

Algemene informatie

Aanbesteding: 31205949: het organiseren en uitvoeren van slimme route- en reisinformatiediensten
Aanbestedende Dienst: Rijkswaterstaat Grote Projecten en Onderhoud
Referentie: 31205949

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr. 31 **Onderwerp:** inschrijfleidraad 4.3.1. indienen van inschrijving lid 6

Vraag:

Kunt u bevestigen dat het digitaal ondertekenen via het programma "docusign" zorgt dat inschrijver voldoet aan deze eis en hiermee bijlage C niet van toepassing is?

Antwoord:

Aanbesteder kan niet bevestigen dat digitaal ondertekenen via DocuSign voldoet aan de eisen zoals vermeld in paragraaf 4.3.1, lid 6 van de aanbestedingsleidraad. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het controleren of het gebruikte programma aan deze eisen voldoet. Daarnaast verwijst Aanbesteder naar paragraaf 4.3.1, lid 7, waarin wordt aangegeven wanneer een Model indieningsformulier (bijlage C) van toepassing is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 31205949: route- en reisinformatiediensten

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr. 32 **Onderwerp:** Optionele extra diensten (Bijlage H)

Vraag:

In de inschrijvingsstaat is de post ‘Optioneel: extra diensten’ toegevoegd. Inschrijvers kunnen deze optie gebruiken om aanvullende diensten aan te bieden die niet binnen de bestaande posten vallen. Dienen deze optionele extra diensten dan wel binnen de Inschrijvingssom/ bandbreedte te vallen? Wat gebeurt er als opdrachtgever deze optie(s) niet wenst af te nemen?

Antwoord:

Aanbesteder concludeert dat de post ‘Optioneel: extra diensten’ in de inschrijvingsstaat onjuist is weergegeven. De bedoeling was om ruimte te bieden om bestaande diensten anders in te vullen, maar dit kan op deze wijze verkeerd worden geïnterpreteerd. Daarom zal deze post worden verwijderd uit de inschrijvingsstaat.

Wanneer inschrijver voorstelt om bestaande diensten op een andere wijze in te vullen, dient dat in de prijs voor dat onderdeel meegenomen te worden in de inschrijvingsstaat. Alle kosten dienen binnen de vastgestelde bandbreedte te vallen. Daarnaast wordt dit aangepast in paragraaf 3.3 van de vraagspecificatie.

Zoals nader toegelicht in het antwoord op vraag 55, is deze bandbreedte aangepast naar €250.000 tot €425.000 exclusief btw.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 31205949: route- en reisinformatiediensten

Beantwoord op:

4 apr. 2025

Ref.nr.
33

Onderwerp:
Flitsmeister

Vraag:

Gelet het aantal campagneperiodes dat uitgevoerd dient te worden en het budget dat Flitsmeister vraagt voor haar diensten, zien we dat het maximale budget al overschreden wordt. In hoeverre staat de opdrachtgever open voor alternatieve navigatiemiddelen, die naar waarschijnlijkheid meer impact genereren?

Antwoord:

Inschrijver is niet verplicht bij alle campagnes altijd FM in te zetten. Het is aan inschrijvers om een onderbouwd voorstel te doen welke platformen bij welke campagne/voor welke doelgroepen worden ingezet. Dat geldt dus ook voor de inzet van Flitsmeister. Reden dat Flitsmeister in de lijst van kanalen staat is dat het bij grote RWS-projecten gebruikelijk is de diensten van Flitsmeister in te zetten (vooral voor specifieke doelgroep woonwerkverkeer). Het staat Inschrijver vrij onderbouwd met een vergelijkbaar kanaal en doelgroepenbereik komen. Maar we willen wel alle kanalen goed afgestemd hebben en een overkill voor de weggebruiker voorkomen (dat is één van de redenen dat we alles bij één aanbieder onderbrengen). Wij zien Flitsmeister daarom als onderdeel van de platformmix, waarbij we ervan uitgaan dat deze dus zeker niet voor alle hindermomenten/doelgroepen interessant zal zijn. Zie ook het antwoord op vraag 19.

Daarnaast wordt de bandbreedte aangepast naar €250.000 tot €425.000 exclusief btw. Zie voor nadere toelichting het antwoord op vraag 55.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 31205949: route- en reisinformatiediensten

Beantwoord op:

4 apr. 2025

Ref.nr.

35

Onderwerp:

Berichten service

Vraag:

Op welke website gaan mensen zich aanmelden voor deze dienst en wie gaat de berichten versturen? Wie bepaalt de inhoud van de boodschap die wordt verstuurd? Kortom, welke rol speelt hierin de opdrachtgever en de opdrachtnemer?

Antwoord:

Mensen melden zich aan voor de berichtendienst, doordat ze op de dienst geattendeerd worden door onder andere de geofenceberichten van Inschrijver. Er is een projectwebsite die door RWS wordt bijgehouden. Het is niet de bedoeling dat er een tweede informatiebron naast komt te staan. Inschrijver verstrekt een link naar een landingspagina waar mensen zich kunnen aanmelden.

Het versturen van de geofenceberichten en het versturen van de notificaties via de berichtendienst is opdracht van Inschrijver. Inschrijver verwerkt de aanmeldingen en is verantwoordelijk voor het aanmeld proces.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 31205949: route- en reisinformatiediensten

Beantwoord op:

4 apr. 2025

Ref.nr.
37

Onderwerp:

Indexatie

Vraag:

Aangezien het project een looptijd heeft van 5 jaar. Is het mogelijk om de prijzen jaarlijks te indexeren volgens een vooraf bepaalde index?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 12.

In de Dienstverleningsovereenkomst is het volgende opgenomen met betrekking tot indexaties:

"De tarieven kunnen na 1 juni 2026 éénmaal per jaar per 1 juni worden bijgesteld, gelijk aan het 'CBS-prijsindexcijfer CAO lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, categorie zakelijke dienstverlening'. Hierbij wordt telkens het maandcijfer van de voorafgaande maand mei gehanteerd, waarbij het indexcijfer van juni 2025 wordt gesteld op 100%."

Ten aanzien van advertenties waarvan de kosten in de loop der tijd mogelijk wijzigen zullen we tzt (als daar sprake van is) bepalen of we het advertentiebudget willen/kunnen verhogen of dat we met hetzelfde budget minder advertenties kunnen inkopen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 31205949: route- en reisinformatiediensten

Beantwoord op: 24 mrt. 2025

Ref.nr.

38

Onderwerp:

Kaartaanpassingen

Vraag:

Het kan gebeuren dat bepaalde kaartaanpassingen of meldingen niet of niet goed in de navigatiesystemen komen te staan. Hoe wordt daarmee omgegaan vanuit de opdrachtgever? Wat wordt er in dat geval van de opdrachtnemer verwacht?

Antwoord:

Aanbesteder is zich ervan bewust dat navigatiesystemen soms niet direct de juiste wijziging tonen. We verwachten van Inschrijver (aantoonbaar) optimale inspanning om dit bij partners tijdig correct doorgevoerd te krijgen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 31205949: route- en reisinformatiediensten

Beantwoord op: 4 apr. 2025

Ref.nr.

39

Onderwerp:

Bypass mogelijkheden

Vraag:

In de uitvraag staat dat er ook een “bypass” gemaakt moet kunnen worden in het navigatiesysteem. Niet alle systemen bieden deze mogelijkheid. Hoe wordt daarmee omgegaan vanuit de opdrachtgever? Wat wordt er in dat geval van de opdrachtnemer verwacht?

Antwoord:

Het gaat er om dat duidelijk wordt gemaakt dat er geen wegafsluiting is maar dat het verkeer doorgang kan vinden. Als de feitelijke bypass niet zichtbaar gemaakt kan worden dient in elk geval de doorgaande route zichtbaar te blijven.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 31205949: route- en reisinformatiediensten

Beantwoord op:

4 apr. 2025

Ref.nr.

40

Onderwerp:

Stelpost 'onvoorzien'

Vraag:

Er is een stelpost van 30K opgenomen in de uitvraag voor onvoorzien. Er is ook een maximumbedrag genoemd voor de totale aanbidding. Is deze 30k inbegrepen in het maximum bedrag of komt dit er nog bovenop?

Antwoord:

Deze stelpost is onderdeel van de inschrijvingsprijs en daarbij inbegrepen in het maximum bedrag.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 31205949: route- en reisinformatiediensten

Beantwoord op:

4 apr. 2025

Ref.nr.

Onderwerp:

41

Opmaak van beelden

Vraag:

De beelden voor campagnes dienen door ons te worden opgemaakt. Wat verstaat de opdrachtgever onder “opmaken” ? Worden de beelden door opdrachtgever geleverd of dient de opdrachtnemer zelf de beelden te realiseren op basis van de door opdrachtgever opgegeven wensen?

Antwoord:

Rijkswaterstaat verzorgt de opmaak en levert plaatjes in huisstijl.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 31205949: route- en reisinformatiediensten

Beantwoord op:

4 apr. 2025

Ref.nr.

42

Onderwerp:

Fictieve korting

Vraag:

Je kunt een fictieve korting krijgen van maximaal €200.000,- op basis van de inschrijving. Het maximum budget is op dit moment €350.000,-. Betekent het dat je maximale inschrijving €550.000,- mag zijn als je inzet op een maximale kwaliteitsscore?

Antwoord:

Aanbesteder benadrukt dat de vastgestelde bandbreedte niet mag worden overschreden. Een inschrijving die buiten deze bandbreedte valt, wordt terzijde gelegd. In het antwoord op vraag 55 geeft Aanbesteder aan dat de maximale bandbreedte is gewijzigd naar €250.000 tot €425.000 exclusief omzetbelasting.

De maximale inschrijvingsprijs bedraagt dus €425.000 exclusief omzetbelasting. Eventuele fictieve korting heeft hierop geen invloed.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 31205949: route- en reisinformatiediensten

Beantwoord op:

4 apr. 2025

Ref.nr.

43

Onderwerp:

Hinder

Vraag:

Is er bekend bij welk soort werkzaamheden de meeste hinder wordt verwacht in relatie tot de verschillende campagnes?

Antwoord:

Wij verwachten op dit moment de meeste hinder bij hinderperiodes met hindercategorie A. Dit voorzien we op dit moment voor 1 periode zijde de 9-daagse afsluiting van de A44 in 2026. Deze valt onder de hinderperiode: "weekafsluiting" in de uitvraag. Omdat de planning voor een aantal kunstwerken nog wordt uitgewerkt voorzien we wel meer momenten met hindercategorie A.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 31205949: route- en reisinformatiediensten

Beantwoord op:

4 apr. 2025

Ref.nr.

44

Onderwerp:

Looptijd campagneperiode

Vraag:

De uitvraag geeft nog geen duidelijkheid over de looptijd van een campagneperiode. Heeft de opdrachtgever al wel een idee hoe lang een

(gemiddelde) periode van een campagne duurt of is dit aan opdrachtnemer om te bepalen c.q. voor te stellen?

Antwoord:

De duur van lokale afsluitingen zijn nog niet bekend en wisselend. Wel is bekend dat de lokale afsluitingen zeker een aantal maanden duren. De Inschrijver doet op basis van eigen inzicht en ervaring een voorstel hoe lang een campagne duurt t.o.v. van de duur van een afsluiting. Op de website projecta44.nl staat onder het kopje bereikbaarheid de meeste recente planning waarin ook deze afsluiting benoemd staan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 31205949: route- en reisinformatiediensten

Beantwoord op:

4 apr. 2025

Ref.nr.
45

Onderwerp:

Duur van afsluitingen

Vraag:

De uitvraag geeft nog geen duidelijkheid over de duur van lokale afsluitingen. Heeft de opdrachtgever al wel een idee hoe lang een (gemiddelde) periode van een lokale afsluiting duurt of is dit aan opdrachtnemer om te bepalen c.q. voor te stellen?

Antwoord:

De duur van lokale afsluitingen zijn nog niet bekend en wisselend. Wel is bekend dat de lokale afsluitingen zeker een aantal maanden duren. De Inschrijver doet op basis van eigen inzicht en ervaring een voorstel hoe lang een campagne duurt t.o.v. van de duur van een afsluiting. Op de website projecta44.nl staat onder het kopje bereikbaarheid de meeste recente planning waarin ook deze afsluiting benoemd staan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 31205949: route- en reisinformatiediensten

Beantwoord op: 4 apr. 2025

Ref.nr.

47

Onderwerp:

Alternatieve platformen

Vraag:

Staat opdrachtgever open voor het toevoegen van alternatieve platformen om verschillende doelgroepen te bereiken? Dus naast de platformen die in de uitvraag reeds zijn genoemd.

Antwoord:

Differentiatie en eigen inbreng van de inschrijvers is zeker mogelijk. Om dit te verduidelijken, heeft Aanbesteder vorige Nota van Inlichtingen een wijziging gemaakt in paragraaf 3.2 van de Vraagspecificatie. Het is aan inschrijvers om een onderbouwd voorstel te doen welke platformen bij welke campagne/voor welke doelgroepen worden ingezet.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 31205949: route- en reisinformatiediensten

Beantwoord op: 4 apr. 2025

Ref.nr.

48

Onderwerp:

Andere partijen voor communicatie

Vraag:

In hoeverre legt opdrachtgever ook communicatie uitingen rondom deze uitvraag bij andere partijen neer, buiten deze uitvraag om?

Antwoord:

Als we communicatie-uitingen definiëren als zijnde een online of in-app campagne gericht op reizigers dan is het antwoord nee, met uitzondering van de volgende twee: Ten eerste inzet van Instagram- en Facebookadvertenties via vanAnaarBeter tijdens hindermomenten uit categorie A. Dit voorzien we op dit moment voor 1 periode in 2026 zijnde de 9-daagse afsluiting van de A44. Dit valt onder de hinderperiode: weekafsluiting in de vraag specificatie. Omdat de planning voor een aantal kunstwerken nog wordt uitgewerkt voorzien we wel meer momenten met hindercategorie A. Optioneel kunnen we ook gebruik maken van een online “mini-campagne” via de corporate dienst RWS. Dit zou een beperkte online campagne zijn gericht op specifieke doelgroepen (denk aan direct omwonenden of fietsers). Op dit moment voorzien we dat deze uitvraag voldoende in deze behoefte voorziet en we geen gebruik van deze mini-campagnes zullen maken.

Als we deze communicatie-uitingen breder definiëren als zijnde vergelijkbare communicatie-uitingen/-boodschappen via ander kanalen dan is het antwoord ja. We zullen, afhankelijk van de hindercategorie en specifieke behoefte een palet aan kanalen inzetten. Denk aan print-advertenties in lokale media, inzet eigen Facebook-kanaal, persberichten, kanalen van partners (gemeenten e.d.), etc. Meer informatie over de inzet per hindercategorie: <https://open.rijkswaterstaat.nl/open-overheid/onderzoeksrapporten/@125846/werkwijzer-hinderaanpak/>

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 31205949: route- en reisinformatiediensten

Beantwoord op:

4 apr. 2025

Ref.nr.

49

Onderwerp:

Andere doelgroepen

Vraag:

Mogen wij ook meer doelgroepen informeren dan staat aangegeven per campagne?

Antwoord:

Het gaat Aanbesteder om een kosteneffectieve inzet van middelen. Als er op een kosteneffectieve manier méér doelgroepen geïnformeerd kunnen worden

is dat prima. Aanbesteder verwacht dat Inschrijver dan toelicht om welke doelgroepen dat gaat en waarom dat toegevoegde waarde heeft.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 31205949: route- en reisinformatiediensten

Beantwoord op:

4 apr. 2025

Ref.nr.

50

Onderwerp:

Talen

Vraag:

In welke talen (Nederlands, Engels, Duits?) communiceren we naar de opgegeven doelgroepen?

Antwoord:

Voor Google Ads is het aannemelijk dat we voor de doelgroep buitenlandse vrachtwagenchauffeurs ook in andere talen zullen informeren. Ter referentie waren dit er bij de Heinenoordtunnel negen.

De reguliere geofencecampagnes (notificaties) verwachten we in het Nederlands.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 31205949: route- en reisinformatiediensten

Beantwoord op:

4 apr. 2025

Ref.nr.

51

Onderwerp:

Andere kanalen communicatie

Vraag:

Mogen wij ook andere kanalen dan SMS en Whatsapp gebruiken om berichten te sturen naar mensen die zich hiervoor aanmelden?

Antwoord:

Aanbesteder wil Inschrijvers de optie meegeven om in plaats van of naast SMS of Whatsapp ook gebruik te maken van vergelijkbare kanalen zoals Signal of Telegram. Het is aan inschrijvers om een onderbouwd voorstel te doen wat volgens inschrijvers het meest (kosten)effectief is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 31205949: route- en reisinformatiediensten

Beantwoord op:

4 apr. 2025

Ref.nr.

53

Onderwerp:

Aantal berichten

Vraag:

Hoeveel berichten verwacht opdrachtgever te gaan versturen via de SMS /Whatsapp service?

Antwoord:

Het exacte aantal berichten zal afhankelijk zijn van het aantal aanmeldingen. Het aantal keer versturen van een bericht staat ingeschat tussen de 38 en 45, afgestemd op het aantal wijzigingen in de faseringen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 31205949: route- en reisinformatiediensten

Beantwoord op: 4 apr. 2025

Ref.nr.
55

Onderwerp:
Inschrijvingssom

Vraag:

Gegadigde is van mening dat, gezien de gevraagde scope, een goede kwalitatieve Slimme reis- en route Informatiedienst niet te leveren is binnen de huidige bandbreedte van €250.000,- tot €350.000,- (excl. BTW). Graag verzoeken wij u om de bandbreedte van voorliggende uitvraag te verruimen naar €350.000,- tot €450.000,- (excl. BTW).

Antwoord:

Na grondige overweging en herberekening is Aanbesteder bereid de bovengrens van de bandbreedte te verhogen naar €425.000,- (excl. BTW). Hoewel de gevraagde verhoging naar €450.000,- niet volledig wordt gehonoreerd, wordt hiermee wel tegemoetgekomen aan het verzoek. De ondergrens blijft ook ongewijzigd op €250.000,- (excl. BTW).

Deze wijziging zal in de relevante inkoopstukken worden verwerkt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 31205949: route- en reisinformatiediensten

Beantwoord op: 2 apr. 2025