Nota van Inlichtingen	31137165: Inrichten en exploiteren Meldpunt en Helpdesk imV3 deskundigheid

Aanbesteding	31137165: Inrichten en exploiteren Meldpunt en Helpdesk imV3 deskundigheid
Aanbestedende Dienst:	Rijkswaterstaat Programma's, Projecten en Onderhoud
Referentie:	31137165

Omschrijving:

De opdracht betreft in grote lijnen:

1.het exploiteren van een imV3-meldpunt en imV3 helpdesk die permanent (24/7) operationeel is en voldoende (zowel kwalitatief als kwantitatief) bezet is;

2.het inzetten van imV3 deskundigen op plaats van een incident;

3.het adequaat verwerken van gegevens, zodat enerzijds een effectieve vastlegging van de hulpverlening plaatsvindt (imV3-rapportage) en anderzijds (management-) imV3-expertise kan worden verstrekt aan partijen;

4.de actieve deelname vanuit de expertise van het imV3 in de regionale en landelijke overlegvormen in het kader van Incident Management.

5.de uitvoering van het administratieve (en financiële) afhandelingsproces, hetgeen kan geschieden tijdens kantooruren;

6.het aansturen van imV3 deskundigen en het voeren van een helpdesk voor de weginspecteur en de officier van dienst (WIS/OVD) van RWS of overige bij IM aangesloten wegbeheerders;

7.het op peil houden van de expertise van de imV3-deskundigen.

Toelichting:

Vragen en Antwoorden TenderNed Aanmeldingsfase

Nr:

Categorie Aanbestedingsprocedure

Betreft Bijlage J inschrijvingsstaat

1 **Vraag**

Mededeling Aanbesteder:

Antwoord **Vrijgegeven:** 10-12-2018

31137165 Bijlage J inschrijvingsstaat' als onderdeel van de aanbestedingsleidraad wordt vervangen voor '31137165 Bijlage J Inschrijvingsstaat v 2.0'. De wijzingen betreffen het uitvragen van een tarief per uur in plaats van per dossier en enkele tekstuele aanpassingen.

Nr:

Categorie Eisen en criteria

Betreft Vraag 13) pag. 13, deel V

2 **Vraag**

In het Uniform Europees Aanbestedingsdocument wordt gesproken over Beperking van het aantal gekwalificeerde gegadigden. Vervolgens moet de ondernemer verklaren dat hij voldoet aan de objectieve en niet-discriminerende criteria en regels. Onze vraag, wat wordt hiermee bedoeld? De criteria en regels gesteld onder 3.2 Geschiktheidseisen in de Aanbestedingsleidraad ?

Antwoord **Vrijgegeven:** 21-12-2018

Met objectieve en niet-discriminerende criteria zoals genoemd in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument wordt bedoeld de criteria als gesteld in paragraaf 3.3 Selectiecriteria.

Nr:

Categorie Eisen en criteria

Betreft Vraag 12) pag. 5, 1.4.2 Basisprincipes van de Overeenkomst

3 **Vraag**

Onze vraag, wat is het mandaat van opdrachtgever (CMV) naast de operationele aansturing?

Antwoord **Vrijgegeven:** 21-12-2018

Het CMV bepaalt of imV3 wordt ingeschakeld op basis van de informatie uit de melding. Zij verzorgen de aansturing van onder andere de imV3-Opdrachtnemer namens de wegbeheerder. Het CMV heeft tevens het mandaat om namens de Opdrachtgever audits uit te voeren op de verrichtingen van de Opdrachtnemer. De bevindingen zullen door het CMV worden voorgelegd aan de Opdrachtgever.

Nr:

Categorie Eisen en criteria

Betreft Vraag 11) pag. 16, 5.1.3.1 Service Levels

4 **Vraag**

Onze vraag betreffende sub a. : De bijlage “J” ontbreekt.

Antwoord **Vrijgegeven:** 21-12-2018

"Aanbesteder past de teksten van paragraaf 5.1.3.1 lid a en b van document '31137165 imV3 VSD' aan.

Paragraaf 5.1.3.1 lid a wordt gewijzigd in:
""a. De raportages dienen te worden opgesteld conform bijlage C.""

Paragraaf 5.1.3.1 lid b wordt gewijzigd in:
""b. De rapportages dienen compleet en volledig te zijn, dat wil zeggen dat:"""

Nr:

Categorie Eisen en criteria

Betreft Vraag 10) pag. 11, 2.1.4.1 Rapportage

5 **Vraag**

Onze vraag betreffende sub c. Gesteld “… rapportages uiterlijk 4 weken na de datum …”. Dit is niet overeenkomstig met hetgeen gesteld op pag. 17 5.1.3.1 Service levels, sub iv. alwaar een termijn van 10 werkdagen wordt genoemd.

Antwoord **Vrijgegeven:** 21-12-2018

Aanbesteder past de teksten van paragrafen '2.1.4.1 lid c' en '5.1.3.1 lid d' van document '31137165 imV3 VSD' aan.

Paragraaf 2.1.4.1 lid c wordt gewijzigd in:
"Opdrachtnemer beoordeelt de rapportages, zorgt indien nodig voor aanvullingen en correcties en stelt de rapportages zo snel mogelijk doch uiterlijk vier weken na de datum van het betreffende ongeval ter hand van het CMV."

Paragraaf 5.1.3.1 lid b sub iv wordt gewijzigd in:
"De opdrachtnemer stelt de incidentrapportage binnen 4 weken na afloop van het incident ter hand."

Nr:

Categorie Eisen en criteria

Betreft Vraag 9) pag.11, 2.1.3.5 Malus

6 **Vraag**

Gesteld: Als de door de opdrachtnemer uitgevoerde performance-analyse uitwijst dat de in de overeenkomst
vastgestelde service levels niet worden gehaald, leidt dit tot toepassing van een korting op de overeengekomen tarieven per imV3 melding voor het volgende kwartaal.
Onze vraag: is een bonus-regeling in dit verband optioneel?

Antwoord **Vrijgegeven:** 21-12-2018

Nee, er wordt niet voorzien in een bonus.

Nr:

Categorie Eisen en criteria

Betreft Vraag 8) pag. 10, 2.1.3.3 Beantwoorden oproepen

7 **Vraag**

Sub c. Gesteld: “De imV3-deskundige dient binnen vijftien minuten nadat hij de ongevalsmelding heeft ontvangen aan het CMV door te geven of hij al dan niet naar de ongevalslocatie zal gaan, en zo ja, hoe laat hij daar zal arriveren.”
Onze vraag, hoe voorzien de gestelde bepalingen ten aanzien van de aanrijdtijd van de imV3-deskundige zich tot bijvoorbeeld de beperkingen bij het rijden langs file achter het ongeval, weersomstandigheden in relatie tot de veiligheid, e.d.?

Antwoord **Vrijgegeven:** 21-12-2018

Bij het hanteren van de genoemde aanrijdtijden wordt er van uitgegaan dat de imV3-deskundige de incidentlocatie ongehinderd kan bereiken. Indien de Opdrachtnemer bij het bereiken van het incident wordt gehinderd door buitengewone weersomstandigheden, files of stremmingen op A-wegen en op N-wegen, zal de opgetreden vertraging worden vastgesteld en in mindering worden gebracht op de gemeten aanrijdtijd. Met stremmingen op het onderliggend wegennet wordt geen rekening gehouden.
Voorts wordt voorzien in een ontheffing waarin het de imV3-deskundige wordt toegestaan een incidentlocatie, na opdracht ter plaatse te gaan, indien nodig via de vluchtstrook te bereiken.

Nr:

Categorie Eisen en criteria

Betreft Vraag 7) pag. 10, 2.1.3 Taakeisen

8 **Vraag**

Onder “2.1.3.1 Algemeen” sub a. wordt gesteld: “De imV3-deskundige dient te zijn verbonden aan een in Nederland gevestigd kantoor op het gebied van schade-expertise en daarbij werkzaam te zijn als schade-expert. Daartoe is hij geregistreerd bij het Nederlands Instituut Van Register Experts, NIVRE, op het ter zake doende vakgebied.”
Is het correct dat met het ter zake genoemde vakgebied van het betreffende expertisebureau en de imV3-deskundige wordt bedoeld; staat ingeschreven in register van Motorvoertuigen, Aansprakelijkheid / Technische Verzekeringen, Transport Goederen?

Antwoord **Vrijgegeven:** 21-12-2018

Ten aanzien van de registratie op het ter zake doende vakgebied van het NIVRE betreft het momenteel inderdaad deze benoemde branches. Uiteraard geldt dat de geregistreerde ter zake van het incident deskundig dient te zijn.

Nr:

Categorie Eisen en criteria

Betreft Vraag 6) pag. 7, 2.1.2.6 Financiën

9 **Vraag**

Gesteld onder sub c. “De opdrachtnemer ontvangt van de ingeschakelde deskundigen declaraties
over de werkelijk gemaakte werkuren, beoordeelt deze declaraties en betaalt de declaraties uit aan de betrokken deskundigen.”
Vraag, is dit van toepassing voor imV3 ? Hoort hier niet CMV gelezen te worden in plaats van opdrachtnemer (imV3)?

Antwoord **Vrijgegeven:** 21-12-2018

De aanbesteder meldt dat punt c van paragraaf '2.1.2.6 Financiën' van document '31137165 imV3 VSD' komt te vervallen.

Nr:

Categorie Eisen en criteria

Betreft Vraag 5) pag. 6, Hoofdstuk 2, 2.1.2.1 sub e.

10 **Vraag**

De bijlage “E” ontbreekt in het document.

Antwoord **Vrijgegeven:** 21-12-2018

De aanbesteder meldt dat de tekst "(Zie Bijlage E)" bij punt e van paragraaf '2.1.2.1 Algemeen' van document '31137165 imV3 VSD' komt te vervallen.

Nr:

Categorie Eisen en criteria

Betreft Vraag 4) pag. 30, Hoofdstuk 8, Opdrachtverlening

11 **Vraag**

Onder 8.1 “Verstrekken bankgarantie” wordt gesproken over het stellen van zekerheid door de opdrachtnemer. Dit wordt eveneens vermeld in de “Dienstverleningsovereenkomst ARVODI-2018”.
Vraag, welke zekerheidsinstelling in de vorm van een bankgarantie wordt er gesteld?

Antwoord **Vrijgegeven:** 21-12-2018

In de volgende fase van de aanbesteding zal door aanbesteder een model bankgarantie / zekerheidsstelling worden verstrekt.

Nr:

Categorie Eisen en criteria

Betreft Vraag 3) pag. 12, 3.2 GESCHIKTHEIDEISEN.

12 **Vraag**

In de tabel van bijlage E “Gegevens omtrent technische bekwaamheid”; wordt verwezen naar paragraaf 3.2. Lid 3d. In de tekst op bladzijde 12 daaraan voorafgaand ontbreekt 3d. in de tekst. Graag inhoudelijke toelichting.

Antwoord **Vrijgegeven:** 21-12-2018

In bijlage E “Gegevens omtrent technische bekwaamheid” van de aanbestedingsleidraad vervalt de verwijzing naar paragraaf 3.2. Lid 3d.

Nr:

Categorie Eisen en criteria

Betreft Vraag 2) pag. 12, 3.2 GESCHIKTHEIDEISEN.

13 **Vraag**

Onder 3.2.3.a wordt vermeld: “Eén opdracht in advisering over schades als gevolg van incidenten met vrachtwagens.”
Wordt hier bedoeld dat / kan worden bevestigd, dat de geschiktheidseis ertoe moet leiden dat de gevraagde deskundigheid op het gebied van zowel vrachtwagens (zwaar materieel), lading en milieuverontreiniging binnen de organisatie van de inschrijver aanwezig is?

Antwoord **Vrijgegeven:** 21-12-2018

De geschikheidseis heeft tot doel te borgen dat de inschrijver ervaring heeft met het adviseren/beoordelen van schade/bergingen van vracht en vrachtwagens.

Nr:

Categorie Eisen en criteria

Betreft 1. Document: Aanbestedingsleidraad Vraag 1) pag. 8, 2.1.2. Werkzaamheden

14 **Vraag**

“De jaarlijkse omvang van bovengenoemde werkzaamheden betreft circa 800 keer telefonisch overleggen en adviseren vanuit imV3-expertise waarvan circa 220 keer ter plaatse gaan/ inzetten van imV3-deskundigen.”
Onze vraag: “Hoe verhouden zich genoemde aantallen zich tot het aantal uren zoals benoemd in de Inschrijvingsstaat van Bijlage J.”
Tevens willen wij de vraag stellen wat de verhoudingen zijn in reguliere en niet-reguliere werktijden.

Antwoord **Vrijgegeven:** 21-12-2018

De aanbesteder gaat de ureninschatting in Bijlage J van de aanbestedings leidraad aanpassen en levert een nieuwe bijlage in de volgende fase van de aanbestedingsprocedure. In de uren inschatting in de inschrijvingsstaat is uitgegaan van de aantallen in 5 jaar in plaats van 3 jaar. De verhouding reguliere uren en niet-reguliere uren is 2 : 1.