

Algemene informatie

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

Toelichting:
Nota van Inlichtingen 2

Vraag en antwoord

Ref.nr. 98 **Onderwerp:** Naar aanleiding van het antwoord op vraag 92

Vraag:

U geeft aan dat het toevoegen van een tijdschema is toegestaan. Voor alle zekerheid vragen wij of we het goed hebben begrepen dat het klopt dat dit schema als extra bijlage, dus bovenop de 10A4 mag worden toegevoegd?

Antwoord:

Dat is correct.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis
Beantwoord op: 30 aug. 2024

Ref.nr. 99 **Onderwerp:** vraag 35

Vraag:

Artikel 14 lid 2 spreekt nog over de Wet bescherming persoonsgegevens. Die wet is al lange tijd niet meer van kracht. Wij stellen voor dit aan te passen in de (Uitvoeringswet) Algemene verordening gegevensbescherming.

Antwoord:

Akkoord.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis
Beantwoord op: 30 aug. 2024

Ref.nr. 100 **Onderwerp:** Vraag 77

Vraag:

1) Op welke wijze verwacht de aanbestedende dienst dat inschrijvers

aantonen dat hun inschrijvingen daadwerkelijk onafhankelijk tot stand zijn gekomen en de mededinging niet is geschaad? Een eenvoudige verklaring daarover zou naar ons idee niet volstaan.

2) Verwacht u van inschrijvers dat zij pro-actief (dus in hun inschrijving) aangeven dat er bepaalde banden bestaan met (bestuurders, commissarissen, UBO's van) andere partijen die mogelijk in-schrijven, en op welke wijze zij hebben geborgd dat ondanks die banden hun inschrijvingen daadwerkelijk onafhankelijk tot stand zijn gekomen en de mededinging niet is geschaad?

Antwoord:

De aanbestedende dienst zal bij de aanbesteding voor het vervoer een verklaring van de inschrijvers vragen. Wij zullen deze beoordelen en indien nodig nader onderzoek doen en aanvullende documentatie opvragen om het gestelde te kunnen verifiëren.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 30 aug. 2024

Ref.nr.
101

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad Paragraaf 4.2 - Beoordelingsprocedure

Vraag:

In paragraaf 4.2 van de aanbestedingsleidraad heeft u het stappenplan t.a.v. de beoordeling beschreven. Mag inschrijver er, in het kader van een zo objectief mogelijke beoordeling van kwaliteit, van uit gaan dat conform het stappenplan de beoordelingscommissie pas inzage krijgt in de aangeboden prijzen na het volledig afronden van de kwalitatieve beoordeling (schriftelijk en mondeling)?

Antwoord:

Dat is correct. De beoordelingscommissie krijgt pas inzage in de prijzen nadat alle kwalitatieve criteria definitief zijn vastgesteld.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 30 aug. 2024

Ref.nr.
102

Onderwerp:

Algemeen - totale geraamde opdrachtwaarde

Vraag:

In de aanbestedingsdocumenten is geen informatie verstrekt over de totale geraamde financiële waarde van de opdracht. Kennis van de opdrachtwaarde is essentieel voor ons als potentieel inschrijver om een realistische en competitieve inschrijving voor te bereiden die in overeenstemming is met uw verwachtingen en de reikwijdte van de opdracht. Kunt u aangeven wat de

geschatte waarde van deze opdracht is?

Antwoord:

De aanbestedende dienst gaat er vanuit dat u aan de hand van de opgegeven volumes (recente 12 maanden), de in het PvE beschreven vergoedingen en uw eigen inschrijvingsprijs zelf een goede schatting van kunt maken. De aanbestedende dienst kan geen garanties geven op volumes, we gaan er vanuit dat de inschrijvers voldoende kennis en ervaring hebben in de branche om trends te analyseren en dit zelf beter in te schatten dan wij.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 30 aug. 2024

Ref.nr.
103

Onderwerp:

Concept overeenkomst - rangorderegeling

Vraag:

Uit de conceptovereenkomst (en de overige aanbestedingsdocumenten) volgt geen rangorderegeling. Dit zorgt voor onderlinge tegenstrijdigheden tussen de bepalingen in de conceptovereenkomst en de overige aanbestedingsdocumenten. Inschrijver geeft als voorbeeld: hoofdstuk 2 lid 5 van de bijlage Aanbestedingsvoorwaarden bepaalt dat bij geschillen de rechtbank Den Haag bevoegd is, terwijl artikel 17 lid 3 van de conceptovereenkomst de rechtbank Gelderland aanwijst als bevoegde rechtbank.

Vraag: kunt u toelichten welke rangorde de provincie hanteert en welk documenten ingeval van tegenstrijdigheden c.q. conflicten prevaleren?

Antwoord:

In uw voorbeeld gaat het ook om twee verschillende aspecten. In het document aanbestedingsvoorwaarden gaat het om het aanbestedingsproces, in de conceptovereenkomst gaat om de periode erna, vanaf dat het het contract met de gegunde partij ingegaan is. In de basis prevaleert de aanbestedingsleidraad, aanbestedingsvoorwaarden, het Programma van Eisen. Hierop volgend de conceptovereenkomst en overige bijlagen.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 30 aug. 2024

Ref.nr.
104

Onderwerp:

NvI d.d. 26 juli - Referentienummer 76

Vraag:

U geeft aan dat de beoordelingscommissie bestaat uit minimaal 5 en

maximaal 7 leden met een brede kennis van contractmanagement, WMO-beleid en openbaar vervoer.

Vraag: op welke wijze vindt de beoordeling door de beoordelingscommissie plaats indien één of meer leden onverhoopt verhinderd zijn? Wordt het betreffende lid van de beoordelingscommissie in dat geval vervangen door een ander lid met dezelfde deskundigheid? Kunt u dit toelichten?

Antwoord:

Er is bewust gekozen voor een bandbreedte zodat er ruimte is voor eventuele onverhoopte verhindering. Mocht er door onverhoopte verhindering vervanging nodig zijn dan wordt een lid van de beoordelingscommissie vervangen door een ander lid met één van de genoemde deskundigheden. In z'n totaliteit wordt er voor gezorgd dat bij de samenstelling van de minimaal 5 leden er minimaal van elke deskundigheid iemand vertegenwoordigd is.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 30 aug. 2024

Ref.nr.
105

Onderwerp:

NvI d.d. 26 juli - Referentienummer 39

Vraag:

U geeft aan dat het mondelinge deel en het papieren deel één geheel vormt en uiteindelijk ook als zodanig wordt beoordeeld.

Vraag: begrijpt inschrijver het goed dat één (1) totaal beoordeling wordt verstrekt voor het papieren deel en mondelinge deel? Zo ja, is de provincie bereid ter bevordering van de transparantie inzage te geven in (afzonderlijk) de beoordeling voor het papieren deel en beoordeling voor het mondelinge deel? Indien u hiertoe niet bereid bent, verzoekt inschrijver u dit besluit toe te lichten.

Antwoord:

Nee, de aanbestedende dienst beoordeeld deze niet in die hoedanigheid separaat. Wel zal er in de toelichting bij de gunningsbrieven ingegaan worden op beide onderdelen.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 30 aug. 2024

Ref.nr.
106

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad , Pragraaf 4.2 - Loting

Vraag:

U geeft aan dat "indien meerdere Inschrijvingen met een gelijk puntenaantal gerangschikt worden en het op basis hiervan voor de Aanbestedende dienst

onmogelijk is een gunningsbeslissing te nemen, geeft het aantal punten op het subgunningscriterium Kwaliteit de doorslag. Indien ook dit geen doorslag geeft, zal de score op het in de tabel gunningscriteria hogergenoemde onderdeel de doorslag geven en zo verder. Indien ook dat geen uitsluitel geeft zal er worden geloot.”

Vraag: kunt u toelichten hoe een eventuele loting door de provincie in zijn werk gaat? En op welke wijze het transparantiebeginsel in dat geval wordt gewaarborgd?

Antwoord:

Bij een eventuele loting worden de inschrijvers waartussen geloot moet worden uitgenodigd om bij de loting aanwezig te zijn. De loting zal uitgevoerd worden door een onafhankelijk notaris.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 30 aug. 2024

Ref.nr.

107

Onderwerp:

3.4.3. Bijlage Systeembeschrijving

Vraag:

Worden flexRRReis-haltes (beschreven in 3.4.3. Bijlage Systeembeschrijving) opgenomen en beheerd door de opdrachtgever in het CHB?

Antwoord:

Wij zien geen belemmering om de haltes in het CHB op te nemen. Afhankelijk van de nog te selecteren locaties zal er overleg moeten plaatsvinden met gemeenten en private partijen over de inrichting van de halte en derhalve de wijze van opname in het CHB.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 30 aug. 2024

Ref.nr.

108

Onderwerp:

Vraag 70, blz. 28

Vraag:

Mag opdrachtnemer kosten voor pasvervanging in rekening brengen bij de reiziger bij verlies of diefstal?

Antwoord:

Nee, het is aan de inschrijver om op basis van kennis en ervaring dit risico in te schatten en in te calculeren.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis
Beantwoord op: 30 aug. 2024

Ref.nr.
109

Onderwerp:
Vraag 44, blz. 18

Vraag:

Mag inschrijver een voorblad en/of inhoudsopgave toevoegen die niet meetellen voor het maximaal in te dienen pagina's?

Antwoord:

Nee

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis
Beantwoord op: 30 aug. 2024

Ref.nr.
110

Onderwerp:
Ref.nr. 4 - vertragingservice

Vraag:

Het ligt voor de hand om de vertragingsbelservice door de vervoerder (chauffeur) te laten verzorgen. Deze hebben er veel meer zicht op. Ook op het moment dat de rit nog niet aan een chauffeur is toegewezen. De formulering in paragraaf 4.4 is voor ons sowieso onduidelijk. Het Callcenter informeert de Reiziger over de nieuwe tijd en wanneer dit het geval is krijgt het callcenter een signaal van de vervoerder, waarop geacteerd wordt door het Callcenter. Moet dit niet andersom zijn. Eerst een signaal en vervolgens de reiziger informeren? Waarom dan via het Callcenter? Direct contact is toch veel beter? Wij verzoeken u om dit aan te passen. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Nee, de processen / eisen blijven staan zoals beschreven. De tekst is zo geschreven dat er staat dat indien de situatie zich voordoet er een signaal naar het callcenter gaat en deze vervolgens de reiziger informeert.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis
Beantwoord op: 30 aug. 2024

Ref.nr.
111

Onderwerp:
Ref.nr. 17 - planning

Vraag:

We zien meerdere vragen over het verplaatsen van de inleverdatum. U komt

hier niet in tegemoet en geeft als argumentatie dat vragen tussentijds beantwoord worden. Wij zien deze antwoorden echter niet terug en verzoeken u dan ook nogmaals om de inleverdatum met twee weken op te schuiven. Wilt u hieraan tegemoet komen?

Antwoord:

Nee, de aanbestedende dienst schuift de uiterste inleverdeadline niet op.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 30 aug. 2024

Ref.nr.
112

Onderwerp:

Ref.nr. 92 - schema

Vraag:

Kunt u bevestigen dat het schema als bijlage meegestuurd mag worden en derhalve niet meetelt in het kader van het maximum van 10 A4?

Antwoord:

Zie vraag 98.

Percelen: P1 Callcenter FlexRRReis

Beantwoord op: 30 aug. 2024