

Algemene informatie

Aanbesteding: 31219254 Reis- en routeinformatie Noordtunnel
Aanbestedende Dienst: Rijkswaterstaat Grote Projecten en Onderhoud
Referentie: 31219254
Toelichting:
-

Vraag en antwoord

Ref.nr. 10 **Onderwerp:** Vraagspecificatie 2.2 Doelgroepen

Vraag:
OG spreekt over 'doelgroep B (woon-werk) ook in weekenden'. Is dit wenselijk?

Antwoord:
Woon-werk en zakelijk verkeer zal vooral op werkdagen reizen. Er is echter ook woon-werk verkeer dat in het weekend reist, ook al is dat minder in omvang, daarom is deze doelgroep bij paragraaf 2.2 van de vraagspecificatie aangegeven. Opdrachtgever gaat ervan uit dat alle doelgroepen bereikt worden, het is echter aan inschrijvers om met een voorstel te komen voor de wijze waarop. Hierbij verwacht Opdrachtgever geen grootschalige inzet voor doelgroepen die klein in omvang zijn.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
13 sep 2026

Percelen:
P1 31219254 Reis- en routeinformatie Noordtunnel

Ref.nr. 11 **Onderwerp:** Vraagspecificatie 2.2 Doelgroepen

Vraag:
Kan OG aangeven hoeveel doelgroepen er na gunning kunnen worden toegevoegd? Of worden deze dan uitgewisseld met doelgroepen die nu zijn uitgevraagd? Wat is hier de verwachting bij?

Antwoord:
Zoals beschreven in paragraaf 2.2. van de vraagspecificatie is de opsomming aan doelgroepen niet limitatief. Het staat ondernemer vrij om meerdere subdoelgroepen (binnen de voorgeschreven doelgroepen) of aanvullende doelgroepen voor te stellen. De in paragraaf 2.2. van de vraagspecificatie genoemde doelgroepen, of subdoelgroepen daarvan, moeten in ieder geval worden geïnformeerd en zijn dus niet uitwisselbaar.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 sep 2026

Percelen:

P1 31219254 Reis- en routeinformatie Noordtunnel

Ref.nr.
12**Onderwerp:**

Vraagspecificatie, paragraaf 1.3

Vraag:

In de Vraagspecificatie wordt gesproken over 8 weekendafsluitingen in 2027 en 2028. De daaropvolgende opsomming vermeldt echter 2 weekenden in april-mei 2027, 6 weekenden tussen de grote afsluitingen van 2027 en 2028 en 2 weekenden na de grote afsluiting van 2028, hetgeen optelt tot 10 weekendafsluitingen. Kan opdrachtgever bevestigen van hoeveel weekendafsluitingen inschrijver voor de inschrijving en prijsstelling dient uit te gaan?

Antwoord:

Aanbesteder bevestigt dat er uitgegaan wordt van 10 weekendafsluitingen. Wijzigingen zijn doorgevoerd in '31219254 Herziene Vraagspecificatie reis- en routeinformatie Noordtunnel v1.1' en '31219254 Herziene Bijlage I Format Concept staat van ontleding van de inschrijvingsom v1.1'. Deze worden verstrekt via TenderNed met de Nota van Inlichtingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 sep 2026

Percelen:

P1 31219254 Reis- en routeinformatie Noordtunnel

Ref.nr.
13**Onderwerp:**

Vraagspecificatie, paragraaf 2.5

Vraag:

Bij campagnemoment 2 is aangegeven dat vanwege de wisselende afsluitingen wordt gewerkt met de subcampagnes 2a, 2b en 2c. In de Staat van Ontleding van de Inschrijvingsom wordt voor de prijsstelling uitgegaan van 6 grote campagnemomenten. Kan opdrachtgever toelichten hoe de

subcampagnes 2a, 2b en 2c hierin dienen te worden meegenomen? Dienen de werkzaamheden en kosten voor alle drie de subcampagnes gezamenlijk te worden opgenomen binnen de prijs voor één groot campagnemoment, of worden deze subcampagnes voor de verrekening als afzonderlijke campagnemomenten beschouwd?

Antwoord:

De subcampagnes 2a, 2b en 2c dienen bij elkaar opgeteld te worden tot een totaalprijs, die in de inschrijfstaat wordt ingevuld als één groot campagnemoment onderverdeeld naar de vier middelen zoals beschreven in par 2.3 van de vraagspecificatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 sep 2026

Percelen:

P1 31219254 Reis- en routeinformatie Noordtunnel

Ref.nr.
14

Onderwerp:

Vraagspecificatie, paragraaf 2.3

Vraag:

In de Vraagspecificatie wordt voor verschillende middelen gesproken over de inzet en inkoop van media, waaronder doelgroepgerichte online advertenties en DOOH. Kan opdrachtgever toelichten op welke wijze de kosten voor media-inkoop gedurende de looptijd van de opdracht worden bekostigd? Dienen deze kosten volledig onderdeel te zijn van de door inschrijver aangeboden prijzen, of stelt opdrachtgever hiervoor gedurende de uitvoering een afzonderlijk mediabudget beschikbaar? Indien sprake is van een afzonderlijk mediabudget, kan opdrachtgever aangeven welke omvang hiervoor beschikbaar is en op welke wijze dit budget gedurende de verschillende campagnemomenten kan worden ingezet?

Antwoord:

De kosten voor media inkopen dienen volledig onderdeel te zijn van inschrijfsom zoals opgenomen in '31219254 Herzien Bijlage I Format Concept staat van ontleding van de inschrijvingsom v1.1'

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 sep 2026

Ref.nr.
15

Percelen:

P1 31219254 Reis- en routeinformatie Noordtunnel

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, paragraaf 5.2

Vraag:

Uit welke functies, rollen en/of disciplines is het beoordelingsteam voor de kwalitatieve BPKV-criteria samengesteld?

Antwoord:

Aanbestedende dienst verstrekt geen informatie over de samenstelling van het beoordelingsteam, noch over de specifieke functies, rollen en/of disciplines die bij de beoordeling van de inschrijvingen betrokken zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 sep 2026

Percelen:

P1 31219254 Reis- en routeinformatie Noordtunnel

Ref.nr.
16

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, paragraaf 3.2, technische bekwaamheid, referentie-eis

Vraag:

Begrijpen wij de referentie-eis juist dat een overeenkomst met bijvoorbeeld een aannemer, die als één opdracht is aangenomen en waarbinnen gedurende de looptijd meerdere afzonderlijke projecten/inzetten op het gebied van route- en reisinformatiediensten of gelijksoortige dienstverlening worden uitgevoerd, als één referentieopdracht kan gelden, mits de totale overeengekomen dan wel gefactureerde waarde van deze dienstverlening binnen de referentieperiode minimaal € 50.000 exclusief btw bedraagt en inschrijver hiervoor eindverantwoordelijk is?

Antwoord:

Ja, ondernemer interpreteert de geschiktheidseis uit par 3.2 van de aanbestedingsleidraad juist, mits kan worden aangetoond dat in één opdracht minimaal cumulatief 50.000 euro excl. BTW is gefactureerd danwel uitgevoerd is ten behoeve van reis- en routeinformatie diensten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 sep 2026

Percelen:

P1 31219254 Reis- en routeinformatie Noordtunnel

Ref.nr.

17

Onderwerp:

Kwaliteitsmanagementsysteem ISO 9001

Vraag:

Inschrijver is voornemens zelfstandig in te schrijven en voor een deel van de uitvoering een beroep te doen op een andere natuurlijke of rechtspersoon overeenkomstig paragraaf 3.5 van de Aanbestedingsleidraad. Deze partij wordt daadwerkelijk ingezet bij de uitvoering van de opdracht en beschikt over een kwaliteitsmanagementsysteem dat conform NEN-EN-ISO 9001 is gecertificeerd door een daartoe geaccrediteerde certificatie-instelling.

Kan Rijkswaterstaat bevestigen dat aan de eis uit paragraaf 2.1.2 wordt voldaan wanneer het voor deze opdracht toegepaste projectmanagementsysteem, inclusief de onderliggende processen, wordt gebaseerd op het gecertificeerde kwaliteitsmanagementsysteem van deze partij?

Antwoord:

Ja, aanbesteder kan dit bevestigen. Een gegadigde kan zich beroepen op de draagkracht van andere natuurlijke personen of rechtspersonen om te voldoen aan de gestelde eisen. Gegadigde dient daarbij aan te tonen dat hij voor de uitvoering van de opdracht daadwerkelijk kan beschikken over de voor de opdracht noodzakelijke middelen van die natuurlijke personen of rechtspersonen.

Bij een beroep op de draagkracht van derden gelden de voorwaarden en vereisten zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken. In het bijzonder wordt gewezen op paragraaf 4.4.1 bij punt 5 van de aanbestedingsleidraad.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 sep 2026

Percelen:

P1 31219254 Reis- en routeinformatie Noordtunnel

Ref.nr.

18

Onderwerp:

Kwaliteitsmanagementsysteem ISO 9001

Vraag:

Inschrijver beschikt over een ingericht kwaliteitsmanagementsysteem dat is opgesteld en wordt

toegepast conform de uitgangspunten, processen en principes van NEN-EN-ISO 9001. Het kwaliteitsmanagementsysteem is echter niet zelfstandig gecertificeerd door een geaccrediteerde certificatie-instelling.

Kan Rijkswaterstaat bevestigen of hiermee wordt voldaan aan de eis zoals opgenomen in paragraaf 2.1.2, mits inschrijver aantoonbaar kan maken dat het kwaliteitsmanagementsysteem en de onderliggende processen conform NEN-EN-ISO 9001 zijn ingericht en worden toegepast?

Antwoord:

Paragraaf 2.1.2 dient te worden gelezen met inachtneming van de Aanbestedingswet. Indien een inschrijver niet beschikt over een NEN-EN-ISO 9001-certificaat, kan hij andere bewijsmiddelen overleggen waaruit blijkt dat de toegepaste kwaliteitsborgingsmaatregelen gelijkwaardig zijn aan de vereisten van NEN-EN-ISO 9001. Het is aan de inschrijver om deze gelijkwaardigheid bij inschrijving aan te tonen. Aanbesteder beoordeelt op basis van de ingediende stukken of aan de gestelde eis is voldaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 sep 2026

Percelen:

P1 31219254 Reis- en routeinformatie Noordtunnel

Ref.nr.
19

Onderwerp:

Referentie-eis technische bekwaamheid

Vraag:

Inschrijver heeft recent een nieuwe afdeling opgericht voor de dienstverlening waarop deze aanbesteding betrekking heeft. Binnen deze afdeling is voldoende aantoonbare ervaring hebben met vergelijkbare opdrachten vanuit eerdere dienstverbanden die voldoen aan de in deze aanbesteding gestelde eisen ten aanzien van aard, omvang en opdrachtwaarde.

Een of meerdere sleutelfunctionarissen was bij voormalige werkgevers zelf verantwoordelijk voor en betrokken bij de uitvoering van deze werkzaamheden. De referentieopdrachten zijn daardoor niet uitgevoerd onder de naam van de huidige inschrijver, maar de voor deze opdracht relevante kennis en ervaring is aantoonbaar binnen de organisatie aanwezig.

Kan Rijkswaterstaat bevestigen dat inschrijver een dergelijke referentieopdracht mag gebruiken om de gevraagde technische bekwaamheid aan te tonen, wanneer kan worden aangetoond dat een of meerdere sleutelfunctionarissen de relevante werkzaamheden daadwerkelijk hebben uitgevoerd?

Indien dit mogelijk is, vernemen wij graag op welke wijze inschrijver dit in Bijlage D dient aan te tonen.

Antwoord:

Nee, een dergelijke referentieopdracht voldoet niet. Voor zover gegadigde voor het voldoen aan de

geschiktheidseisen gebruik wenst te maken van de technische bekwaamheid van een derde, dient sprake te zijn van een beroep op een andere natuurlijke persoon of rechtspersoon overeenkomstig de voorwaarden uit de aanbestedingsstukken en Aanbestedingswet 2012. Een sleutelfunctionaris kwalificeert in dit kader niet als een derde natuurlijke persoon of rechtspersoon waarop een beroep op de draagkracht kan worden gedaan.

Referentieopdrachten dienen derhalve te voldoen aan de vereisten zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 sep 2026

Percelen:

P1 31219254 Reis- en routeinformatie Noordtunnel

Ref.nr.

20

Onderwerp:

Vraag 14 : Betreft: Vraagspecificatie par. 2.2 onder C (p. 6) 'Vrachtwagenchauffeurs' & par. 2.3 (p. 7) 'Middelen en kanalen reis- en routeinformatie' – Tijdelijke verkeersbesluiten ten behoeve van digitale kaartrestricties)

Vraag:

Citaat: In paragraaf 2.2 en 2.3 wordt gesproken over het informeren en beïnvloeden van (vracht) autoverkeer via in-car systemen en navigatiesystemen om sluipverkeer te voorkomen en de doorstroming te borgen. Navigatieplatforms (zoals Waze, Google Maps en Apple Maps) voeren digitale kaartrestricties (zoals het tijdelijk afsluiten van gemeentelijke wegen of het markeren van wegen als 'bestemmingsverkeer') in de praktijk uitsluitend door indien hier een formeel verkeersbesluit van de bevoegde wegbeheerder aan ten grondslag ligt.

Vraag: Is Rijkswaterstaat bereid om, in samenwerking met de betrokken mede-wegbeheerders (zoals gemeenten en provincie), tijdelijke verkeersbesluiten te nemen (zoals het instellen van 'bestemmingsverkeer' of een tijdelijke geslotenverklaring op kritieke sluiproutes) zodat de opdrachtnemer deze kaartrestricties rechtstreeks en effectief kan laten doorvoeren in de navigatiesystemen om sluipverkeer actief te weren?

Antwoord:

Aanbesteder is voornemens, voor zover dit binnen zijn bevoegdheid ligt, de voor de uitvoering van de werkzaamheden benodigde verkeersbesluiten te nemen. Aanbesteder kan echter niet garanderen dat eventuele verkeersbesluiten van Aanbesteder of andere wegbeheerders tijdig tot stand komen. Gegadigden dienen bij inschrijving uit te gaan van de huidige situatie, zijnde dat er nog geen verkeersbesluiten zijn.

Voor zover gedurende de uitvoering aanvullende verkeersbesluiten wenselijk of noodzakelijk blijken, zal per situatie gezamenlijk met Opdrachtnemer worden bezien of en op welke wijze hierin kan worden voorzien.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 sep 2026

Percelen:

P1 31219254 Reis- en routeinformatie Noordtunnel

Ref.nr.

21

Onderwerp:

Vraag 13 : (Betreft: Vraagspecificatie par. 1.2 & par. 1.3 – Overlap en coördinatie van geo-targeting met omliggende RWS-projecten)

Vraag:

Citaat: In paragraaf 1.2 en 1.3 van de Vraagspecificatie wordt aangegeven dat de renovatie van de Noordtunnel samenvalt of geografisch overlap vertoont met andere werkzaamheden in de regio Drechtsteden, te weten aan de Papendrechtsebrug (N3), de Drechtunnel (A16) en de Verkeersbrug Dordrecht.

Vraag: Aangezien de fysieke geofences en geo-targetingzones voor de Noordtunnel (A15) geografisch zullen overlappen met de invloedsgebieden van deze andere grote Rijkswaterstaat-projecten, bestaat het risico dat weggebruikers gelijktijdig conflicterende online advertenties of routeadviezen ontvangen. Coördineert de aanbesteder de geo-targeting en online advertentie-inzet centraal tussen deze projecten (bijvoorbeeld via een centrale regiekamer of overkoepelend mobiliteitsbureau), of wordt van de opdrachtnemer verwacht dat hij zelf proactief afstemt met de andere projectteams om media-oververzadiging en tegenstrijdige berichtgeving te voorkomen?

Antwoord:

De rol om hierin het overzicht te bewaken ligt bij Aanbesteder. Van ondernemer wordt een proactieve houding verwacht op het moment dat zij conflicten signaleert en in het meedenken over hoe om te gaan met eventuele overlap van advertenties.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 sep 2026

Percelen:

P1 31219254 Reis- en routeinformatie Noordtunnel

Ref.nr.

Onderwerp:

22

Vraag 12 : (Betreft: Vraagspecificatie par. 2.7 (p. 9) 'Monitoring en evaluatie' & Bijlage A (p. 11) 'Herkomst van verkeer' – Beschikbaarheid nulmeting en referentiedata / Baseline)

Vraag:

Citaat: In paragraaf 2.7 wordt de eis gesteld dat de opdrachtnemer per campagne een betrouwbare inschatting maakt van het aantal gerealiseerde ritmijdingen. Bijlage A toont de geografische herkomst van het verkeer op basis van het dynamisch verkeersmodel van PTZ.

Vraag: Om een betrouwbare en methodologisch verantwoorde inschatting te kunnen maken van de ritmijdingen, is een eenduidige nulmeting (baseline) noodzakelijk. Stelt Rijkswaterstaat de volledige, onderliggende data en herkomstprofielen uit het dynamisch verkeersmodel van PTZ (inclusief historische seizoenseffecten op de A15, N3 en A16) kosteloos en in een bewerkbaar formaat (zoals Excel) beschikbaar aan de opdrachtnemer bij aanvang van de opdracht? Zo nee, op basis van welke specifieke referentiedata verwacht de aanbesteder dat de opdrachtnemer de ritmijdingen berekent, onderbouwt en rapporteert?

Antwoord:

Nee, in par 2.7 van de vraagspecificatie wordt ondernemer gevraagd om KPI's te monitoren; dit zijn bereik, effectiviteit en informatie. Het berekenen van ritmijdingen op basis van datamodellen maken hier geen onderdeel van uit, de ritmijdingen worden ingeschat op basis van de KPI's. Daarnaast wordt Ondernemer niet contractueel of financieel aansprakelijk gehouden voor het al dan niet behalen van de doelstelling voor verkeersreductie, zie antwoord vraag 27. Ondernemer heeft onderliggende data voor ritmijdingen dus niet nodig.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 sep 2026

Percelen:

P1 31219254 Reis- en routeinformatie Noordtunnel

Ref.nr.

23

Onderwerp:

Vraag 11 (Betreft: Vraagspecificatie par. 2.2 (p. 6) 'C) Vrachtwagenchauffeurs' & par. 2.4 (p. 7) 'De boodschappen' – Vertaling van meertalige campagnes)

Vraag:

Citaat: In paragraaf 2.2 wordt geconstateerd dat voor de doelgroep vrachtwagenchauffeurs communicatie in meerdere talen noodzakelijk is. Paragraaf 2.4 stelt dat Rijkswaterstaat de inhoudelijke boodschappen vaststelt en de visuele vormgeving verzorgt.

Vraag: Is Rijkswaterstaat ook verantwoordelijk voor de daadwerkelijke vertaling van deze vastgestelde boodschappen naar de verschillende vreemde talen (zoals Engels, Duits, Pools, etc.), of dient de opdrachtnemer de vertalingen en de bijbehorende vertaalkosten zelf te verzorgen en dit op te nemen in de vaste inschrijvingssom?

Antwoord:

Ja, Aanbesteder is verantwoordelijk voor het aanleveren van de boodschappen, dus ook voor het vertalen van de boodschappen in eventuele andere talen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 sep 2026

Percelen:

P1 31219254 Reis- en routeinformatie Noordtunnel

Ref.nr.

24

Onderwerp:

Vraag 10 : (Betreft: Dienstverleningsovereenkomst Art. 3 – Risico tariefstijgingen media-inkoop)

Vraag:

Citaat: De overeenkomst wordt aangegaan tegen een vaste prijs (fixed price) voor de looptijd van de contractperiode (2027 t/m 2028).

Toelichting: De tarieven voor de inkoop van digitale media (zoals CPM/CPC-tarieven op platforms als Meta, Google en Waze) en de tarieven van DOOH-exploitanten zijn onderhevig aan marktwerking, seizoensinvloeden en inflatie. Stijgingen hiervan kunnen gedurende de looptijd van het contract (tot eind 2028) een aanzienlijke impact hebben op het beschikbare bereik binnen het vaste budget.

Vraag: Kan de aanbesteder bevestigen dat het risico op marktbrede tariefstijgingen voor media-inkoop gedurende de contractduur (2027-2028) volledig bij de opdrachtnemer ligt? Zo ja, is er een mogelijkheid om in het geval van extreme, onvoorziene tariefstijgingen in de advertentiemarkt aanspraak te maken op de verplichte stelpost van € 35.000,- om het beoogde campagne-effect te kunnen blijven garanderen?

Antwoord:

Het risico van prijsstijgingen gedurende de looptijd van de overeenkomst ligt bij Opdrachtnemer. Binnen Rijkswaterstaat worden contracten voor diensten en leveringen het eerste jaar (12 maanden) niet geïndexeerd. Voor deze periode dient de Ondernemer zelf rekening te houden met eventuele prijsstijgingen van digitale media. Indexatie vindt voor dit contract, gelet op de korte looptijd, in het tweede jaar ook niet plaats.

De stelpost van €35.000 is uitsluitend bedoeld om te kunnen inspelen op actuele ontwikkelingen zoals nieuwe technieken om reis- en routeinformatie naar de doelgroepen te brengen en kan niet ingezet worden om stijgende media kosten op te vangen of ter dekking van prijsstijgingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 sep 2026

Percelen:

P1 31219254 Reis- en routeinformatie Noordtunnel

Ref.nr.

25

Onderwerp:

Vraag 9 (Betreft: Vraagspecificatie par. 2.9 (Producten/resultaten) & Aanbestedingsleidraad par. 4.4.2 (Bandbreedte) – Minimale besteding media-inkoop)

Vraag:

Citaat: In paragraaf 2.9 van de Vraagspecificatie wordt de "inkoop en plaatsing van de online advertenties, digital out of home..." expliciet gedefinieerd als onderdeel van de scope van de Opdrachtnemer. De totale inschrijvingssom dient verplicht binnen de bandbreedte van € 325.000,- tot € 375.000,- (inclusief € 35.000,- stelpost) te vallen.

Vraag: Stelt de aanbesteder eisen aan een minimaal te besteden bedrag of percentage van de inschrijvingssom dat daadwerkelijk (out-of-pocket) aan media-inkoop (zoals advertentietargeting op Waze/social media en huur van DOOH-schermen) moet worden uitgegeven? Of is de inschrijver geheel vrij om de verhouding tussen uren (projectmanagement, platformbeheer, chatbot) en out-of-pocket mediabudget te bepalen, mits de KPI's en doelstellingen worden behaald?

Antwoord:

Nee, Aanbesteder stelt geen eisen aan het minimaal te besteden bedrag voor media-inkoop.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 sep 2026

Percelen:

P1 31219254 Reis- en routeinformatie Noordtunnel

Ref.nr.

26

Onderwerp:

Vraag 8 (Betreft: Aanbestedingsleidraad par. 2.1.2 – NEN-EN-ISO 9001 Certificering):

Vraag:

Citaat: Dit projectmanagementsysteem, inclusief zijn onderliggende processen, dient gebaseerd te zijn op een kwaliteitsmanagementsysteem, of in geval van een combinatie eventueel meerdere kwaliteitsmanagementsystemen, dat is (die zijn) gecertificeerd door een daartoe geaccrediteerde certificatie-instelling op basis van de vigerende versie van de norm NEN-EN-ISO 9001.

Vraag A: Kan de aanbesteder bevestigen dat een geldige ISO 27001-certificering

(Informatiebeveiliging) als gelijkwaardig of passend alternatief wordt geaccepteerd voor de geëiste NEN-EN-ISO 9001-norm, aangezien deze norm specifiek toeziet op de betrouwbaarheid en kwaliteit van digitale informatie- en datadiensten?

Vraag B : Indien een ISO 9001-certificering dwingend voorgeschreven blijft: is het voldoende indien inschrijver in de geest van ISO 9001 laat zien dat het een kwaliteitsmanagementsysteem heeft?

Antwoord:

Vraag A: Nee. Aanbesteder bevestigt dat een geldige ISO 27001-certificering niet als gelijkwaardig of passend alternatief voor de NEN-EN-ISO 9001-norm wordt geaccepteerd.

Vraag B: zie het antwoord op vraag 18.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 sep 2026

Percelen:

P1 31219254 Reis- en routeinformatie Noordtunnel

Ref.nr.
27

Onderwerp:

Vraag 7 (Betreft: Vraagspecificatie par. 1.3.1 & par. 2.7 – Aansprakelijkheid en 20% Reductie)

Vraag:

Citaat: Rijkswaterstaat stelt de opgave om 20% verkeersreductie te realiseren tijdens de werkzaamheden. Tegelijkertijd wordt erkend dat het aantal ritmijdingen niet 1-op-1 te herleiden zal zijn naar individuele maatregelen.

Vraag: Kan de aanbesteder bevestigen dat de opdrachtnemer niet contractueel of financieel (bijvoorbeeld via boetes of kortingen) aansprakelijk kan worden gehouden voor het al dan niet behalen van de beoogde 20% verkeersreductie op het wegennet, mits de overeengekomen campagnes en middelen conform het goedgekeurde Plan van Aanpak en met de vereiste inspanning zijn uitgevoerd?

Antwoord:

Ja, Aanbesteder kan bevestigen dat Ondernemer niet contractueel of financieel aansprakelijk kan worden gehouden voor het al dan niet behalen van 20% verkeersreductie op het wegennet, mits het goedgekeurde plan van aanpak met de vereiste inspanning is uitgevoerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 sep 2026

Percelen:

P1 31219254 Reis- en routeinformatie Noordtunnel

Ref.nr.

28

Onderwerp:

Vraag 6 (Betreft: Vraagspecificatie par. 2.3 punt 1 – In-car & Navigatie-notificaties)

Vraag:

Citaat: Er staat vermeld dat "In-app notificaties via navigatie-apps uitsluitend mogen worden gepusht op momenten dat weggebruikers stilstaan (niet rijden).

Vraag: Grote navigatieplatforms (zoals Waze) hanteren strikte eigen veiligheidsrichtlijnen waarbij advertenties en notificaties via hun SDK's automatisch alleen bij stilstand (of pre-trip) aan de gebruiker worden getoond. Kan de aanbesteder bevestigen dat het gebruik van de standaard, platform-conforme advertentiemogelijkheden van deze navigatie-apps volstaat om aan deze eis te voldoen?

Antwoord:

Ja, Aanbesteder kan bevestigen dat het hanteren van veiligheidsrichtlijnen van navigatieplatforms voor het gebruik van de standaard platform-conforme advertentiemogelijkheden volstaat.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 sep 2026

Percelen:

P1 31219254 Reis- en routeinformatie Noordtunnel

Ref.nr.

29

Onderwerp:

Vraag 5 (Betreft: Vraagspecificatie par. 2.3 punt 4 – WhatsApp-kanaal versus API)

Vraag:

Citaat: Er wordt gevraagd om de inzet van een "Whatsapp-kanaal (of vergelijkbaar alternatief)" voor eenzijdige ad-hoc berichtgeving naar geïnteresseerden.

Vraag: Doelt de aanbesteder hier specifiek op de gratis eenzijdige "WhatsApp Channels"-functionaliteit (waarbij gebruikers een kanaal 'volgen'), of wordt er een WhatsApp Business API-oplossing verwacht? Indien een API-oplossing gewenst is, wie draagt dan de variabele platform- en conversatiekosten van Meta?

Antwoord:

Aanbesteder stelt geen eisen aan de inzet van een whatsapp-kanaal. Ondernemer dient zelf een oplossing aan te bieden die past bij de beschreven eisen in vraagspecificatie par 2.3.4 whatsapp-kanaal (of vergelijkbaar alternatief).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 sep 2026

Percelen:

P1 31219254 Reis- en routeinformatie Noordtunnel

Ref.nr.
30

Onderwerp:

Vraag 4 (Betreft: Vraagspecificatie par. 2.3 punt 3 – Chatbot & Persoonlijk Reisadvies)

Vraag:

Citaat: Voor het 'persoonlijk reisadvies' wordt uitgegaan van een chatbot in plaats van een bemande helpdesk om de kosten te beheersen.

Vraag: Worden de inhoudelijke input, veelgestelde vragen (Q&A's), omleidingsroutes en beslisbomen voor de chatbot door Rijkswaterstaat (of partners zoals Zuid-Holland Bereikbaar) aangeleverd, of wordt van de opdrachtnemer verwacht dat hij deze zelfstandig opstelt en programmeert? Indien de opdrachtnemer dit zelfstandig moet doen, op welke wijze vindt de kwaliteitsborging en formele goedkeuring van deze adviezen door Rijkswaterstaat plaats?

Antwoord:

Voor de chatbot zal Aanbesteder de inhoudelijke input tekstueel en in de vorm van omleidingskaartjes aanleveren. Ondernemer is verantwoordelijk voor de programmering van de chatbot met deze informatie voor het geven van persoonlijk reisadvies. Aanbesteder stelt voor om bij start van de opdracht gezamenlijk door te nemen welke beslisbomen er nodig zijn en hoe de programmering van deze informatie wordt opgepakt. Op basis hiervan wordt er een plan voor kwaliteitsborging en goedkeuring opgesteld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 sep 2026

Percelen:

P1 31219254 Reis- en routeinformatie Noordtunnel

Ref.nr.

31

Onderwerp:

Vraag 3 (Betreft: Concept Dienstverleningsovereenkomst Art. 4 – Intellectueel Eigendom)

Vraag:

Citaat: Artikel 4 van de Dienstverleningsovereenkomst bepaalt dat auteursrechten en databankrechten ten aanzien van de resultaten van de Diensten worden overgedragen aan de Opdrachtgever.

Vraag: Kan de aanbesteder bevestigen dat reeds bestaande intellectuele eigendomsrechten (zoals eigen software, algoritmen, data-feeds, methodieken en SaaS-platforms van de opdrachtnemer die worden ingezet om de diensten te leveren) te allen tijde volledig eigendom blijven van de opdrachtnemer, en dat de overdracht naar de Staat uitsluitend betrekking heeft op de specifiek voor dit project opgeleverde campagneresultaten en rapportages?

Antwoord:

In artikel 4 van de dienstverleningsovereenkomst en artikel 23.1 van de ARVODI 2025, staat dat alle auteursrechten en databankrechten op de resultaten van de diensten toekomen aan de Aanbesteder.

In deze opdracht zijn de resultaten beschreven in par 2.9 van de vraagspecificatie: een plan van aanpak, verslagen met gemaakte werkafspraken, uitvoering van de campagnes, monitoringsrapportages en een indevaluatie.

Reeds bestaande intellectuele eigendomsrechten van eigen software, algoritmen, data-feeds, SaaS-platforms maken daar geen onderdeel van uit.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 sep 2026

Percelen:

P1 31219254 Reis- en routeinformatie Noordtunnel

Ref.nr.

32

Onderwerp:

Vraag 2 (Betreft: Vraagspecificatie par. 2.5 Tabel 2 & Bijlage I Staat van ontleding – Subcampagnes)

Vraag:

Citaat: Voor het 2e campagnemoment ("start eerste grote meerweekse afsluiting") worden drie verschillende subcampagnes (2a, 2b en 2c) gevraagd vanwege de wisselende faseringen van de wegafsluitingen. In de Concept staat van ontleding (Bijlage I) is dit moment echter opgenomen als één enkele eenheid ("1") per groot campagnemoment.

aVraag: Dient de inschrijver de kosten voor de subcampagnes 2a, 2b en 2c volledig te verwerken in de vaste prijs voor het 2e campagnemoment, of wordt er ruimte geboden om deze faseringen

apart te begroten?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 13.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 sep 2026

Percelen:

P1 31219254 Reis- en routeinformatie Noordtunnel

Ref.nr.

33

Onderwerp:

Vraag 1 (Betreft: Aanbestedingsleidraad par. 4.4.2 & Vraagspecificatie par. 2.6 – Bandbreedte en Stelpost)

Vraag:

Citaat: In de Aanbestedingsleidraad wordt aangegeven dat voor deze aanbesteding een bandbreedte geldt van € 325.000,- tot € 375.000,- exclusief btw. Daarnaast is er een verplichte stelpost van € 35.000,- exclusief btw voorgeschreven om in te kunnen spelen op actuele ontwikkelingen

Vraag: Moet de verplichte stelpost van € 35.000,- onderdeel uitmaken van de totale inschrijvingssom die getoetst wordt aan de bandbreedte van € 325.000,- tot € 375.000,-? Oftewel, is de effectieve bandbreedte voor de basistaken (campagnes en projectmanagement) € 290.000,- tot € 340.000,-? Of wordt de bandbreedte getoetst op de inschrijvingssom inclusief de € 35.000,- stelpost?

Antwoord:

Ja, de verplichte stelpost van €35.000 moet onderdeel uitmaken van de totale inschrijvingssom die wordt getoetst aan de bandbreedte van €325.000 tot €375.000.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 sep 2026

Percelen:

P1 31219254 Reis- en routeinformatie Noordtunnel

Ref.nr.
34

Onderwerp:
aanbesteding

Vraag:

• Indien het antwoord op voorgaande vraag ontkennend luidt, is de Aanbesteder bereid de geschiktheidseis te verruimen, zodat ook aantoonbare relevante ervaring van de daadwerkelijk in te zetten medewerkers kan worden ingebracht, wanneer de inschrijver tevens zelfstandig beschikt over de voor deze opdracht benodigde technische en organisatorische middelen en diensten? •

Zo nee, kan de Aanbesteder motiveren waarom voor deze opdracht uitsluitend ervaring op ondernemingsniveau volstaat en de combinatie van aantoonbare ervaring van de daadwerkelijk in te zetten medewerkers en de aanwezige uitvoeringscapaciteit van de inschrijver niet als gelijkwaardig wordt aangemerkt?

Antwoord:

Nee. Aanbesteder is niet bereid de geschiktheidseis te verruimen. De omstandigheid dat één of meerdere sleutelfunctionarissen in een eerder dienstverband betrokken zijn geweest bij de uitvoering van een opdracht maakt niet dat die referentieopdracht voldoet aan de in paragraaf 3.2 lid 3 onder a gestelde referentie-eis. Een sleutelfunctionaris kwalificeert in dit kader niet als een andere natuurlijke persoon of rechtspersoon waarop een beroep wordt gedaan overeenkomstig de Aanbestedingswet. Aanbesteder acht de gestelde geschiktheidseis passend en proportioneel gelet op de aard en omvang van de opdracht. De gestelde geschiktheidseis blijft ongewijzigd van toepassing, zie ook het antwoord op vraag 19.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 sep 2026

Percelen:

P1 31219254 Reis- en routeinformatie Noordtunnel

Ref.nr.
35

Onderwerp:
aanbesteding

Vraag:

• Kan een inschrijver aan paragraaf 3.2 lid 3 onder a voldoen met een referentieopdracht waarvan een voormalige werkgever van één of meer huidige medewerkers de formele contractspartij en eindverantwoordelijke was, wanneer deze medewerkers de opdracht aantoonbaar inhoudelijk en projectmatig hebben uitgevoerd en zij ook daadwerkelijk worden ingezet bij de onderhavige opdracht?

Antwoord:

Nee, een dergelijke referentieopdracht voldoet niet. Voor zover gegadigde voor het voldoen aan de geschiktheidseisen gebruik wenst te maken van de technische bekwaamheid van een derde, dient

sprake te zijn van een beroep op een andere natuurlijke persoon of rechtspersoon overeenkomstig de voorwaarden uit de aanbestedingsstukken en Aanbestedingswet 2012, zie ook het antwoord op vraag 19.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 sep 2026

Percelen:

P1 31219254 Reis- en routeinformatie Noordtunnel