

Algemene informatie

Aanbesteding: Callcenter FlexRRReis Flevoland
Aanbestedende Dienst: Provincie Flevoland
Referentie: -

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr.	Onderwerp:
1	Bestek 1.3, blz.7

Vraag:

Gezien het belang van het antwoord op onderstaande vraag zouden wij u zeer erkentelijk zijn als het u lukt om deze al voor de eerste Nota van Inlichtingen te beantwoorden:

De uiterste datum van indienen heeft u vastgesteld op 13-9-2024. Zoals u weet is het de komende weken vakantieperiode. De capaciteit op de verschillende tenderafdelingen van potentiële inschrijvers staat daarmee onder druk. Om deze inschrijvers meer ruimte te geven om deel te nemen aan uw aanbesteding en een kwalitatief goede offerte aan u te overhandigen, is het wenselijk de uiterste inschrijfdatum te verplaatsen naar een later tijdstip.

Bent u bereid de uiterste inschrijfdatum te verplaatsen naar 13-10-2024? De beoogde startdatum van uw opdracht betreft 1 juli 2025 en daarmee zou nog meer dan voldoende tijd voor de implementatie van uw opdracht resteren, namelijk meer dan 8 maanden. Wij vernemen graag uw reactie.

Antwoord:

De aanbestedende dienst is niet bereid de uiterste inschrijfdatum te verplaatsen. Vanwege de vakantieperiode is de aanbesteding extra ruim opgezet in plaats van de minimale 40 dagen die staan voor een Europese aanbesteding om zo voldoende ruimte te geven. Na de aanbesteding dient ook het vervoer nog aanbesteed te worden waar ook een zo lang mogelijke implementatietijd voor gewenst is.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis
Beantwoord op: 15 jul. 2024

Ref.nr.	Onderwerp:
2	Aanbestedingsleidraad 2.4

Vraag:

De winnende inschrijver is uitgesloten voor de uitvoering van het vervoer. Op dit moment is nog niet bekend op welke wijze het vervoer aanbesteed wordt en welke voorwaarden er exact aan de onafhankelijkheid worden gesteld. Hierdoor is het op dit moment lastig voor inschrijvers om te bepalen waar de prioriteit op gelegd moet worden (vervoer of callcenter). Kunt u hierover nadere informatie verstrekken? Een concept bestek voor het vervoer zou bijvoorbeeld meer inzicht geven.

Antwoord:

Nee, de systeembeschrijving heeft gedeeltelijk al als doel om te beschrijven welke rollen eenieder heeft, zo ook de vervoerder. Tevens is het huidige zitvolume in deze aanbesteding gepubliceerd, welke wel zal veranderen in het nieuwe contracten vanwege alle aanpassingen maar deze zijn tevens in deze aanbesteding opgenomen.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.
3

Onderwerp:
Bijlage systeembeschrijving 4.5.f

Vraag:

Kunt u het nut toelichten van het informeren van de klant over een nog niet geplande rit. De tijd o.b.v. een voorspelling is naar onze mening per definitie niet betrouwbaar.

Antwoord:

De betrouwbaarheid is afhankelijk van het moment dat de rit gereserveerd wordt t.o.v. de gewenste vertrektijd. De aanbestedende dienst wenste deze optie open te houden om hier tijdens de implementatie nadere invulling aan te geven.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.
4

Onderwerp:
Bijlage systeembeschrijving 4.4

Vraag:

Kunt u uitleggen waarom de vertragingservice door het callcenter gedaan moet worden en niet de chauffeur. De chauffeur heeft hier toch een beter zicht op (of er een vertraging is en in welke mate)?

Antwoord:

Omdat de rit ook al vertraagd kan zijn alvorens deze überhaupt aan een

chauffeur toegewezen is.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Bijlage systeembeschrijving 3.2.1.e

Vraag:

Kunt u verduidelijken hoe hoog in euro's het commerciële tarief is?

Antwoord:

Deze hoogte van het commerciële voor het nieuwe systeem is nog niet bekend, deze wordt nader gedurende de implementatie vastgesteld.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Bijlage systeembeschrijving 4.2.3

Vraag:

Is de te vergoeden ritprijs bij annuleringen de eigen bijdrage of de totale kosten van de rit?

Antwoord:

Het gaat hier om de eigen bijdrage.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Bijlage systeembeschrijving 4.2.3:

Vraag:

De administratiekosten komen voor 50% ten goede aan het callcenter? Maar het callcenter maakt die kosten. Waarom komt een deel dan ten goede aan de vervoerder?

Antwoord:

Het uitgangspunt hierbij is dat de werkzaamheden toebehoren aan het callcenter en dit een onderdeel is van de standaard vergoeding. De administratiekosten zijn er om meer kracht aan het signaal naar de reiziger te geven en te prikkelen. Beide partijen ondervinden hinder van te late/geen

annulering, daarom worden deze opbrengsten gedeeld over het callcenter en de vervoerder.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis
Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.
8

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad 3.3.2 Certificeringen

Vraag:

Kunt u de nut en noodzaak van het ISO12207 certificaat toelichten? Wij gaan er van uit dat geen of weinig potentiële inschrijvers hierover beschikken. Het onnodig eisen van certificaten beperkt het aantal inschrijvingen.

Antwoord:

De eis van het ISO12207 certificaat is komen te vervallen.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis
Beantwoord op: 22 jul. 2024

Ref.nr.
9

Onderwerp:
PvE 8.1.3

Vraag:

Kunt u meer informatie verstrekken over de criteria en processen die worden gehanteerd bij het beoordelen en goedkeuren van marketingactiviteiten voor het marketingbudget van €25.000?

Antwoord:

Nee, hier zal gedurende de implementatie nadere duiding aangegeven worden.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis
Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.
10

Onderwerp:
PvE 4.2.1.b.

Vraag:

Er moet een doorschakeling zijn naar een externe klachtenservice. Uit hoofdstuk 6 maken wij op dat de klachtenregistratie bij de inschrijver ligt. Kunt u dit verduidelijken?

Antwoord:

De opdrachtnemer is verantwoordelijkheid in het voorzien van software voor klachtenregistratie. De intake/het registreren van klachten wordt door de opdrachtgever zelf georganiseerd. De opdrachtnemer is daaropvolgend wel verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten die vanwege de aard van de klacht aan het callcenter toebehoort.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

11

Onderwerp:

PvE 4.1.1.j.

Vraag:

Is het het callcenter of de vervoerder die de terugbelservice uit moet voeren.

Antwoord:

De chauffeur van de vervoerder voert de daadwerkelijke terugbelservice uit zoals beschreven in de systeembeschrijving.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

12

Onderwerp:

PvE 4.1.d

Vraag:

Kunt u dit artikel nader toelichten. Het roept een heleboel vragen bij ons op, zoals welke alternatieve reismogelijkheden moeten via de App of de webmodule mogelijk zijn en hoe dient dit gekoppeld te worden aan het persoonlijk mobiliteitsbudget. Worden dan ook de alternatieve reismogelijkheden geboekt via b.v. de App of webmodule?

Antwoord:

Opdrachtgever vindt het wenselijk om reizigers ook op andere modaliteiten te wijzen wanneer dit ook of zelfs beter aansluit bij de klantwens. Er dient een betere wisselwerking te ontstaan tussen het flexvervoer en het openbaar vervoer, waardoor dit ook voor (sommige) WMO-ers een meerwaarde kan hebben. Opdrachtnemer wordt gevraagd het mogelijk te maken dat passende reismogelijkheden kunnen worden aangeboden via de verschillende kanalen. Hierbij wenst opdrachtgever een proactieve houding van opdrachtnemer om expertise en inzet te leveren om het vervoerssysteem klantvriendelijker en toekomstbestendig te maken.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 22 jul. 2024

Ref.nr.
13

Onderwerp:
PvE 3.3.d

Vraag:

Kunt u aangeven wat de vergoeding voor het callcenter is bij het geven van een OV-advies?

Antwoord:

Dit is een integraal onderdeel van de opdracht en daarmee ook van de beschreven vergoedingen.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.
14

Onderwerp:
PvE 3.1

Vraag:

Er wordt een SFM verklaring gevraagd. De Taxi CAO is echter niet van toepassing op callcenters. Kunt u dit corrigeren?

Antwoord:

Deze eis komt te vervallen.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.
15

Onderwerp:
PvE 2.5

Vraag:

Hetgeen hier beschreven is, lijkt tegenstrijdig te zijn met de bijlage van de systeembeschrijving 3.1.1.g. Kunt u bevestigen dat alle huidige pashouders hun eigen pas behouden . Door wie wordt deze pas momenteel uitgegeven? Staan op de huidige pas geen gegevens van de huidige vervoerder of Mybility? Voorziet u geen problemen in de doorzetting van de huidige pasnummers in het nieuwe contract?

Antwoord:

Alle passen zullen vervangen worden en zoals beschreven in het PvE 2.5 ontworpen en bedrukt worden volgens de richtlijnen van de brandgide van

RRReis.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis
Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.
16

Onderwerp:
PvE2

Vraag:

Betekent dit dat er betreffende de klantgegevens na de start van de opdracht niet meer met Mybility wordt gewerkt maar via het systeem van het callcenter? Is het mogelijk dat de inschrijver zelf kiest voor het inschakelen van Mybility of een andere vergelijkbare partij?

Antwoord:

Dat is correct. Het is aan de opdrachtnemer hier invulling aan te geven, dit kan met een eigen of elk ander willekeurig systeem gerealiseerd worden, mits de invulling ervan maar voldoet aan de gestelde eisen.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis
Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.
17

Onderwerp:
Planning

Vraag:

Wij hebben zojuist met veel interesse kennisgenomen van de publicatie van de opdracht. De vakantieperiode is inmiddels begonnen en duurt tot 1 september. De uiterste indieningsdatum is vastgesteld op 13-09-2024, m.a.w. indienen vindt direct plaats na deze periode.

Gezien veel inschrijvende partijen hun zomervakantie in deze periode hebben en de beschikbaarheid van hun medewerkers beperkt is, verzoeken wij u vriendelijk de indieningsdatum voor vragen uit te stellen tot na de zomervakantie. Dit zorgt ervoor dat alle partijen voldoende tijd hebben om de aanbestedingsdocumenten zorgvuldig te bestuderen en eventuele vragen te stellen, wat bijdraagt aan een betere voorbereiding en deelname.

Om de kwaliteit van de ingediende vragen en offertes te waarborgen, verzoeken wij u de eerste vragenronde na de zomervakantie te plannen en de uiterste datum voor indienen ruim na de zomervakantie te stellen. Dit stelt alle partijen in staat hun vragen adequaat voor te bereiden en in te dienen. Dit uitstel zal uiteindelijk zorgen voor betere inschrijvingen, wat resulteert in een beter resultaat voor uw reizigers.

Antwoord:

De aanbestedende dienst gaat hier niet in mee. Er is bewust gekozen voor een langlopende termijn dat de aanbesteding online staat, om hier door elke aanbieder eigen invulling aan te geven. Er is ook geen restrictie aan de tweede Nota van Inlichtingen, u kunt ook hier alle vragen stellen die u wenst te stellen. Daarnaast zullen de gedurende de periode er naartoe vragen ook tussentijds beantwoord worden.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis
Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr. 18
Onderwerp: Kring van gegadigden ISO 12207

Vraag:

Gezien het belang van het antwoord op onderstaande vraag ten aanzien van de kring van gegadigden zouden wij u zeer erkentelijk zijn als het u lukt om deze per omgaande te beantwoorden.

De eis betreffende ISO 12207 in de aanbestedingsdocumenten niet gebruikelijk is in onze branche. Dit kan potentiële inschrijvers ontmoedigen of de concurrentie beperken tot een zeer selecte groep inschrijvers of een enkele inschrijver die aan deze specifieke norm voldoen. Dit kan uiteindelijk leiden tot een minder gunstig resultaat voor de aanbestedende dienst.

Zou u deze uitsluitingsgrond kunnen laten vervallen of aanpassen naar een meer gangbare en breed geaccepteerde norm binnen de branche, zodat een eerlijker en meer concurrerend inschrijfproces kan worden gewaarborgd?

Antwoord:

De eis van het ISO12207 certificaat is komen te vervallen.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis
Beantwoord op: 22 jul. 2024

Ref.nr. 19
Onderwerp: PvE 4.3.1.P, blz.16

Vraag:

Deze functionaliteit is momenteel nog niet beschikbaar en dit dient ontwikkeld te worden. Volstaat het dat opdrachtnemer deze functionaliteit binnen 12 maanden na de start van uw opdracht implementeert?

Antwoord:

Nee, er is naar beleving van de opdrachtgever voldoende implementatietijd om functionaliteiten te (laten) ontwikkelen en bij aanvang van de opdracht

live te hebben.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 22 jul. 2024

Ref.nr.
20

Onderwerp:

PvE 4.3.1.N, blz.16

Vraag:

Deze functionaliteit is momenteel nog niet beschikbaar en dit dient ontwikkeld te worden. Volstaat het dat opdrachtnemer deze functionaliteit binnen 12 maanden na de start van uw opdracht implementeert?

Antwoord:

Nee, er is naar beleving van de opdrachtgever voldoende implementatietijd om dit bij aanvang van de opdracht live te hebben.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 22 jul. 2024

Ref.nr.
21

Onderwerp:

PvE 4.3.1.l, blz.16

Vraag:

U eist dat ritten via de app en/of webtool geannuleerd kunnen worden. Zeker in het geval van repeterende ritten is dit technisch gezien een uitdaging en dit vergt ontwikkelingen. Volstaat het dat opdrachtnemer deze functionaliteit binnen 12 maanden na de start van uw opdracht implementeert?

Antwoord:

Nee, er is naar beleving van de opdrachtgever voldoende implementatietijd om dit bij aanvang van de opdracht live te hebben.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 22 jul. 2024

Ref.nr.
22

Onderwerp:

PvE 4.3.1.h, blz.16

Vraag:

U verwacht dat de app en webmodule in staat zijn om naast een taxirit ook een OV reisadvies te presenteren en een gecombineerde ketenreis. Welke content -naast ov9292 en FlexRRReis- wenst u dat opdrachtnemer in deze

context (als advies) aan reiziger aan moet kunnen bieden?

Antwoord:

Opdrachtgever verwacht van de opdrachtnemer expertise bij het ontwikkelen voor de juiste content bij het OV-reisadvies. Hierbij verwachten wij dat gedurende de contractperiode rekening moet worden gehouden dat dit kan veranderen.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 22 jul. 2024

Ref.nr.

23

Onderwerp:

PvE 4.3.1.c, blz.16

Vraag:

App en website zijn gebruikelijk, echter vaak alleen in het Nederlands. Inschrijver begrijpt uw wens om dit ook Engelstalig aan te bieden. Volstaat het dat opdrachtnemer bij de start van uw opdracht een Nederlandstalige versie levert en de Engelse versie gedurende het eerste jaar van uw opdracht daaraan toevoegt?

Antwoord:

Nee, er is naar onze beleving voldoende implementatietijd om dit bij aanvang van de opdracht live te hebben.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

24

Onderwerp:

PvE 4 - Branding

Vraag:

Inschrijver wil graag een juiste inschatting maken van de benodigde investeringen voor uw opdracht. Het is inschrijver niet duidelijk wat u verwacht van de eventuele branding van app/website. Dit kan namelijk zeer uitgebreide branding zijn met lettertypes, kleurgebruik etc. of slechts beperkte branding met bijv. logo's.

Zou u hiervoor een branding guide beschikbaar willen stellen? Indien u geen branding guide beschikbaar heeft, graag een toelichting van uw verwachtingen.

Antwoord:

In de definitielijst wordt er verwezen naar de brandguide: <https://brandguide.rrreis.nl/>.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis
Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr. **Onderwerp:**
25 PvE 4.1.1.E, blz.13

Vraag:

Bij het proces van een ritboeking wordt door de opdrachtgever gesproken over registratie van betaling door de reiziger. Is het voldoende om de registratie van betaling alleen in te voeren bij een telefonische boeking?

Antwoord:

Nee, immers zal de reiziger ook bij een boeking via de applicatie een betaalwijze moeten kiezen.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis
Beantwoord op: 22 jul. 2024

Ref.nr. **Onderwerp:**
26 PvE 4.1.D blz.13

Vraag:

Het is inschrijver niet geheel duidelijk welke alternatieve reismogelijkheden de opdrachtgever bedoelt. Welke reissystemen (naast OV9292) dient opdrachtnemer te koppelen aan de webmodule/app en telefooncentrale? Graag uw toelichting.

Antwoord:

Opdrachtgever vindt het wenselijk om reizigers ook op andere modaliteiten te wijzen wanneer dit ook of zelfs beter aansluit bij de klantwens. Er dient een betere wisselwerking te ontstaan tussen het flexvervoer en het openbaar vervoer, waardoor dit ook voor (sommige) WMO-ers een meerwaarde kan hebben. Opdrachtnemer wordt gevraagd het mogelijk te maken dat passende reismogelijkheden kunnen worden aangeboden via de verschillende kanalen. Hierbij wenst opdrachtgever een proactieve houding van opdrachtnemer om expertise en inzet te leveren om het vervoerssysteem klantvriendelijker en toekomstbestendig te maken.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis
Beantwoord op: 22 jul. 2024

Ref.nr. **Onderwerp:**
27 Bijlage Prijzenblad

Vraag:

Kunt u deze beschikbaar stellen in een WORD format?

Antwoord:

Deze zal in Word beschikbaar gesteld worden.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 22 jul. 2024

Ref.nr.

28

Onderwerp:

Concept verwerkersovereenkomst Art.14, blz.8

Vraag:

Inschrijver begrijpt dat u de aansprakelijkheid adresseert, maar is van mening dat zij niet verantwoordelijk kan worden gehouden voor indirecte schade. Wij verzoeken u dan ook om dit artikel aan te passen zodat opdrachtnemer slechts aansprakelijk is voor directe schade. Gaat u daarmee akkoord?

Antwoord:

Akkoord.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

29

Onderwerp:

Concept verwerkersovereenkomst Art.9, blz.6

Vraag:

Inschrijver maakt sowieso gebruik van sub-verwerkers zoals partijen t.b.v. hosting, systeem- en softwarebeheer etc. Inschrijver wenst deze sub-verwerkers reeds op voorhand aan u kenbaar te maken in een bijlage bij de te ondertekenen verwerkersovereenkomst, zodat latere toestemming hiervoor m.b. t. deze sub-verwerkers niet meer noodzakelijk is. Gaat u daarmee akkoord?

Indien ja, ook graag het volgende lid toevoegen aan artikel 9:
“Artikel 9.1 is niet van toepassing op de in Bijlage (x) vermelde subverwerkers.”
Bent u daartoe bereid?

Antwoord:

Akkoord.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

30

Onderwerp:

PvE H6, blz.20 e.v.

Vraag:

Inschrijver begrijpt dat opdrachtgever gaat werken met de software voor klachtenregistratie. Begrijpt inschrijver daardoor juist dat opdrachtgever ook zorgdraagt voor de klachtafhandeling? Graag uw bevestiging.

Antwoord:

Nee, zie vraag 10.

Percelen:

P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op:

17 jul. 2024

Ref.nr.

31

Onderwerp:

Algemene inkoopvoorwaarden 22.5, blz.12

Vraag:

Inschrijver gaat niet akkoord met het door u verlangde “eeuwigdurende gebruiksrecht”. De door opdrachtnemer aan u ter beschikking gestelde zaken die (intellectueel) toebehoren aan opdrachtnemer, zoals softwaretoepassingen en apps, mag provincie gebruiken voor de duur van de opdracht, maar dient dit gebruik te staken na beëindiging van uw opdracht. Gaat u daarmee akkoord?

Antwoord:

Akkoord.

Percelen:

P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op:

17 jul. 2024

Ref.nr.

32

Onderwerp:

Algemene inkoopvoorwaarden 22.2, blz.11

Vraag:

Opdrachtnemer stelt t.b.v. uw opdracht (de ‘prestatie’) o.a. softwaretoepassingen en apps ter beschikking. Inschrijver verzoekt u in uw bepalingen op te nemen dat deze zaken te allen tijde intellectueel eigendom blijven van de opdrachtnemer en dat deze zaken enkel gebruikt mogen worden t.b.v. deze opdracht.

Antwoord:

Akkoord.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis
Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr. 33
Onderwerp: Algemene inkoopvoorwaarden 9.1, blz.9

Vraag:

Bij een opdrachtwaarde van meer dan €500.000 is de aansprakelijk gemaximeerd op €3.000.000 per gebeurtenis met een maximum van 3 gebeurtenissen. Dergelijk hoge aansprakelijkheid is niet verzekeraar voor inschrijver. Inschrijver verzoekt u dan ook om de maximale aansprakelijkheid te verbinden aan uw eis m.b.t de bedrijfsaansprakelijkheid, ergo €1.000.000 per gebeurtenis en €2.000.000 per jaar. Gaat u daarmee akkoord?

Antwoord:
Akkoord.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis
Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr. 34
Onderwerp: Algemene inkoopvoorwaarden 8.1, blz.5

Vraag:

U stelt stakingen door personeel als toerekenbaar aan opdrachtnemer. Inschrijver verzoekt u deze eis aan te passen. Landelijke stakingen bevinden zich niet binnen de invloedssfeer van opdrachtnemer en hij kan hiervoor niet verantwoordelijk worden gehouden. Inschrijver verzoekt u deze toevoeging op te nemen in uw eisen. Gaat u daarmee akkoord?

Antwoord:
Nee, wel kan de opdrachtgever in het geval van een staking in alle redelijkheid en billijkheid coulance toepassen.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis
Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr. 35
Onderwerp: Algemeen

Vraag:

Inschrijver trof geen concept (raam)overeenkomst aan bij de

aanbestedingsstukken. Zou u deze nog willen publiceren?

Antwoord:

Ja, deze zal gemaakt en gepubliceerd worden.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

36

Onderwerp:

Aanbestedingsvoorwaarden H11, blz.10

Vraag:

Kunt u bevestigen dat alle inschrijvers een proces-verbaal van opening ontvangen inclusief de namen van alle andere inschrijvers?

Antwoord:

Ja, dat bevestigen we.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

37

Onderwerp:

Bestek 5.1, blz.19

Vraag:

U geeft aan dat onderaannemers zijn uitgezonderd van het dienen aan te leveren van ISO27001 en ISO12207 (of gelijkwaardig). Inschrijver begrijpt dat in het geval van uitvoering van een vervoersopdracht dit niet altijd kan worden verwacht van een onderaannemer. Maar in het geval van callcenter diensten waarbij veel persoonlijke data van reizigers worden verwerkt, adviseren wij om dit ook op te vragen van onderaannemers. Gaat u daarmee akkoord?

Antwoord:

Van de hoofd opdrachtnemer wordt verwacht dat zij bij de inzet van een onderaannemer regie voeren over dat de onderaannemer voldoet aan dezelfde kwaliteitseisen en processen als die van de hoof-opdrachtnemer.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 22 jul. 2024

Ref.nr.

38

Onderwerp:

Bestek 4.2, blz.14

Vraag:

U heeft in uw planningsoverzicht (blz. 7 van het bestek) geen moment opgenomen voor het mondelinge gedeelte van de inschrijving. Kunt u aangeven wanneer dit gedeelte plaatsvindt?

Antwoord:

Het mondelinge gedeelte staat ingepland als "toelichtingsbijeenkomst inschrijvers" en is dus op 24 september 2024 gepland.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

39

Onderwerp:

Bestek 4.2, blz.14

Vraag:

De inschrijvers dienen in maximaal 1,5 uur een demo te geven en de inschrijving toe te lichten. Het is inschrijver niet geheel duidelijk hoe u tot een waardering komt voor de aangeleverde kwaliteitsstukken, i.c.m. het mondelinge gedeelte. Wordt bijv. het gemiddelde van 2 cijfers genomen per onderdeel, zoals (cijfer voor schriftelijk stuk K1 + cijfer voor het mondelinge stuk) / 2 = uiteindelijke cijfer voor K1? Zou u de methodiek willen toelichten?

Antwoord:

Het mondelinge gedeelte is een toelichting van de reeds ingediende stukken, welke op dat moment ook beoordeeld zijn. Het mondelinge deel en het papieren deel is één geheel en wordt uiteindelijk ook als zodanig beoordeeld. Het mondelinge deel is een verduidelijking van het schriftelijke deel.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 22 jul. 2024

Ref.nr.

40

Onderwerp:

Bestek 4.2, blz.14

Vraag:

De inschrijvers dienen in maximaal 1,5 uur een demo te geven en de inschrijving toe te lichten. U eist daarbij minimaal een mock-up. Het is inschrijver niet geheel duidelijk wat u hiermee bedoelt. Kunt u dit nader toelichten?

Antwoord:

De aanbestedende dienst kan zich voorstellen dat hetgeen we vragen of hetgeen de inschrijver zelf aanbiedt niet direct in die vorm al elders "live" is

waardoor het niet altijd mogelijk is een live demo te geven. De aanbestedende dienst wilt daarbij graag een beter beeld krijgen en zien hoe de inschrijver de opdracht (inclusief de eigen inschrijving) gaat uitvoeren. De definitie van een mock-up: "Een mockup is een prototype van jouw productontwerp, waarmee je het uiteindelijke ontwerp en de functionaliteit van het eindproduct kunt visualiseren."

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis
Beantwoord op: 22 jul. 2024

Ref.nr. 41
Onderwerp: Bestek 3.3.2, blz.12

Vraag:
U eist ISO27001 certificering van de opdrachtnemer. Gezien de grote hoeveelheid persoonlijke data die verwerkt zullen worden door het callcenter voor uw opdracht, adviseren wij u de ISO27701 certificering als eis aan toe te voegen. Gaat u daarmee akkoord?

Antwoord:
Opdrachtnemer dient te voldoen aan de inkoopvoorwaarden van Provincie Flevoland o.a. ten aanzien van gegevensverwerking hetgeen reeds de juiste verwerking van data (binnen wettelijke kaders) vereist. Bij het nader opstellen van de verwerkersovereenkomst moet opdrachtnemer dit aantonen.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis
Beantwoord op: 22 jul. 2024

Ref.nr. 42
Onderwerp: Bestek 3.3.1, blz.11

Vraag:
Mag inschrijver voor beide kerncompetenties dezelfde referentieopdracht opgeven?

Antwoord:
Ja dat is toegestaan.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis
Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr. 43
Onderwerp: Bestek 2.8, blz.9

Vraag:

U geeft aan dat de overeenkomst eenzijdig door opdrachtgever kan worden verlengd. Tijdens de initiële looptijd van 6 jaar kunnen er wijzigingen optreden in de situatie. Denkt u aan een pandemie, de arbeidsmarkt, de bedrijfseconomische positie van opdrachtnemer etc. Geen inspraak hebben in een eventuele verlenging kan in dergelijk geval risico's met zich meebrengen voor opdrachtnemer. Wij verzoeken u om het besluit tot verlengen tweezijdig te maken. Gaat u daarmee akkoord?

Antwoord:

Nee.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

44

Onderwerp:

Bestek 4.3, blz.14

Vraag:

Inschrijver mag maximaal 3x A4 per onderdeel gebruiken met een maximum van 8x A4 totaal. Om een degelijke beschrijving te geven van de aspecten die u uitvraagt, verzoeken wij u om meer ruimte bieden. Wij stellen voor 3x A4 per onderdeel met een maximum van 10x A4 totaal. Gaat u daarmee akkoord?

Antwoord:

Akkoord. Het maximaal aantal pagina's wordt verhoogd tot 10 A4, met maximaal 850 woorden per pagina.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 22 jul. 2024

Ref.nr.

45

Onderwerp:

PvE 8.3, blz.24

Vraag:

Malusregeling "Aanvullend aanbod voldoet niet"; de boete die in dit gavel kan worden opgelegd bedraagt 10x de kosten van het betreffende aanbod, ter beoordeling aan de opdrachtgever.

Kunt u toelichten hoe u de hoogte van kosten bepaalt voor bijv. een kwalitatief aanbod dat niet wordt nagekomen?

Antwoord:

Dat zal per casus bekeken worden, indien nodig met externe kennis. Opdrachtnemer gaat ervanuit dit niet te hoeven toepassen.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis
Beantwoord op: 22 jul. 2024

Ref.nr.
46

Onderwerp:
PvE 8.3, blz.24

Vraag:

Malusregeling “Te veel gegronde klachten”; inschrijver gaat er van uit dat de malusregeling enkel gegronde klachten betreft die verwijtbaar zijn aan de uitvoerder van het callcenter. Klachten m.b.t. uitvoerders van het vervoer liggen immers buiten de invloedssfeer van het callcenter. Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:
Dit klopt.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis
Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.
47

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad 3.3.2. ISO 12207 certificering

Vraag:

U vraagt als certificering onder andere: Software levenscyclussen ISO 12207 of gelijkwaardig. Deze certificering is niet gebruikelijk in de branche van callcenters. Wat is de achtergrond van deze eis? Bent u bereid deze eis te laten vallen?

Antwoord:
De eis van het ISO12207 certificaat is komen te vervallen.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis
Beantwoord op: 22 jul. 2024

Ref.nr.
48

Onderwerp:
Systeembeschrijving 4.4.4. Vooraanmeldtijd

Vraag:

(Verkeerde nummering) Reguliere boekingen: punt c. Tot hoeveel minuten voor vertrek mag de Vervoerder een alternatieve vertrektijd voorstellen?

Antwoord:
Enkel op het moment van boeken, dit mag daarna niet meer gewijzigd

worden.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis
Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.
49

Onderwerp:
Systeembeschrijving 4.2.3. Vooraanmeldtijd

Vraag:

Reguliere boekingen: "b. Callcenter en vervoerder hebben een gezamenlijke vervoersplicht." Het callcenter is geen vervoerder en kan daarom geen vervoersplicht hebben. Het is denken wij onwenselijk als het callcenter in het kader van de plicht die u hier stelt auto's paraat gaat zetten in het gebied. Wij willen u verzoeken dit aan te passen.

Antwoord:

Deze passage is in de geest dat zowel callcenter- als vervoerder er samen alles aan moeten doen om het systeem draaiende te houden. De vervoerder heeft hierbij de plicht in het daadwerkelijk uitvoeren van de ritten (dit valt volledig buiten de scope van het callcenter). Echter, de vervoerder kan een rit niet uitvoeren als de klant de rit door wat voor omstandigheden niet kan boeken en deze verantwoordelijkheid ligt bij het callcenter.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis
Beantwoord op: 22 jul. 2024

Ref.nr.
50

Onderwerp:
Systeembeschrijving 4.2.3.

Vraag:

(Verkeerde nummering) Garantie vervoer: "b. Callcenter en vervoerder hebben een gezamenlijke vervoersplicht." Het callcenter is geen vervoerder en kan daarom geen vervoersplicht hebben. Het is denken wij onwenselijk als het callcenter in het kader van de plicht die u hier stelt auto's paraat gaat zetten in het gebied. Wij willen u verzoeken dit aan te passen.

Antwoord:
Zie vraag 49.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis
Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.
51

Onderwerp:
Systeembeschrijving 4.4.4. Vooraanmeldtijd

Vraag:

De nummering van de subparagrafen hieronder klopt niet. Dit kan mogelijk tot verwarring leiden bij vragen

Antwoord:

Dit klopt, om deze reden is er eerder een vernieuwde versie van de systeembeschrijving gepubliceerd. We hebben de nummering in de vorige vragen aangepast naar de subparagrafen zoals deze in de vernieuwde versie zijn.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.
52

Onderwerp:
PvE 3.1 b

Vraag:

Bij b vraagt u dat Opdrachtnemer op aanvraag een verklaring van SFM overlegd. U vraagt een callcenter uit in deze aanbesteding. Hier is de Taxi CAO niet noodzakelijk op van toepassing. Bent u bereid artikel 3.1b te schrappen of te schrappen vanaf " Als gevraagd....."?

Antwoord:

Dit betreft een omissie, deze eis komt te vervallen.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.
53

Onderwerp:
Systeembeschrijving 4.2.2. OV-toets

Vraag:

"Dit koppelt het callcenter binnen 0,2 seconden terug aan de reiziger." Dit lijkt ons een onwenselijke en niet meetbare meetbare norm. Wij denken dat u hier wil vastleggen dat de toetst geautomatiseerd gebeurt waarbij een systeem op basis van ingevoerde adressen binnen 0,2 seconden uitsluitsel geeft of de toets positief of negatief is. Als u dit bedoelt, willen wij u vragen dit ook zo te verwoorden.

Antwoord:

Uw stelling klopt. Door middel van de Nota van Inlichtingen wordt de passage gewijzigd naar: "De ov-toetst dient binnen 0,2 seconden geautomatiseerd uitgevoerd te worden waarna het callcenter dit direct terugkoppelt aan de reiziger".

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis
Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr. 54
Onderwerp: PvE 4.1.b

Vraag:

U vraagt een native branded App in de huisstijl van RRReis. De productnaam die u wenst te voeren is flexRRReis. Deze naam bestaat al onder de vlag van RRReis in Overijssel. Wij gaan er vanuit dat dit is afgestemd. Wij hebben geen app kunnen vinden van flexRRReis op dit moment. Heeft u onderzoek gedaan of de app met deze naam in App-store en Play store kan worden opgenomen? Hoe voorkomen we verwarring bij reizigers die naar het verkeerde callcenter bellen of teleurstelling als zij hun reis niet in het webportaal of app kunnen boeken?

Antwoord:

Er heeft afstemming plaatsgevonden. Opdrachtgever signaleert hetzelfde risico op verwarring en dient met de partners binnen OV-Oost een oplossing te bieden. Opdrachtgever wenst daarbij een waardevolle bijdrage van opdrachtnemer te krijgen.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis
Beantwoord op: 22 jul. 2024

Ref.nr. 55
Onderwerp: PvE

Vraag:

Hoe veel flexRRReis-haltes voorziet u?

Antwoord:

De opdrachtgever heeft hier nog geen concreet beeld van, dit omdat het systeem in deze opzet ook anders is dan het huidige. De opdrachtgever trekt hier graag gedurende de implementatie met de opdrachtnemers in op, zie systeembeschrijving 3.2.2.: "Opdrachtnemers en opdrachtgever stemmen in de implementatiefase een lijst af met locaties van flexRRReis-haltes. Deze lijst kan gedurende de Overeenkomst in overleg worden geactualiseerd. Opdrachtgever bepaalt uiteindelijk waar deze afspreekpunten komen".

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis
Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr. 56
Onderwerp: Aanbestedingsleidraad 2.5. Aard van de opdracht

Vraag:

Bij de aard van de opdracht worden de volgende elementen van de opdracht aangegeven:

- Het aannemen van ritten
- Het onderhouden van de boekingsmodule
- Het onderhouden van software voor reizigersregistratie en klachtenregistratie
- Het onderhouden en voorzien in managementinformatie voor de opdrachtgever ten behoeve van stuurinformatie en factuurcontrole voor het vervoer.
- Het voor reiziger in brede zin zijn van het aanspreekpunt voor het vervoerssysteem
- Het opstellen van de technische specificaties ten behoeve van optimale harmonie

tussen het callcenter en de vervoerder

"Het onderhouden van ..." kan worden opgevat als dat de opdrachtgever een boekingsmodule en andere software heeft die moet worden onderhouden door Inschrijver. Kunt u bevestigen dat Inschrijver verantwoordelijk is voor het aanbieden en/of ontwikkelen van deze elementen alswel het onderhouden ervan?

Antwoord:

Uw aanname is correct.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

57

Onderwerp:

Kerncompetenties

Vraag:

Inschrijver vraagt de Aanbestedende dienst te overwegen om de referentie-eisen aan te passender bevordering van de marktwerking. De gestelde eisen voor de callcenter functie, namelijk het verzorgen van de callcenter functie voor een opdracht met WMO-reizigers met een omvang van tenminste 38.000 ritten op jaarbasis en het verzorgen van de callcenter functie voor een opdracht van vervangend/aanvullend openbaar vervoer met een omvang van tenminste 8.000 ritten op jaarbasis, beperken onnodig de deelname van potentieel gekwalificeerde callcenters.

Wij stellen voor om de referentie-eisen te verruimen naar:

1. Het verzorgen van de callcenter functie voor een opdracht met een omvang van tenminste 46.000 (38.000 + 8.000) binnenkomende contacten.

Door deze verruiming kunnen meer gekwalificeerde partijen deelnemen, hetgeen de concurrentie ten goede komt en mogelijk leidt tot kwalitatief en

financieel betere aanbiedingen voor de aanbestedende dienst.

Antwoord:

De aanbestedende dienst gaat niet mee in uw voorstel, er wordt grote waarde gehecht aan ervaring/competenties voor het uitvoeren van de callcenter functie voor de specifieke doelgroepen die gebruik maken van het systeem.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.
58

Onderwerp:
Algemeen

Vraag:

Gezien de hoeveelheid vragen en antwoorden in de nota van inlichtingen, verzoeken wij u vriendelijk de tenderdocumenten bij te werken en de wijzigingen zichtbaar te maken met de functie "wijzigingen bijhouden". Dit helpt om een duidelijk overzicht te behouden van de geldende wijzigingen. Kunt u bevestigen of dit mogelijk is?

Antwoord:

Nee, de aanbestedende dienst past de documenten niet aan.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 22 jul. 2024

Ref.nr.
59

Onderwerp:
VwO: artikel 14.2 en 14.3

Vraag:

Artikelen 14.2 en 14.3 geven een onbeperkte aansprakelijkheid en vrijwaring weer. Een onbeperkte aansprakelijkheid en vrijwaring worden geacht disproportioneel te zijn. Wij verzoeken u vriendelijk om de aansprakelijkheid en vrijwaring in artikelen 14.2 en 14.3 te beperken conform artikel 9 van de Algemene Inkoopvoorwaarden Provincie Flevoland 2023?

Vraag: Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Akkoord.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.
60

Onderwerp:
VwO: artikel 13

Vraag:

Artikel 13 geeft niet aan wanneer de Verwerkersovereenkomst eindigt. In artikel 3.2 staat aangegeven dat de Verwerkersovereenkomst eindigt nadat en voor zover de Opdrachtnemer de Persoonsgegevens overeenkomstig artikel 13.3 heeft gewist, vernietigd of terugbezorgd. Echter, dit is niet de reden dat de verwerkingen eindigen.

Vraag: Bent u bereid om aan artikel 13 en artikel 3 toe te voegen dat de overeenkomst eindigt op het moment dat de Hoofdovereenkomst wordt beëindigd en alle Persoonsgegevens overeenkomstig artikel 13.3 door de Opdrachtnemer zijn gewist, vernietigd of terugbezorgd?

Antwoord:

Akkoord.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.
61

Onderwerp:
VwO: artikel 11.4

Vraag:

U geeft aan dat Opdrachtnemer binnen een door Opdrachtgever te bepalen termijn de verlangde informatie moet verstrekken aan een derde of aan Opdrachtgever.

Vraag: Kunt u bevestigen dat deze termijn in alle redelijkheid en billijkheid wordt vastgesteld, met het oog op de te verlangen informatie?

Antwoord:

Dat bevestigen we.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.
62

Onderwerp:
VwO: artikel 10.1

Vraag:

Artikel 10.1 geeft aan dat Opdrachtnemer binnen 32 uur na kennisneming van de inbreuk dit aan Opdrachtgever moeten melden. In bijlage IV wordt echter 48 uur vermeld.

Vraag: Kunt u bevestigen dat ook in artikel 10.1 48 uur geldt?

Antwoord:

Dit bevestigen we.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

63

Onderwerp:

VwO: artikel 6.2

Vraag:

Kunt u bevestigen dat medewerkers van Opdrachtnemer geen aparte geheimhoudingsverklaring hoeven te ondertekenen, indien zij dit al hebben gedaan bij aangaan van de arbeidsovereenkomst?

Antwoord:

Dit bevestigen we.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

64

Onderwerp:

Inkoopvoorwaarden artikel 11

Vraag:

De inkoopvoorwaarden bieden geen ruimte voor indexatie. Omdat de concept overeenkomst ontbreekt, is ons niet duidelijk of er voldoende ruimte is opgenomen voor indexatie van de vergoeding. Wij verzoeken u expliciet te bepalen dat opdrachtnemer het recht heeft de overeengekomen vergoeding jaarlijks te indexeren.

Antwoord:

De conceptovereenkomst wordt nader gepubliceerd. De indexatie zal echter niet afwijken van hetgeen dat al duidelijk beschreven is in het PvE, 8.1.2.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

65

Onderwerp:

Inkoopvoorwaarden artikel 9.1

Vraag:

Aansprakelijkheidsbeperkingen gaan doorgaans niet hoger dan een bedrag van 1.500.000 euro en zijn vaak beperkt tot een maximum per kalenderjaar. In de huidige opzet kan de totale aansprakelijkheid van een opdrachtnemer

oplopen tot een bedrag van maar liefst 9.000.000 euro. Dat is niet proportioneel. Wij verzoeken u daarom de totale aansprakelijkheid niet verder te laten oplopen dan tot een bedrag van maximaal 1.500.000 euro.

Antwoord:

Zie vraag 33.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.
66

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 3.3.1 sub 5

Vraag:

Bij onderdeel 5 mist een gedeelte van de tekst (zie onderstreping): “In het geval van een Samenwerkingsverband (combinatie) is dit een der combinanten waarmee wordt ingeschreven op deze aanbesteding. In het geval inschrijver een beroep doet op een Derde, is dit de De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor nadere bewijsstukken te laten overleggen waaruit blijkt dat de verklaringen naar waarheid zijn ingevuld. Zij is daartoe niet verplicht.”

Kunt u aangeven welke tekst hier dient te staan?

Antwoord:

De correcte tekst is: "4. Referenties worden alleen als geldig beschouwd indien de betreffende referentie-opdracht is uitgevoerd door inschrijver. In het geval van een Samenwerkingsverband (combinatie) is dit een der combinanten waarmee wordt ingeschreven op deze aanbesteding. In het geval inschrijver een beroep doet op een Derde, is dit de inschrijver of de betreffende Derde."

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.
67

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 3.2

Vraag:

“De opdrachtnemer dient te beschikken over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering voor schade die het gevolg is van de indirecte bedrijfsuitvoering.” Dit lijkt te eisen dat de verzekering specifiek toeziet op ‘indirecte bedrijfsuitvoering’. Volstaat een algemene bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering? Zo niet, wat verstaat u in dit verband onder “schade die het gevolg is van de indirecte bedrijfsuitvoering”?

Antwoord:

Een algemene bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering volstaat.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

68

Onderwerp:

Programma van Eisen 5.1.3

Vraag:

Wat bedoelt u bij 'Data over de uitvoering van het callcenter' met punt e?
Bedoelt u hier het aantal calls dat niet tot een gesprek leidt (beller verbreekt de verbinding tijdens het wachten op contact met een call-agent)?

Antwoord:

Dit is correct.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

69

Onderwerp:

Programma van Eisen 5.1.1, 5.1.2, 5.1.3

Vraag:

Mag Inschrijver ervan uit gaan dat de volledigheid en juistheid van alle hier beschreven rit-uitvoeringsinformatie de verantwoordelijkheid van de Vervoerder is, en dat het callcenter hier slechts fungeert als 'doorgeefluik' en alleen verantwoordelijk is voor een technisch goede presentatie van deze informatie?

Antwoord:

Dit is correct, mits de data koppeling ook aan de kant van de opdrachtnemer van het callcenter goed gerealiseerd is. Het callcenter is dus verantwoordelijk voor (aan hen zijde) een goede technische overdracht en presentatie hiervan.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

70

Onderwerp:

Bijlage systeem-beschrijving 3.1.1

Vraag:

Alle reizigerspassen moeten vervangen worden en iedere nieuwe reiziger

moet een reizigerspas toegestuurd krijgen. U geeft aan dat het callcenter hiervoor verantwoordelijk is. Worden de kosten hiervan door opdrachtgever vergoed?

Antwoord:

De opdrachtgever had op basis van de gepubliceerde rittenbak 2850 actieve reizigers (gemeten over de 12 meest recente maanden). De vervanging van de passen tot een aantal van 3500 vallen onder de implementatievergoeding zoals beschreven in PvE 8.1.1). Mochten er meer dan 3500 passen vervangen worden dan ontvangt de opdrachtnemer een aanvullende vergoeding per pas boven deze 3500 (de werkelijke vergoeding o.b.v. offerte /kostprijsvoorstel). Dit is enkel van toepassing bij het eenmalig vervangen, daarna zijn de volledige kosten voor de opdrachtnemer.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 22 jul. 2024

Ref.nr.

71

Onderwerp:

Programma van Eisen 8.1.1 C

Vraag:

Is de vergoeding 'per gereden rit' een vergoeding per uitgevoerde ritboeking (ongeacht het aantal personen in de ritboeking) of een vergoeding per uitgevoerde declarabele persoonsrit, zoals beschreven bij systeembeschrijving 4.1.1 Reizigers per Rit?

Indien het per declarabele persoonsrit is, kunt u dan de Bijlage Rittenbestand aanvullen met het aantal declarabele personen per ritboeking?

Antwoord:

Het betreft een voeding per uitgevoerde rit, ongedacht het aantal personen in deze rit. Voor de duidelijkheid: het gaat dus niet om een uitgevoerde ritboeking, voor geannuleerde of losgemelde ritten vindt er geen vergoeding plaats.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

72

Onderwerp:

Bijlage systeem-beschrijving 4.1.1

Vraag:

In de tabel onder 4.1.1. 'Reizigers per Rit' worden verschillende typen reizigers benoemd. Een daarvan is de OV-begeleider. Volgens de tabel mogen niet alleen Wmo-pashouders maar ook OV-vangnet-reizigers een OV-begeleider meenemen. Deze reist gratis, er geldt geen eigen reizigersbijdrage

(de kosten zijn wel declarabel voor de opdrachtnemer). Welke OV-reizigers mogen een OV-begeleider meenemen; hoe kan het callcenter controleren of een meereizend persoon formeel een begeleider is?

Antwoord:

Hier worden gedurende de implementatie in samenspraak met de vervoerder nadere afspraken over gemaakt.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

73

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 4.3.2

Vraag:

In het kader van K2: Communicatie moet de inschrijver de communicatie met de reiziger beschrijven (en daarnaast hoe de communicatie en samenwerking met de vervoerder, opdrachtgever en eventueel andere stakeholders gerealiseerd wordt). Doelt u bij het eerste onderdeel op de marketingcommunicatie (gerelateerd aan uw ambities m.b.t. positionering en vergroten van de vervoersvraag)? Of doelt u op de meer operationele reizigerscommunicatie? Of doelt u op beide aspecten? Bent u in dat laatste geval bereid de paginalimiet te verhogen naar bijv. In totaal 10 A4, met max. 4A4 voor K2?

Antwoord:

Daarmee worden beide aspecten bedoeld. Het maximaal aantal pagina's wordt verhoogd tot 10 A4, met maximaal 850 woorden per pagina.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 22 jul. 2024

Ref.nr.

74

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 1.4

Vraag:

Hierbij staat het volgende: Onderstaande Bijlagen maken onlosmakelijk onderdeel uit van deze Aanbestedingsleidraad.. “. Aan de aanbestedingsdocumenten ontbreekt de “ Concept Overeenkomst” zou u deze alsnog met ons willen delen?

Antwoord:

Deze wordt zo snel mogelijk gedeeld via Tendered.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.
75

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad 2.8

Vraag:

De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om na het verstrijken van deze periodes de opdracht 2 maal tegen dezelfde voorwaarden eenzijdig te verlengen voor een periode van telkens 1 jaar. Na de vaste contractperiode kunnen er ingrijpende gewijzigde omstandigheden zijn waardoor opdrachtnemer niet meer in staat is het contract op dezelfde wijze voort te zetten. Bent u bereid om de verlengoptie tweezijdig te maken? Zo niet, dan vragen wij u dit te motiveren.

Antwoord:

Nee, dit is de aanbestedende dienst niet bereid. Gedurende de looptijd van de opdracht vinden er voldoende evaluatiemomenten plaats en zullen uiteraard ook dit soort "ingrijpende gewijzigde omstandigheden" besproken worden. De opdrachtgever zal altijd eventuele input van de opdrachtnemer meenemen in de beslissing maar wilt zich graag het recht behouden zelf het eindoordeel te geven.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.
76

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad 4.2

Vraag:

De beoordelingscommissie bestaat uit contractmanager(s) en beleidsmedewerker(s) van de provincie en deelnemende gemeenten. Kunt u meer duidelijkheid verschaffen over het aantal beoordelaars van deze uitvraag en hun deskundigheidsgebieden.

Antwoord:

De beoordelingscommissie bestaat uit minmaal 5 en maximaal 7 leden met een brede kennis van contractmanagement, WMO-beleid en openbaar vervoer.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 22 jul. 2024

Ref.nr.
77

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad 2.4 / Aanbestedingsvoorwaarden Hoofdstuk 10

Vraag:

In de aanbestedingsvoorwaarden onder hoofdstuk 10 wordt gesteld dat vanuit een holding meerdere ondernemers een inschrijving mogen doen, mits aangetoond kan worden dat deze inschrijvingen onafhankelijk tot stand zijn gekomen en de mededinging niet is geschaad. Tegelijkertijd vermeldt de aanbestedingsleidraad dat de winnende inschrijver van het callcenter niet mag inschrijven op de vervoersopdracht.

Wij constateren echter dat verschillende ondernemingen binnen onze branche werken met verschillende entiteiten en holdings. De huidige opzet van de uitvraag biedt daardoor ruimte om, ondanks het verbod, zowel het callcenter als het vervoer bij eenzelfde belanghebbende (bijvoorbeeld een bestuurder of ubo) onder te brengen via andere constructies.

Onze vraag luidt dan ook:

"Is het een bewuste keuze van de Aanbestedende Dienst om, gezien het ontbreken van specifieke onafhankelijkheidscriteria of garanties in de uitvraag, de mogelijkheid open te laten dat zowel het callcenter als het vervoer bij eenzelfde belanghebbende ondergebracht kan worden via andere constructies, zoals verschillende entiteiten binnen dezelfde holding?"

Antwoord:

Nee, dit is geen bewuste keuze. De onafhankelijk en mededinging zal altijd getoetst worden indien de aanbestedende dienst hier aanleiding voor heeft.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.
78

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 4.3

Vraag:

U vraagt inschrijvers om gunningscriteria in maximaal 3 A4pagina's te beantwoorden. Wij ver-zoeken u om de paginalimiet te vervangen door een maximumaantal woorden, zodat inschrij-vers hun visie en ideeën duidelijk kunnen uitwerken, en waar nodig ook met beeld kunnen verduidelijken. Gezien de uitvraag stellen wij voor maximumaantal van 850 woorden per gestelde A4 in te stellen. Neemt u onze suggestie over?

Antwoord:

Het maximaal aantal pagina's wordt verhoogd tot 10 A4, met maximaal 850 woorden per pagina.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 22 jul. 2024

Ref.nr.
79

Onderwerp:

Bijlage systeem-beschrijving 3.1.1 Wmo-reizigers

Vraag:

Onder het kopje 'Uitgifte uniforme reizigers' staat dat het callcenter verantwoordelijk is voor het uitgeven van reizigerspassen voor de WMO-reizigers. En Bij de start van het systeem zullen eenmalig alle bestaande passen vervangen worden voor ... Kunt u de ontbrekende tekst aanvullen? Gaat het om een digitale pas?

Antwoord:

Nee, het gaat niet om een digitale pas. Het woordje "voor" kunt u weglaten. De zin wordt dus: "Bij de start van het systeem zullen eenmalig alle bestaande passen vervangen worden."

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.
80

Onderwerp:

Bijlage systeem-beschrijving 1.3.1

Vraag:

U schijft: 'Opdrachtgever zal de mogelijkheid behouden om (in overleg met opdrachtnemers en binnen kaders van redelijkheid en billijkheid) publieke /private vervoersvormen toe te voegen.' Kunt u toelichten aan welk type vervoersvorm we zouden kunnen denken; kunt u een voor-beeld geven van een of twee pilots die u in dit kader zou kunnen uitvoeren?

Antwoord:

Opdrachtgever is zich bewust van het Flevolandse areaal en dat het de efficiëntie en uitvoering ten goede kan komen wanneer er meer vervoersvraag is. Hoewel er nog geen concrete beleidsvoornemens/plannen zijn, zou de opdrachtgever de mogelijkheid open willen houden om andere vormen van doelgroepenvervoer (bv. dagbestedingsvervoer) onder te brengen binnen het huidige contract. Dit kunnen echter ook andere vormen van vervoer zijn die op dit moment niet wordt overzien. Als dit plaatsvindt doet opdrachtgever dit in samenspraak met callcenter en vervoerder.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 22 jul. 2024

Ref.nr.
81

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 4.3.

Vraag:

De beoordelingssystematiek zoals beschreven in de paragrafen 4.3, 4.3.1, 4.3.2, 4.3.3, 4.3.4 is voor inschrijvers onvoldoende duidelijk. Het is

onduidelijk wát de Aanbestedende dienst van de inschrijver verwacht én hoe er punten worden toegekend aan de ontvangen aanbiedingen. Er wordt gevraagd om beschrijvingen te geven ten aanzien van de verschillende onderwerpen. Wát de Aanbestedende dienst ten aanzien van deze onderwerpen als beter beoordeelt blijft on-duidelijk. Bijvoorbeeld bij 4.3.2 “De inschrijver beschrijft de communicatie met de reiziger en daarnaast ook hoe de communicatie en samenwerking met de vervoerder, opdrachtgever en eventueel andere stakeholders gerealiseerd wordt.”

Om een maximale score te behalen dient de beschrijving én demonstratie uitstekend aan te sluiten bij de vraag en biedt dit veel meerwaarde ten opzichte van het PvE. Vervolgens staat er “etc”. Dit suggereert dat er ook op andere zaken dan het PvE moet worden ingegaan. Die an-dere zaken staan niet beschreven. Dit maakt het onduidelijk wat de aanbestedende dienst van de inschrijver verwacht en hoe er punten worden toegekend aan de ontvangen aanbiedingen.

Antwoord:

De etc. doelt op de opsomming innovaties, ideeën, oplossingen. Hierbij wordt meerwaarde gegeven aan de expertise en innovatiekracht van de inschrijver. Door een brede formulering te kiezen denkt opdrachtgever juist ruimte te geven aan inschrijvers. Hetgeen ook wenselijk werd geacht binnen de marktconsultatie.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 22 jul. 2024

Ref.nr.

82

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 5.2.3

Vraag:

Is het een correcte aanname dat de kwalitatieve beoordeling (hoofdstuk 4) pas plaatsvindt na-dat de inschrijving is getoetst en voldoet conform het geen beschreven is in par. 5.2?

Antwoord:

Dat is correct.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

83

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 4.1 | Presentatie

Vraag:

Er kunnen maar liefst 800 punten worden gescoord op het onderdeel

kwaliteit. Het beschrijvend document geeft niet aan welke verhouding er geldt tussen de demonstratie c.q. presentatie en de schriftelijke indiening. Door het persoonlijke contact bij een interview of presentatie bestaat een grotere kans op subjectiviteit in de beoordeling. Dit staat op gespannen voet met de gewenste, objectieve beoordelingssystematiek, zeker doordat er geen verdere duidelijkheid wordt geboden over wat er van de inschrijver wordt verwacht tijdens de presentatie (met uitzondering van de duur die deze presentatie moet hebben).

Vraag 1: Een presentatie is niet van doorslaggevende betekenis voor de prestatie van de opdracht. Waarom kiest de aanbestedende dienst desondanks voor om een presentatie onderdeel te laten uitmaken van de beoordeling?

Vraag 2: Wat wordt er verwacht van deze presentatie?

Vraag 3: Wanneer vindt de presentatie plaats?

Vraag 4: Hoe staat de schriftelijke uitwerking ten opzichte van de presentatie ten aanzien van de punten die er gescoord kunnen worden?

U verwijst later in de aanbestedingsdocumenten naar een zogenaamde mock-up? Een mock-up ten aanzien van callcenter dienstverlening rondom regiotaxi is ongebruikelijk.

Vraag 5: Wat verstaat u onder een mockup?

Vraag 6: Waar moet deze mock-up aan voldoen?

800 punten is een aanzienlijk deel van de totaalscore. De onderlinge verhouding schriftelijke uitwerking ten opzichte van de presentatie is onbekend. Hierdoor bestaat het risico dat de presentatie de uiteindelijke score bepaalt.

Vraag 7: Welke verhouding wordt gehanteerd tussen de schriftelijke uitwerking en de presentatie?

Vraag 8: Hoe voorkomt de aanbestedende dienst dat de inschrijver met de beste klik met de beoordelaars (erg subjectief) de uiteindelijke winnaar wordt?

Vraag 9: Hoe sluit de aanbestedende dienst (de schijn van) willekeur uit? Wij verzoeken u alle onduidelikheden ten aanzien van de presentatie te verduidelijken.

Antwoord:

Vraag 1: De aanbestedende dienst wenst een zo compleet mogelijk beeld te krijgen van of de verwachtingen die op papier geschetst zijn overeenkomen met hoe het aangeboden is door de inschrijver. Vraag 2: Een visualisatie en toelichting van de inschrijving en een mogelijkheid tot het stellen van verdiepende vragen door de aanbestedende dienst. Vraag 3: Zie vraag 38. Vraag 4: Zie vraag 39. Vraag 5: Zie vraag 40. Vraag 6: Een realistische weergave van hetgeen wat aangeboden en gevraagd is. Vraag 7: Zie vraag 39. Vraag 8: Dit wordt bewaakt door de onafhankelijke procesleider. Vraag 9: Dit wordt bewaakt door de onafhankelijke procesleider.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 22 jul. 2024

Ref.nr.
84

Onderwerp:
Kosten vervoerspassen

Vraag:

U schrijft in het Programma van Eisen onder 2.5 dat het callcenter verantwoordelijk is voor de uitgifte van Vervoerspassen. Deze worden bij de start van het contract eenmalig verstrekt aan alle geregistreerde reizigers en vervolgens aan iedere nieuwe reiziger en bestaande reizigers die een vervangende pas nodig hebben. Wie draagt de kosten voor het aanmaken van de passen en worden de kosten voor het per post versturen van de passen gedragen door Opdrachtgever?

Antwoord:

De opdrachtnemer is hiervoor verantwoordelijk, zie vraag 70.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 22 jul. 2024

Ref.nr.
85

Onderwerp:
Tariefstelling

Vraag:

Is sprake van een all-in tarief voor deze opdracht? Met andere woorden, dient het ter beschikking stellen van de app, het systeem om reizigers in vast te leggen etc. allemaal bekostigd te worden uit het vaste tarief per uitgevoerde rit?

Antwoord:

Nee, zie Programma van Eisen, 8.1.1.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.
86

Onderwerp:
Reizigers

Vraag:

Hoeveel geregistreerde reizigers heeft uw organisatie op dit moment? En zijn er ontwikkelingen om te verwachten dat dit aantal de komende jaren meer of minder wordt? Zo ja, welke ontwikkelingen zijn dit?

Antwoord:

Op het moment heeft het systeem 2850 actieve reizigers (op basis van de 12 meest recente maanden). Wij hebben geen zicht op de ontwikkelingen in de

toekomst.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 22 jul. 2024

Ref.nr.
87

Onderwerp:
Training

Vraag:

Is trainingsmateriaal voor de medewerkers beschikbaar en gedocumenteerd?

Antwoord:

Nee, inschrijvers dienen hier op basis van ervaring zelf in te voorzien.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.
88

Onderwerp:
Training

Vraag:

Hoe lang duurt de instroomtraining van nieuwe medewerkers en hoe is deze training opgebouwd?

Antwoord:

Dit dient u op basis van ervaring zelf in te schatten.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.
89

Onderwerp:
Implementatiekosten

Vraag:

Wij gaan er vanuit dat naast het vaste tarief per uitgevoerde reis voor deze opdracht de implementatiekosten (IT, projectmanagement etc.) in rekening kunnen worden gebracht. Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

Zie PvE 8.1.1.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.
90

Onderwerp:
certificeringen

Vraag:

Het eisen van het ISO12207 certificaat is in de branche niet gebruikelijk. Hiermee beperkt u het potentieel aan inschrijvers. We verzoeken u om deze eis te laten vallen, dan wel aan te passen (bijvoorbeeld vereist vanaf 1juli 2025). Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

De eis van het ISO12207 certificaat is komen te vervallen.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 22 jul. 2024

Ref.nr.
91

Onderwerp:
Beroepsbevoegdheid

Vraag:

Bij punt 3 geeft u aan dat u mogelijk een toelichting wenst als fundering voor de inschrijfprijs (bedrijfseconomisch reël en verantwoord). Hoe verhoudt dit zich tot de bandbreedte die u heeft opgenomen bij de inschrijfprijs?

Antwoord:

Terechte opmerking, vanwege de bandbreedte zal dit in de praktijk niet toegepast worden.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.
92

Onderwerp:
K4: implementatie

Vraag:

Is het toegestaan om een schema op A3-formaat toe te voegen?

Antwoord:

Alleen als dit noodzakelijk is ten behoeve van de leesbaarheid.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 22 jul. 2024

Ref.nr.

Onderwerp:

93 Verstrekking passen

Vraag:

Eenmalig worden alle bestaande passen vervangen. Wie draagt de kosten hiervan en om hoeveel pashouders gaat het in dit systeem?

Antwoord:

Alleen als dit noodzakelijk is ten behoeve van de leesbaarheid.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 22 jul. 2024

Ref.nr.

94

Onderwerp:

4.2.1.1 sub g van de systeembeschrijving

Vraag:

Kunt u aangeven hoeveel de extra toeslag doe het callcenter voor deze ritten ontvang is?

Antwoord:

De opdrachtnemer van het callcenter ontvangt hier geen aanvullende toeslag voor. Het document systeembeschrijving is een document dat zowel voor het callcenter als voor de vervoerder geschreven is, dit omdat het callcenter wel de systemen zo moet in kunnen inrichten dat het op het systeem aansluit.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

95

Onderwerp:

reizigersbijdrage

Vraag:

Is betaling in het voertuig (pin of contant) nog een mogelijkheid?

Antwoord:

Contante betalingen niet, pinbetalingen wel.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.

96

Onderwerp:

PvE - 4.1 sub d

Vraag:

Kunt u verduidelijken wat u verstaat onder een persoonlijk mobiliteitsbudget? Is dit het aantal kilometers dat toegekend wordt aan de pashouders?

Antwoord:

Dat is correct, kilometers kunnen echter bijvoorbeeld in de toekomst ook voor OV-ritten gebruikt worden i.p.v. enkel het Wmo.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 17 jul. 2024

Ref.nr.
97

Onderwerp:
indicatieve planning

Vraag:

De aanbesteding vindt grotendeels in de vakantieperiode plaats. Wij verzoeken u om de termijnen iets (bijvoorbeeld 2 of 3 weken) te verruimen, zodat er meer mogelijkheden zijn om een kwalitatief goede (en verantwoorde) offerte op te stellen. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Nee, zie vraag 17.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 17 jul. 2024