echter, voor het indienen van Kwaliteitscriterium 1: Programma van Wensen, dient Inschrijver enkel kruisjes te zetten in het Exceldocument bijlage 13 en geen Word document in te dienen. Kwaliteitscriterium 1 telt dan ook niet mee in het totale aantal pagina's. Voor Kwaliteitscriteria 2 en 3 worden het aantal in te dienen pagina's A4 verruimd naar drie (3) per subcriterium, met een maximum van 6 pagina's A4.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Klantgeleidingssysteem**Beantwoord op:** 10 apr. 2025**Ref.nr.**

15

Onderwerp:

Leidraad hoofdstuk 4.4 planning

Vraag:

Het is tegenwoordig gebruikelijk om een tweede Nota van Inlichtingen (NvI) te publiceren, zodat er verduidelijkingsvragen gesteld kunnen worden naar aanleiding van antwoorden uit de eerste NvI. Bent u bereid deze mogelijkheid aan te bieden?

Antwoord:

Aanbestedende dienst is bereid om een tweede Nota van Inlichtingen toe te voegen voor het stellen van verdiepingsvragen. Deze tweede vragenronde is opgenomen in de gewijzigde planning.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Klantgeleidingssysteem**Beantwoord op:** 10 apr. 2025