Verslag en samenvatting gegeven antwoorden Marktconsultatie aanbesteding ITS-applicaties.
Hieronder zijn per vraag de gegeven antwoorden samengevat.

1. Planning

1.1 Is 93 applicaties in twee jaar te veel voor één opdrachtnemer?

De reacties zijn verdeeld en lopen uiteen van 'haalbaar' tot het advies om op te splitsen in percelen. Meermaals wordt aangedragen om marktpartijen zoveel mogelijk hun eigen standaardapplicatie in te laten zetten. Als randvoorwaarde geldt dat goede beschikbaarheid van gegevens en randvoorwaarden het proces bespoedigen.

1.2 Wat is een realistisch aantal applicaties per jaar?

Er wordt geen algemeen maximum genoemd. De haalbare productiecapaciteit hangt vooral af van de complexiteit en mate van maatwerk. Als mogelijke verdeling wordt een verdeling tussen 2 of drie contractanten genoemd, waarbij de percelen op basis van complexiteit zijn ingedeeld. Als belangrijke voorwaarde wordt genoemd dat uitgangspunten en randvoorwaarden vooraf helder en compleet zijn.

1.3 Hoe worden kwaliteit en planning geborgd bij één opdrachtnemer?

In de reacties komt naar voren dat alle marktpartijen hun eigen vorm van kwaliteitscontrole toepassen en daarin de opdrachtgever ontzorgen. Denk hierbij aan het toepassen van ervaren projectleiders met verkeerskundige kennis en het toepassen van een gestructureerd stappenplan.

2. Verdeling in percelen

2.1 Welke verdeling heeft de voorkeur?

De voorkeuren lopen uiteen. Genoemd worden:

- één leverancier voor de gehele opdracht;
- verdeling in percelen naar type applicatie, met of zonder extra verkeerskundige diensten (voorbeeld Rijkswaterstaat);
- een roulatieschema (wordt meermaals genoemd);
- verdeling naar geografisch gebied, met specifieke aandacht voor het verschil tussen gemeentelijke en provinciale VRI's;
- verdeling naar complexiteit en omvang (wordt meermaals genoemd).

Een mini-competitie wordt als mogelijk tijdrovend en inefficiënt beschouwd. Het is belangrijk om oog te hebben voor samenhangende verkeerslichten. Hier kan een geografische of functionele verdeling wenselijk zijn. Er wordt ook genoemd dat het belangrijk is om vooraf de opdrachtnemer(s) te betrekken bij een invulling van de verdeling.

3. Ketencoördinatie

3.1 Wat zijn de ervaringen met ketenbeheer?

Ketenbeheer wordt complexer wanneer meerdere partijen betrokken zijn. Belangrijke knelpunten zijn onduidelijke verantwoordelijkheden, onvoldoende inzicht in de oorzaak van storingen, gebrekkige data en beperkte mogelijkheden om andere partijen tot actie aan te zetten. Centrale monitoring en inzicht in de volledige keten worden als belangrijk ervaren.

Positieve ervaringen zijn er wanneer:

- er toegang is tot alle relevante data en loggegevens;
- de volledige keten centraal of integraal kan worden gemonitord;
- geautomatiseerde tooling beschikbaar is voor het signaleren van afwijkingen;
- de betrokken partijen voldoende kennis hebben van de gehele keten;
- er duidelijke regie en mandaat zijn om herstelacties bij andere partijen uit te zetten;
- er duidelijke financiële afspraken zijn.

Negatieve ervaringen en knelpunten hebben vooral betrekking op:

- instabiele verbindingen en communicatie;
- onvoldoende betrouwbare hardware of detectie;
- gebrekkige of niet-toegankelijke data;
- onduidelijkheid over verantwoordelijkheden;
- onvoldoende mandaat van de ITS-applicatieleverancier richting andere leveranciers;
- lange en moeilijk voorspelbare doorlooptijden bij storingen;
- problemen die pas op straat of na oplevering zichtbaar worden.

3.2 Wat zijn de wensen ten aanzien van ketenbeheer?

Er is behoefte aan:

- een duidelijke scope en demarcatiematrix;
- heldere verantwoordelijkheden;
- toegang tot relevante data;
- monitoring en analysetooling;
- duidelijke escalatieafspraken;
- uniforme KPI's;
- voldoende mandaat voor de ketencoördinator om andere partijen te kunnen aansporen de fout te verhelpen. Hierin is 'samenwerking' het sleutelwoord.

Ook wordt genoemd dat ketencoördinatie mogelijk als afzonderlijk perceel kan worden aanbesteed.
Als randvoorwaarde wordt de financiële afwikkeling van ketenbeheer benadrukt.

3.3 Waar begint en stopt de verantwoordelijkheid tot en met oplevering?

Overkoepelend wordt geconstateerd dat een heldere afbakening van verantwoordelijkheden noodzakelijk is, mede omdat van opdrachtnemer niet verwacht kan worden dat hij derde partijen aanstuurt en controleert en ook geen duidelijke planning kan afgaven aan de opdrachtgever.

Een leverancier kan alleen rechtstreeks verantwoordelijk worden gehouden voor onderdelen waarop hij invloed heeft, zoals de eigen ITS-applicatie en de analyse van beschikbare gegevens. Voor onderdelen zoals hardware en dataverbindingen ligt de verantwoordelijkheid bij andere partijen.

Tegelijkertijd wordt van de ketencoördinator verwacht dat deze ook bij problemen buiten de eigen contractuele scope de analyse, communicatie en opvolging coördineert. Heldere demarcatie, escalatieafspraken en een duidelijke rolverdeling zijn daarom noodzakelijk. Zonder deze afspraken zijn planning en doorlooptijd moeilijk betrouwbaar vast te stellen.

Afhankelijk van de contractvorm kan de ketencoördinator een adviserende rol vervullen of juist integraal verantwoordelijk zijn voor de coördinatie en realisatie van de keten. Een groot risico zit hierbij in een onduidelijke afbakening van verantwoordelijkheden. Daarom is het belangrijk om de demarcatie een proces voor diagnose, escalatie en besluitvorming.

3.4 Waar begint en stopt de verantwoordelijkheid in de beheerfase?

De reacties benadrukken dat ketencoördinatie niet stopt na de oplevering. Juist in de beheerfase komen veel problemen aan het licht die tijdens iFAT en iSAT niet zichtbaar waren. De meerwaarde van ketencoördinatie ligt daarom vooral in het technisch én functioneel presteren van de iVRI in de praktijk, op straat.
In de beheerfase gaat het om:

- het monitoren van de volledige keten;
- het analyseren van storingen en afwijkingen;
- het inschakelen van de juiste ketenpartner;
- het coördineren en bewaken van herstel;
- het controleren of de afgesproken prestaties opnieuw worden gehaald.

Daarbij moet niet alleen worden gekeken naar technische werking. Een keten kan technisch correct functioneren, terwijl de verkeerskundige effecten ongewenst zijn, bijvoorbeeld in extra wachttijden of problemen voor fietsers, voetgangers of openbaar vervoer.

De contractuele verantwoordelijkheid blijft beperkt tot de eigen onderdelen, maar de ketencoördinator kan de regie op de samenwerking en het herstelproces houden, mits dit duidelijk wordt afgesproken.

4. Gunningscriteria

4.1 Hoe worden beloften geborgd?

De reacties wijzen erop dat beloften vooraf concreet en meetbaar moeten worden vastgelegd in een plan van aanpak en in de gunningscriteria. Denk aan afspraken over planning, communicatie, risico's, kwaliteit en projectbeheersing. Tijdens de uitvoering moet hier actief op worden gestuurd en gemonitord.

Daarnaast is een duidelijke scheiding nodig tussen de kosten van de applicatie en de kosten van projectmanagement, ketencoördinatie. Goed projectmanagement kost tijd en geld en kan daarom het beste afzonderlijk inzichtelijk worden gemaakt en eventueel apart worden geprijsd.

Eén reactie adviseert om kwaliteit zwaar mee te laten wegen in de EMVI/BPKV-beoordeling. Als voorbeeld wordt een verhouding genoemd van 25 á 30% prijs en 70 á75% op kwaliteit.

4.2 Zijn kwalitatieve EMVI-criteria eerlijk en waardevol?

De ervaringen zijn overwegend positief wanneer de uitvraag functioneel en duidelijk wordt opgesteld. Door vooraf minimale kwaliteitseisen vast te leggen, weten inschrijvers wat wordt verwacht en krijgen zij ruimte om zich op kwaliteit te onderscheiden. Dit kan leiden tot een betere prijs-kwaliteitverhouding en minder verrassingen tijdens de uitvoering.

Tegelijkertijd wordt gewaarschuwd dat kwalitatieve criteria op basis van alleen een schriftelijke aanbieding niet altijd eerlijk of betrouwbaar uitpakken. Het risico bestaat dat vooral de partij met het beste verhaal wint, terwijl het daadwerkelijk geleverde product minder goed functioneert. Daarom moeten criteria zich richten op aantoonbare verkeerskundige effectiviteit, technische werking, gebruiksvriendelijkheid en beheerbaarheid.

Om de beoordeling betrouwbaarder te maken, kunnen naast plannen en beschrijvingen ook referenties, demonstraties en concrete praktijksituaties worden gebruikt. Daarmee wordt beter zichtbaar of een product daadwerkelijk werkt en begrijpelijk is voor beheerders.

4.3 Welke criteria zijn geschikt en kunnen vooraf onderscheid aangeven tussen opdrachtnemers?

De reacties wijzen erop dat de beoordeling vooral (maar niet uitsluitend) moet worden gebaseerd op functionele en beleidsmatige doelen, en minder op de specifieke technische en procesmatige oplossing van een leverancier. Beschrijf daarom duidelijk wat de regeling in de praktijk moet bereiken.

Mogelijke generieke criteria zijn:

- de mate waarin de voorgestelde regeling bijdraagt aan de gewenste verkeerskundige doelen;
- de begrijpelijkheid en bedienbaarheid voor VRI-beheerders;
- de technische werking en de aansluiting op de volledige iVRI-keten;
- de praktische toepasbaarheid en beheerbaarheid van het product;
- de onderbouwing met relevante referenties en bewezen praktijkervaring.

Om dit concreet te beoordelen, kunnen inschrijvers een representatieve praktijksituatie of een bestaand type kruispunt uitwerken. Zij kunnen bijvoorbeeld een kort ontwerp of voorstel presenteren, zonder dat hiervoor een volledig simulatietraject nodig is. Ook een gesprek en demonstratie met een werkend product kunnen inzicht geven in de verkeerskundige werking, technische werking en gebruiksvriendelijkheid.

5. Overige onderwerpen

5.1 Welke kansen en risico's worden genoemd?

Een belangrijk risico is dat een leverancier de opdracht wint met een zeer lage prijs, terwijl de kwaliteit onvoldoende is. Daarom wordt geadviseerd om minimale kwaliteitseisen of een uitsluitingsregeling op te nemen. Zo kan worden voorkomen dat een inschrijver met een lage prijs wordt geselecteerd ondanks een onvoldoende beoordeling op kwaliteit.

Daarnaast wordt genoemd dat het vooraf beprijzen van ketencoördinatie lastig is. Het is vooraf namelijk moeilijk in te schatten hoeveel problemen zich zullen voordoen en hoeveel inzet daarvoor nodig is. Een mogelijke oplossing is om ketencoördinatie als een apart perceel aan te besteden, in plaats van deze taak afzonderlijk bij iedere applicatieleverancier onder te brengen.

Overige onderwerpen die zijn benoemd:

- Cybersecurity;
- De mate waarin oplossingen concreet bijdragen aan uw projectdoelen.

5.2 Welke informatie en randvoorwaarden zijn nodig?

Voor een goede aanbieding is vooral inzicht nodig in de huidige staat van het volledige areaal van 93 locaties en de aanwezigheid van maatwerk in de regeling. Daarbij gaat het onder andere om de aanwezige hardware, internetverbindingen, UDAP, ITF's en RIS. Met deze informatie kunnen leveranciers de technische risico's beter inschatten en een realistische planning en prijs opstellen.

Ook moeten de functionele doelen van de opdrachtgever duidelijk zijn. Hierbij kan het gaan om verkeerskundige doelstellingen, beleidsdoelen, serviceniveau en eventuele projectdoelen. Wanneer deze doelen helder zijn, kunnen leveranciers beter aangeven hoe zij deze willen realiseren en kan de opdrachtgever de aanbiedingen eerlijker beoordelen op prijs, haalbaarheid en kwaliteit. De inschrijfstaat dient hierop aan te sluiten.