

Offerteaanvraag

Exploitatiedienstverlening Utrechtse zwembaden

15 juli 2020
Kenmerk 2019-SB-060
Versie 1.1
Definitief

Afdeling Inkoop
Organisatie onderdeel Financiën, Inkoop en Juridische Zaken
Gemeente Utrecht
Inkoop@utrecht.nl

Inhoud

1	De opdracht	4
1.1	Achtergrondinformatie bij de opdracht	5
1.1.1	Entreekassa	5
1.1.2	Leerlingvolgsysteem (LVS)	5
1.1.3	Verhuur	5
1.2	Scope van de opdracht	5
1.3	De Utrechtse zwembaden	6
1.3.1	Hardware	6
1.3.2	Kerngetallen	7
1.3.2.1	Aantal kassawerkplekken	7
1.3.2.2	Gebruikers	7
1.3.2.3	Leskinderen	7
1.3.2.4	Indeling accommodaties	8
1.3.2.5	Bezoekersaantallen	8
1.4	Toekomstvisie Utrechtse Zwembaden	8
1.4.1	Inleiding	8
1.4.2	De Zwembaden	8
1.4.3	het Leerlingvolgsysteem (LVS)	9
1.4.4	Communicatie	9
1.4.5	Retentiemanagement	10
1.4.6	Social Media	10
1.4.7	Innoveren	10
1.4.8	Koppelingen/interfaces/interacties diverse applicaties	10
1.4.9	Gebruik van rapportages en data	11
1.4.10	Tourniquets	11
1.4.11	Randapparatuur	11
1.4.12	Stringente regulatie van aantallen bezoekers	12
1.5	Utrecht: Ruimte voor iedereen	12
1.5.1	Speerpunten Duurzaamheid	12
1.6	Social return	13
2	De aanbesteding	14
2.1	Marktconsultatie	14
2.2	Doel van de aanbesteding	14
2.3	Aanbestedingsprocedure	14
2.4	Aanbestedingsvoorwaarden	14
3	Uw inschrijving	17
3.1	Informatiefase	17
3.1.1	Vragen over de opdracht	17

3.1.2	Voorbehouden, alternatieven, verbeteringen	17
3.1.3	Nota van inlichtingen	17
3.2	Uw inschrijving indienen	17
4	De beoordeling	19
4.1	Beoordelingsteam	19
4.2	Beoordelingsprocedure	19
4.2.1	Fase 1: toetsen op geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden	19
4.2.2	Fase 2: beoordelen op gunningscriteria	20
4.2.3	Fase 3: beoordelen op demo en praktijktest	20
4.2.4	Fase 4: berekenen totaalscore	22
4.2.5	Fase 4: afronden oordeel	22
4.2.6	Fase 5: bekendmaken resultaat van de beoordeling	22
4.2.7	Fase 6: Twintig dagen wachttijd	22
4.3	Procedure van verificatie	22
4.4	Definitieve gunning en contractsluiting	23
5	Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	24
5.1	Uitsluitingsgronden	24
5.1.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	24
5.2	Geschiktheidseisen	24
5.2.1	Vakbekwaamheid	24
6	Gunningscriteria	26
6.1	Inleiding	26
6.2	Gunningscriterium 1 Kwaliteit	26
6.2.1	Gunningscriterium: Plan van aanpak implementatie Leerlingvolgsysteem, Kassa- en Verhuursysteem	26
6.3	Gunningscriterium 2 Eisen en Wensen	27
6.4	Gunningscriterium 3 Duurzaamheid	28
6.4.1	Subgunningscriterium Hardware	28
6.4.2	Subgunningscriterium Software	28
6.5	Gunningscriterium 4: Demo en Gebruikerstest	29
6.5.1	<i>Subgunningscriterium 4.1: Demo Kassasysteem</i>	29
6.5.2	<i>Subgunningscriterium 4.2: Demo Verhuursysteem</i>	30
6.5.3	<i>Subgunningscriterium 4.3: Gebruikerstest LVS</i>	30
6.6	Gunningscriterium 5 Prijs	31
6.7	Beoordeling	31
7	Documentenlijst	33

1 De opdracht

De gemeente Utrecht (hierna: de gemeente) wil één overeenkomst afsluiten voor de implementatie, hosting, doorontwikkeling en onderhoud van een zwembadapplicatie voor de Utrechtse zwembaden. De overeenkomst heeft een looptijd van vier jaar met opties tot verlenging van twee keer twee jaar, deze vier jaar is inclusief implementatie.

In deze opdracht worden de volgende definities gehanteerd:

Implementatie:	Het geheel van handelingen en activiteiten dat nodig is om alle onderdelen van de ICT Prestatie, afzonderlijk en in onderlinge samenhang, in gebruik te kunnen nemen in de organisatie van Opdrachtgever, zodanig dat alle gebruikers van Opdrachtgever ermee kunnen werken overeenkomstig het Overeengekomen gebruik. Tot de Implementatie behoort tevens de Conversie, het realiseren van de voor het Overeengekomen gebruik noodzakelijke Koppelingen en het uitvoeren van de Acceptatieprocedure. Conform GIBIT 2016.
Hosting	Het door Inschrijver door middel van technieken voor communicatie op afstand aan Opdrachtgever ter beschikking stellen van de ICT Prestatie.). Conform GIBIT 2016.
Onderhoud	Het geheel van Correctief Onderhoud, Preventief Onderhoud, Innovatief Onderhoud en gebruikersondersteuning, een en ander zoals nader uitgewerkt in de GIBIT, de Overeenkomst en de SLA (op verzoek na gunning). Conform GIBIT 2016.
ICT Prestatie	Alle door Inschrijver op grond van de Overeenkomst te leveren goederen (waaronder begrepen Gebruiksrechten) en diensten. Conform GIBIT 2016.
Systeem	Het geheel van de aangeboden oplossing door de Inschrijver. Het systeem kan bestaan uit meerdere applicaties en koppelvlakken die als een geheel werken.
Zwembadapplicatie	Alle onderdelen zoals omschreven in het Programma van Eisen (bijlage 1).

De uit te voeren werkzaamheden bestaan voornamelijk uit:

- Voorbereiding, planning en implementatie van de zwembadapplicatie;
- Het minimaal ontwikkelen en leveren van de functionele eisen van de Zwembadapplicatie zoals beschreven in het Programma van Eisen (PvE);
- De conversie van data naar de zwembadapplicatie zoals beschreven in het PvE;
- Het onderhoud van de zwembadapplicatie gedurende de looptijd conform PvE;
- De zwembadapplicatie door ontwikkelen voor wat betreft bestaande en nieuwe wensen van de gemeente;
- De hosting van de zwembadapplicatie;
- Aan het einde van de looptijd overdragen van gegevens.

1.1 Achtergrondinformatie bij de opdracht

De gemeente exploiteert vier zwembaden verspreid door de stad en in de rand gemeente De Meern:

- Zwembad Den Hommel
- Zwembad De Kwakel
- Zwembad Fletiomare
- Zwembad Krommerijn

De exploitatie van Zwembad Krommerijn is alleen tijdens een beperkte periode in de zomermaanden in handen van de gemeente. In de periode daar buiten behoort de exploitatie toe aan Stichting Zwembad Krommerijn.

1.1.1 Entreekassa

Op dit moment wordt op alle locaties voor de entreekassa's gebruik gemaakt van SpaaS geleverd door VConsyst B.V.. Aan de entreekassa's worden toegangsbewijzen voor eenmalige entree, meerbadenkaarten, abonnementen en zwemlesproducten verkocht. Daarnaast worden er enkele zwembadartikelen verkocht zoals overschoentjes en zwemvleugeltjes. In zwembad Fletiomare worden er bij de entree kassa tevens horecaproducten verkocht, zij het in beperkte mate. Hierbij moet men denken aan frisdranken, koffie, thee en kleine versnaperingen.

In de zwembaden wordt nog geen gebruik gemaakt van toegangscontrole d.m.v. een tourniquet. Alle gasten worden na aankoop van een (los) entreebewijs, inclusief de registratie van een bezoek, via de entreekassa toegelaten tot het zwembad. Van een gast die in het bezit is van een meerbadenkaart wordt aan de entree kassa een tegoed afgewaardeerd en het bezoek geregistreerd. Het abonnement van een abonnementshouder wordt aan de entree kassa gescand en gecontroleerd op validiteit, waarbij er een bezoek wordt geregistreerd.

1.1.2 Leerlingvolgsysteem (LVS)

Ook voor het LVS wordt momenteel door alle zweminstructeurs gebruik gemaakt van SpaaS. Naast de lesadministratie wordt tevens een mobile device (tablet) ingezet om de aanwezigheid van leerlingen in de zwemles te controleren en om de vorderingen van het aanleren van zwemvaardigheden te registreren. Daarnaast biedt de gemeente met dit LVS ouders de mogelijkheid om online de vorderingen van hun kind te volgen of om een kind online in te schrijven op een wachtlijst naar voorkeur.

1.1.3 Verhuur

Voor de verhuur van de zwembaden, aan (vaste) verenigingen en andere belanghebbenden, wordt gebruik gemaakt van AMIS. De applicatie ten behoeve van de verhuur 'staat los' van de entreekassa en het LVS. In deze aanbesteding streeft de gemeente er naar om de verhuur een integraal onderdeel te laten uitmaken van de nieuwe applicatie ten behoeve van de exploitatie van de zwembaden.

1.2 Scope van de opdracht

De scope van het vervangingstraject van de huidige applicaties voor de exploitatie van de zwembaden is gericht op:

- De selectie en de aanschaf van één geïntegreerde softwareapplicatie voor de exploitatie van de Utrechtse Zwembaden;

- Uiterlijk 1 februari 2021 is de implementatie afgerond en wordt het systeem in gebruik genomen door de Utrechtse Zwembaden
- Het (zo nodig) vervangen van de huidige hardware voor de entreekassa inclusief de bijbehorende randapparatuur. Het gebruik van de Mifare passen uitgezonderd: de gemeente streeft er naar om de uitgegeven Mifare passen te blijven gebruiken;
- Het aangaan van een partnership met één leverancier die zich laat kenschetsen als:
 - o meedenkend met de gemeente voor het behalen van haar huidige en toekomstige ambities;
 - o die op de toekomst is gericht en voorbereid, voor wat betreft haar visie op softwareontwikkeling en de techniek.
- De implementatie en het in gebruik nemen van een kassa-/toegangsregistratiesysteem voor 4 zwembaden binnen de gemeente, ten behoeve van verkoop van zwembadartikelen, losse entree- en meerbadencarten, abonnementen en zwemlesproducten en het verlengen of vernieuwen hiervan en het reguleren van de toegang tot de zwembaden;
- Het realiseren van een koppeling tussen de entreekassa applicatie en het platform van Intersolve, ten behoeve van het gebruik en de afhandeling van de financiële transacties die gepaard gaan met het gebruik van de U-pas en het (toekomstig) gebruik van vouchers en andere (kortings)bonnen.
- Het realiseren van een koppeling met het financiële systeem (SAP), voor zowel de journaalposten (kassa) en de openstaande posten (verhuur);
- De implementatie en de in gebruik name van een leerlingvolgsysteem (LVS) ten behoeve van de ondersteuning, de registratie en de bewaking van de voortgang van de zwemlesactiviteiten van de individuele cursisten;
- De implementatie en de in gebruik name van een verhuursysteem, ten behoeve van de registratie en facturatie van de inhuur van het zwembad aan verenigingen en overige gebruikers;
- Het implementeren en in gebruik nemen van een online portaal waarbinnen:
 - o Burgers aan de zwembaden gerelateerde producten kunnen afnemen, vernieuwen of verlengen;
 - o Burgers geïnformeerd kunnen worden over relevante en actuele zaken rond de dienstverlening van de zwembaden;
 - o Ouders hun kinderen in kunnen schrijven voor zwemlessen;
 - o (Ouders van) Cursisten de voortgang van de lessen kunnen raadplegen
 - o De voorbereiding op het toekomstige gebruik van tourniquets ten behoeve van toegangsregulatie en een vlotte doorstroom van de gasten in het zwembad;
- De voorbereiding op het toekomstige gebruik van tourniquets ten behoeve van toegangsregulatie en een vlotte doorstroom van de gasten in het zwembad.

1.3 De Utrechtse zwembaden

1.3.1 Hardware

De kassawerkplekken zijn voorzien van:

Component	Merk/Model/Type	Bijzonderheden
Entreekassa	I-Touch	All-in-one systeem
Paslezer	TWN4 Mifare NFC ICASA	
Toetsenbord	HP	Draadloos
Muis	HP	Draadloos

Pinterminal/ Handterminal	Verifone VX820 VX520	
Bonprinter	SEWOO SLK-TE-323	
Kassalade	'Kieplade'	

Hoewel de gemeente beschikt over een eigen netwerk, zijn de huidige kassasystemen niet opgenomen in dit netwerk. De gemeente heeft zich voorgenomen om het nieuwe kassasysteem aan te laten sluiten op Microsoft Intune.

1.3.2 Kerngetallen

1.3.2.1 Aantal kassawerkplekken

In onderstaande tabel worden de aantallen kassawerkplekken per locatie weergegeven:

Locatie	Aantal	Type
De Kwakel	2	Entree
Den Hommel	2	Entree
Fletiomare	2	Entree / Horeca
Krommerijn	2	Entree

1.3.2.2 Gebruikers

In onderstaande tabel worden de aantallen gebruikers weergegeven van de diverse modules, uitgesplitst naar concurrent en totaal aantal gebruikers:

Module	Gebruikers	Aantal
Kassa	Concurrent users:	9
	Users totaal:	30
LVS	Concurrent users:	30
	Users totaal:	70
Verhuur	Concurrent users:	6
	Users totaal:	12
FB	Concurrent users:	2
	Users totaal:	12

1.3.2.3 Leskinderen

In onderstaande tabel worden het aantal leskinderen per locatie weergegeven, uitgesplitst naar kinderen in (actieve) lesgroepen en kinderen op de wachtlijst:

Type	Den Hommel	Fletiomare	De Kwakel	Totaal
Leskinderen	1174	1000	1100	3274
Wachtlijst	411	867	450	1728

1.3.2.4 Indeling accommodaties

In onderstaande tabel wordt de indeling van de accommodaties weergegeven.:

Den Hommel	Fletiomare	De Kwakel	Krommerijn
25m bad	2x 25m bad	2x 25 bad	50m bad
Recreatie bad	Vergaderzaal	Doelgroepen bad	
Instructiebad		Recreatie bad	
Vergaderzaal		Vergaderzaal	

1.3.2.5 Bezoekersaantallen

In onderstaande tabel worden de bezoekersaantallen weergegeven per locatie (gebaseerd op gegevens uit 2019).

Locatie	Bezoekersaantal
Den Hommel	243.868
Krommerijn	88.391
De Kwakel	237.513
Fletiomare	168.173

1.4 Toekomstvisie Utrechtse Zwembaden

1.4.1 Inleiding

In deze paragraaf staat de toekomstvisie van de Gemeente Utrecht ten aanzien van haar exploitatiedienstverlening binnen de zwembaden beschreven.

De gemeente biedt in de toekomstige situatie zoveel mogelijk haar producten en diensten online aan haar klanten aan. Hiervoor biedt de gemeente haar klanten een digitaal platform (middels de site van de Utrechtse Zwembaden) waar men zwembadproducten aanschaft, meerbadenskaarten vernieuwd of zwemlesproducten en abonnementen verlengd en betaald.

Het is voor klanten van de gemeente eenvoudig om online voor deze producten en diensten losse (anonieme) entreekaartjes te kopen.

Binnen dit digitale platform stelt de gemeente ook een persoonlijk online portaal voor, alwaar men (gepersonaliseerde) producten en diensten van de gemeente kan aanschaffen. Dit portaal is te benaderen via de website van de afzonderlijke zwembaden alwaar men ook zaken als de eigen aankoophistorie, bezoekgedrag en tegoeden terug kan vinden.

Eén van de beoogde resultaten van het op deze manier aanbieden van producten en diensten is dat de wachtrijen voor de kassa's in de zwembaden afnemen en de producten en diensten van de Utrechtse zwembaden nog bereikbaarder worden voor de burgers.

De uitgewerkte toekomstvisie is gebaseerd op de ambities van de gemeente voor de toekomst. De actuele situatie is beschreven in de overige hoofdstukken van het aanbestedingsdocument, gecombineerd met de eisen en wensen uit het Programma van Eisen (PvE).

De gemeente is benieuwd naar de reactie van inschrijvers op deze visie en verwacht daarom een korte reactie op deze toekomstvisie als onderdeel van het in te dienen Plan van Aanpak (PvA).

1.4.2 De Zwembaden

De gemeente biedt voor haar zwembaden een verscheidenheid aan losse toegangsbewijzen, abonnementen, meerbadenskaarten en zwemlesproducten aan. Deze producten worden vooralsnog

verkocht aan de kassa's binnen de verschillende zwembaden. Niet zelden vormen er zich wachtrijen voor de kassa, bijvoorbeeld tijdens populaire zwemuren of activiteiten. Ook het verlengen van abonnementen of meerbadenkaarten en het betalen van leskaarten aan de kassa zorgen voor extra drukte.

De gemeente heeft de ambitie de dienstverlening aan haar klanten te optimaliseren door de verkoop en de betaling van losse toegangsbewijzen, abonnementen, meerbadenkaarten en zwemlesproducten online beschikbaar te stellen. Uitgangspunt daarbij is dat de betaling direct volledig wordt voldaan door middel van een digitale betaalwijze.

Naast de aanschaf van producten kan een klant zijn of haar (bijna) verlopen abonnement of zijn of haar (bijna) verbruikte meerbadenkaarten ook online verlengen of opwaarderen. Bovendien heeft men inzicht in het aantal resterende knippen en de geldigheidsduur van de aangeschafte producten. De gast wordt proactief geïnformeerd over het (dreigend) verlopen van een abonnement of het dreigende tekort aan het tegoed op een meerbadenkaart. Hierbij krijgt zij meteen de mogelijkheid om het abonnement te verlengen of de meerbadenkaart te vernieuwen. In de verdere toekomst worden hier idealiter ook de reservering en betaling van kinderfeestjes en zwembadarrangementen aan toegevoegd. Met een geldig en betaald product, kan de klant via een tourniquet eenvoudig de zwemzaal betreden, zonder tussenkomst van een kassamedewerker.

De gemeente wil op termijn de mogelijkheden om de contante stromen binnen haar locaties te weren onderzoeken. Alle transacties worden vooraf via een digitale betaalwijze of achteraf middels de pinpas of een mobiel-betalen-app afgehandeld. Uiteindelijk zal er sprake zijn van een cashless zwembad. Momenteel maken er veel ouderen en burgers met een niet-Nederlandse achtergrond gebruik van de zwembaden. Naar verwachting zullen deze groepen moeite hebben met het gebruik van online diensten. De gemeente is benieuwd naar de zienswijze van de inschrijvers op deze materie en naar de oplossingen die zij hebben voor het realiseren van een cashless omgeving, rekening houdend met deze problematiek.

Op termijn wordt er een nieuw zwembad gebouwd binnen de gemeente. Verwacht wordt van inschrijvers dat deze, in aanloop naar en tijdens de in gebruik name van dit nieuwe zwembad, de gemeente ondersteuning bieden met innovatieve ideeën en oplossingen. De gemeente is benieuwd op welke wijze inschrijver meedenkt en adviserend optreedt bij nieuwbouw en de ontwikkeling van nieuwe vormen van dienstverlening in het zwembad.

1.4.3 het Leerlingvolgsysteem (LVS)

De gemeente neemt een leerlingvolgsysteem (LVS) in gebruik dat zorgdraagt voor de lesadministratie van de zwembaden enerzijds en anderzijds de ouders/verzorgers en hun kinderen online informeert over de voortgang van hun kind. De instructeur legt tijdens de zwemles, met behulp van een (mobiel) device, eenvoudig de ontwikkeling van de zwemvaardigheden van de leerlingen vast. Via een online portaal kunnen ouders/verzorgers en kinderen de voortgang volgen. De nadruk binnen het LVS en het portaal ligt voor zowel de gebruiker als voor de burger op gebruiksgemak, gebruikersvriendelijkheid en laagdrempeligheid.

Het inschrijfproces en het eventueel betalen van inschrijfgeld vindt volledig online plaats. Hierbij kunnen ouders inschrijven op één of meerdere wachtlijsten, locaties, weekdagen en tijden.

1.4.4 Communicatie

De gemeente wil zo optimaal mogelijk met haar klanten kunnen communiceren: reactief en proactief. Berichten die informatief van aard zijn, maar ook bijvoorbeeld berichten welke betrekking hebben op kledingzwemmen of afzwemmen. Hierbij kan worden gedacht aan e-mail, push-, SMS- of Whatsappberichten.

1.4.5 Retentiemanagement

de gemeente wil proactief acteren op het binden van haar klanten en daarmee kunnen anticiperen op veranderende behoeftes en wensen van de burger. Door middel van een bewuste marketingaanpak houdt de gemeente een langdurige relatie met haar klanten in stand en stimuleert hen om herhaald producten of diensten af te nemen, mede met het oog op het stimuleren van burgers om te (blijven) sporten en bewegen. Inzicht in en passend kunnen acteren op het klant- en aankoopgedrag is daarom onontbeerlijk. Met dergelijke inzichten kan de gemeente haar producten blijven innoveren en afstemmen op de vraag en haar gasten aan haar binden.

1.4.6 Social Media

De gemeente wil op termijn de mogelijkheden van de inzet van Social Media onderzoeken. Het verder verbeteren van het klantcontact, het informeren van ouders en (zwemles)leerlingen en burgers in het algemeen zijn hierbij de speerpunten. De gemeente is benieuwd naar de visie van inschrijvers en naar de wijze waarop zij gebruik maken van de toepassingen van Social Media binnen de softwareapplicatie(en).

1.4.7 Innoveren

De gemeente wil blijven innoveren. Niet alleen voor wat betreft haar diensten en de dienstverlening, maar ook op het gebied van online uitingen via haar website. Voorbeelden hiervan zijn:

- Het realtime tonen van beschikbaarheid van het zwembad;
- Het tonen van actuele zwem(les)activiteiten;
- Algemene mededelingen m.b.t. de dienstverlening binnen de zwembaden
- Gericht actuele informatie tonen aan doelgroepen (afzwem momenten, proeflessen, etc)
- Ad hoc acties kunnen aanmaken en publiceren (korting bij lage bezetting)
- Arrangementen met horeca artikelen aanbieden

Uitgangspunt hierbij is dat de softwareapplicatie directe of op zijn minst eenvoudige uitwisseling van data met de website van de zwembaden mogelijk maakt. De gemeente nodigt inschrijvers van harte uit mee te denken in de mogelijkheden voor de gemeente om te blijven innoveren op het gebied van online dienstverlening.

Gedurende de contracttermijn zullen de Utrechtse Zwembaden ook gebruik gaan maken van toegangscontrole en -regulatie door middel van het gebruik van tourniquets.

1.4.8 Koppelingen/interfaces/interacties diverse applicaties

De gemeente verwacht dat de nieuwe softwareapplicatie koppelingen met haar huidige (relevante) systemen en andere (toekomstige) koppelingen mogelijk maakt. Er wordt van inschrijver dus verwacht dat deze openstaat voor (technische) interactie met applicaties van anderen en het uitwisselen van benodigde data.

Concrete voorbeelden van koppelingen zijn:

- Koppeling met SAP voor zowel de openstaande- als de journaalposten;
- Koppeling met het Intersolve platform ten behoeve van het gebruik de U-pas

Beide koppelingen maken onderdeel uit van de uitvraag in het Programma Van Eisen en worden gerealiseerd tijdens de implementatie en zijn verdisconteerd in de kosten voor implementatie. Deze koppelingen dienen gereed te zijn voor 1 februari 2021.

1.4.9 Gebruik van rapportages en data

De gemeente heeft behoefte aan betrouwbare data omtrent de verkoop van haar producten en diensten. Hier wordt niet alleen aan de omzet gerelateerde data gedacht, maar ook aan gegevens rond bezoekersaantallen en aantal leerlingen (deelnemers) aan lesgroepen of lessen voor doelgroepen. Met behulp van deze data worden producten en diensten steeds verder geïnnoveerd en wordt er gericht gestuurd op het behalen van de exploitatiedoelstellingen.

De gemeente maakt gebruik van rapportages en dashboards uit rapportagetools die geïntegreerd zijn in de kassa-applicatie en het leerlingvolgsysteem en die beantwoorden aan de actuele managementinformatiebehoefte.

1.4.10 Tourniquets

De gemeente is voornemens om binnen de contractperiode tourniquets in gebruik te gaan nemen binnen de zwembaden. Door gebruik te gaan maken van tourniquets wil zij de toegang beter reguleren en hoopt zij nog beter inzicht te krijgen in bezoekersaantallen. Bovendien biedt dit de mogelijkheid om gasten, die online een toegangsbewijs voor de entree hebben aangeschaft, zonder tussenkomst van een kassier(e), gereguleerd toegang te verlenen tot de baden. De gemeente denkt hierbij ook aan de minder valide gasten. Voor hen wil de gemeente een goed toegankelijk -rolstoelvriendelijk- tourniquet realiseren. Daarnaast biedt het gebruik van tourniquets de mogelijkheid om op termijn toe te werken naar een cashless omgeving binnen de zwembaden.

De gemeente heeft hiervoor in het PvE een aantal requirements opgenomen. Zij is er zich van bewust dat er, voor wat een tourniquet betreft, meerdere varianten in toepassing en uitrusting te verkrijgen zijn. Desondanks wordt aan inschrijver gevraagd om in het prijzenblad een prijs (bij benadering) voor de aanschaf van een tourniquet op te geven. Het staat de gemeente vrij, indien de prijzen niet marktconform zijn deze buiten de af te sluiten overeenkomst af te nemen. Bij implementatie mogen de prijzen niet meer dan 25% afwijken.

1.4.11 Randapparatuur

Ten behoeve van de uitbreiding, het beheer en de betere controle op de dienstverlening binnen de zwembaden willen deze de volgende randapparatuur in gebruik gaan nemen:

a) *BAR-/QR-code reader:*

Mede door de toepassing van online verkoop van losse entree, meerbadenskaarten en abonnementen, zijn de zwembaden voornemens om bar-/qr-code readers in gebruik te gaan nemen. Bovendien zal het gebruik van de U-pas als betaalmiddel vragen om de in gebruik name van deze randapparatuur.

b) *Webcam:*

Ter controle van het gebruik van (leeftijd)specifieke toegangsmiddelen en om de toegangspassen meer te personificeren willen de zwembaden foto's van pashouders vastleggen en op de pas kunnen printen.

c) *Pasprinter*

Om misbruik te voorkomen willen de zwembaden de passen meer personificeren. Hiervoor wordt gedacht aan het printen van passen, voorzien van de naam, geboortedatum en een pasfoto

1.4.12 Stringente regulatie van aantallen bezoekers

De huidige tijd, *de Corona-crisis*, leert dat de zwembaden snel in moeten kunnen spelen op veranderende omstandigheden. Zij dienen de dienstverlening flexibel aan te kunnen passen aan de richtlijnen die door de landelijke overheid worden opgesteld. Ook deze richtlijnen zijn door de omstandigheden (telkens) aan verandering onderhevig. Om te voldoen aan de richtlijn van het stringente reguleren van bezoekers, vindt de gemeente in fysiek opzicht tot nu toe afdoende mogelijkheden. Daarnaast weet zij zich in toenemende mate afhankelijk van de mogelijkheden die de digitale dienstverlening biedt.

De gemeente nodigt u in deze aanbesteding dan ook van harte uit om in uw aanbieding inhoud te geven aan het zo optimaal en klantvriendelijk mogelijk reguleren van bezoekersstromen. De gemeente beseft zich terdege dat een uitputtende oplossing in een softwarepakket ontwikkeltijd kost. Maar zij zal met extra belangstelling aandacht besteden aan uw visie rond dit onderwerp en de oplossing die u hiervoor heeft ontwikkeld of aan het ontwikkelen bent.

1.5 Utrecht: Ruimte voor iedereen

In het coalitieakkoord 2018-2022: 'Utrecht: ruimte voor iedereen' stelt de gemeente zich tot doel een stad van Gezond Stedelijk Leven te zijn.

- We investeren in de ontwikkeling van kansrijke en duurzame economische sectoren en banen, zodat mensen aan het werk kunnen.
- Utrecht wil koploper zijn als het gaat om de verandering naar een duurzame energievoorziening en economie.
- We versnellen de verandering van onze energiesystemen om zo snel mogelijk klimaatneutraal te worden.
- We koppelen deze transitie aan de groei van onze stad, de daarbij horende ruimtelijke ontwikkelingen en mobiliteitssprong.
- We willen dat in Utrecht iedereen mee kan doen, zowel in fysiek als sociaal opzicht. En dat de stad en haar voorzieningen voor iedereen toegankelijk zijn.

1.5.1 Speerpunten Duurzaamheid

- Onder het thema 'Gezond Stedelijk Leven' zet de gemeente in op de verdere ontwikkeling van een gezonde en klimaatbestendige stad.
- De gemeente wil zo snel mogelijk klimaatneutraal zijn, en zet hierbij in op zonnepanelen, verduurzaming van onze eigen inkoop en vastgoed, een plan om stadsverwarming te verduurzamen en woningen van het gas af te krijgen.
- De gemeente heeft als doelstelling om in 2025 volledig uitstootvrij te bevoorraden in de binnenstad.
- Utrecht 100% circulair in 2050: in de circulaire economie behouden materialen en producten na gebruik hun waarde. Als deelnemer van de Green Deal Circulair Inkopen, het Grondstoffenakkoord en het convenant 'Beton in een circulaire economie' heeft de gemeente als doel in 2022 33% van het inkoopvolume circulair in te kopen, met zo weinig mogelijk gebruik van schaarse grondstoffen. De

gemeente houdt voeling met de ontwikkelingen in de markt en daagt de markt ook uit om op vernieuwende wijze aan de verduurzaming van de stad bij te dragen. Ziet u in deze opdracht kansen voor circulair inkopen die de gemeente niet heeft gezien, gebruikt u dan alstublieft de mogelijkheid tot het stellen van vragen.

- De gemeente koopt alleen hout in dat FSC-gecertificeerd of daaraan gelijkwaardig is.
- Utrecht is een 'Global Goals City' en zet zich in voor duurzame ontwikkelingsdoelen: de [Global Goals](#). Binnen de mogelijkheden richt de gemeente zich op de mate waarin u als ondernemer verantwoord en transparant onderneemt. Zowel in uw bedrijfsvoering als in de gehele keten (eerlijke handel).
- De gemeente wil de laagste werkloosheid van Nederland realiseren.
- De gemeente werkt aan de [toegankelijkheid](#) van de stad voor iedereen (met het VN-verdrag handicap). Daarbij past de gemeente de [Utrecht Standaard Toegankelijk](#) toe op het (ver-)bouwen van eigen gebouwen.

De gemeente stuurt in haar rol als opdrachtgever van haar inkopen op deze ambities. Dit betekent voor u dat de gemeente - naast prijs en kwaliteit - ook aandacht heeft voor maatschappelijke thema's in het inkoopproces.

1.6 Social return

De gemeente vindt het belangrijk dat iedereen kan meedoen in de samenleving en perspectief heeft op werk en inkomen, naar kennis en kunde. Door middel van het opnemen van social return in de inkopen, beoogt de gemeente dat haar investeringen, naast het 'gewone' rendement, ook een concrete sociale winst opleveren door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt kansen op werkgelegenheid te bieden.

Bij aanbestedingen met een waarde groter dan € 100.000 vraagt de gemeente aan opdrachtnemers om zich in te spannen voor social return. Voor deze aanbesteding is een percentage van 5% social return van toepassing.

De mogelijkheden die opdrachtnemers hebben om social return in te vullen zijn breed: van het creëren van extra arbeidsplaatsen, werkervarings- of stageplaatsen, producten en diensten inkopen bij een sociaal ondernemers tot het delen van kennis en expertise.

Het toepassen van social return is maatwerk, waarbij rekening wordt gehouden met de wensen van de opdrachtnemer: we zoeken naar een 'win-win-winsituatie'. De 'Handleiding Social Return' beschrijft de randvoorwaarden en de mogelijkheden voor het realiseren van social return bij de uitvoering van de opdracht. Kijk voor meer informatie op www.utrecht.nl/socialreturn en in het document 'Handleiding Social Return'.

2 De aanbesteding

2.1 Marktconsultatie

Ter voorbereiding op deze aanbesteding heeft de gemeente een gesloten marktconsultatie uitgevoerd. Deze marktconsultatie is uitgezet bij zes marktpartijen. Doelstelling van de marktconsultatie was het vaststellen van de vormen van dienstverlening zijn van marktpartijen en welke functionaliteiten de systemen te bieden heeft. De bijdrage van deze zes marktpartijen heeft bijgedragen aan het verscherpen van bepaalde aanbestedingsaanpak en het maken van keuzen rondom het wel of niet aanbesteden in percelen. Conclusie van de marktconsultatie is dat deze partijen in staat zijn in meer- of mindere mate kan leveren wat aansluit bij de visie van de gemeente. En dat de gemeente een goede afweging heeft kunnen maken over de mogelijkheden en onmogelijkheden die zij had in hun eerste visie.

2.2 Doel van de aanbesteding

De gemeente wil de opdracht gunnen aan één inschrijver. De gemeente gunt de opdracht aan de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

2.3 Aanbestedingsprocedure

Voor deze opdracht volgt de gemeente de Europese openbare aanbestedingsprocedure volgens de Aanbestedingswet 2012.

De aanbesteding wordt niet in percelen opgedeeld omdat er behoefte is aan een geïntegreerd systeem wat zo gebruiksvriendelijk mogelijk is voor de alle eindgebruikers. De in hoofdstuk één beschreven scope kan gezien worden als een geïntegreerd proces waarbij de gebruikers optimaal moeten kunnen samenwerken. Tevens is geconcludeerd dat marktpartijen in staat zijn de gehele dienstverlening uit de scope integraal kunnen leveren.

2.4 Aanbestedingsvoorwaarden

- Als u zich inschrijft voor deze opdracht, dan verklaart u daarmee dat u onvoorwaardelijk akkoord gaat met alle gestelde eisen. U verklaart met uw inschrijving ook dat u de opdracht onvoorwaardelijk kunt uitvoeren volgens de gestelde eisen.
- Er zijn voor de gemeente geen kosten verbonden aan uw inschrijving. De gemeente vergoedt geen schade of kosten zolang er geen schriftelijke, door beide partijen ondertekende overeenkomst tot stand is gekomen.

- Het is niet toegestaan manipulatief in te schrijven. Hiermee wordt in deze context bedoeld dat een oneigenlijk middel wordt aangewend om aan de concurrentie van mede-inschrijvers te ontkomen, respectievelijk dat de aangekondigde maatstaf ter beoordeling van de economisch meest voordelige inschrijving wordt misbruikt, waardoor de door de gemeente gehanteerde beoordelingsmethodiek wordt gefrustreerd. U mag geen aanbieding doen die naar objectieve bedrijfseconomische maatstaven niet marktconform of niet aannemelijk is, dan wel anderszins een manipulatief karakter heeft. Uw inschrijving is in ieder geval manipulatief als één of meerdere tarieven de gehanteerde formule frustreren of als sprake is van negatieve of nultarieven. Tevens is het niet toegestaan het format van het prijzenblad in de aanbesteding te wijzigen.
Wanneer u deze bepaling overtreedt wordt u uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.
- Alle communicatie over deze aanbesteding vindt plaats via TenderNed. Wanneer u vragen heeft, stelt u deze via TenderNed. Alleen in uitzonderingssituaties kunt u contact opnemen met de inkoper van de gemeente. Het is niet toegestaan om contact op te nemen met andere betrokkenen bij deze aanbesteding.
- De gemeente kan ervoor kiezen om de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. U heeft dan geen recht op vergoeding van kosten die u heeft gemaakt of schade die u heeft geleden in het kader van deze aanbesteding.
- Alle communicatie tijdens de aanbesteding en tijdens de looptijd van de overeenkomst gebeurt in de Nederlandse taal.
- De personen die binnen uw onderneming voor de uitvoering van deze opdracht verantwoordelijk zullen zijn, beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift. In ieder geval voldoende om de werkzaamheden en contractuele verplichtingen uit te voeren.
- Bij definitieve gunning ondertekenen de gemeente en de gegunde partij(en) de overeenkomst met een digitale handtekening. De gemeente gebruikt hiervoor ValidSign. U bent bereid om voor het ondertekenen van de overeenkomst, als extra autorisatie, het e-mailadres en mobiel telefoonnummer van de vertegenwoordigingsbevoegde persoon aan te leveren.
- Geheimhouding: Personen binnen uw onderneming delen geen informatie die in het kader van deze opdracht beschikbaar komt met derden. U mag wel informatie delen met partners, onderaannemers en/of hulppersonen die u inschakelt. In dat geval bent u ervoor verantwoordelijk dat zij geen informatie met derden delen.
- Een onderneming mag slechts één inschrijving doen. Als een onderneming meerdere malen inschrijft, zelfstandig of als deelnemer in een combinatie, dan wijst de gemeente alle inschrijvingen van deze onderneming af als ongeldige inschrijvingen.
- Ondernemingen die behoren tot dezelfde groep mogen alleen een inschrijving doen als er géén sprake is van onderling gesloten overeenkomsten en/of feitelijke gedragingen die de mededinging beperken. De gemeente kan de betreffende ondernemingen vragen om aan te tonen dat de mededinging niet wordt beperkt. Wordt dit niet aangetoond? Dan wijst de gemeente alle

inschrijvingen van alle ondernemingen uit dezelfde groep af als ongeldige inschrijvingen.

- Gestanddoeningstermijn: U garandeert uw inschrijving inclusief prijs voor een periode van minimaal 4 maanden na de datum waarop de inschrijvingen uiterlijk ingediend moeten worden. Binnen deze termijn mag u de inschrijving niet wijzigen of intrekken.
- Wanneer er een kort geding wordt aangespannen tegen de voorlopige gunningsbeslissing, verlengt u de gestanddoeningstermijn van uw inschrijving tot minimaal 2 weken na de datum van de uitspraak in het kort geding.
- Alle gegevens die uw onderneming aanlevert, zijn naar waarheid ingevuld.

3 Uw inschrijving

Let op

Wilt u deelnemen aan deze aanbesteding? Controleer tijdig of uw onderneming op de juiste wijze is geregistreerd op www.TenderNed.nl. Controleer ook wie bevoegd is om namens uw onderneming een inschrijving digitaal in te dienen.

3.1 Informatiefase

3.1.1 Vragen over de opdracht

U kunt via TenderNed **doorlopend** vragen stellen over de aanbestedingsstukken. Dit kan uiterlijk tot de daarvoor aangegeven datum op TenderNed. De gemeente kan de vragen doorlopend beantwoorden. Alle geïnteresseerde partijen die op TenderNed geregistreerd zijn, hebben toegang tot de (geanonimiseerde) vragen en antwoorden.

3.1.2 Voorbehouden, alternatieven, verbeteringen

Zitten er elementen in uw voorgenomen inschrijving die niet zonder voorbehoud voldoen aan de gestelde eisen? Stel dan hierover een vraag tijdens de informatiefase. Door het indienen van uw inschrijving verklaart u zich onvoorwaardelijk akkoord met alle aan de procedure en opdracht gestelde eisen.

3.1.3 Nota van inlichtingen

Ten minste 10 dagen vóór de uiterste datum van indienen van de inschrijvingen stelt de gemeente in TenderNed een Nota van Inlichtingen op. Hierin vindt u de antwoorden op alle gestelde vragen. Deze Nota van Inlichtingen is een integraal onderdeel van de aanbestedingsstukken.

Ontdekt u tegenstrijdigheden in de antwoorden? Meld dit ons zo spoedig mogelijk via TenderNed.

Na deze informatiefase zijn de eisen, gunningscriteria en aanbestedingsstukken definitief.

De gemeente realiseert zich dat de publicatie van deze aanbesteding plaatsvindt in een bijzondere periode, met de actuele maatregelen rondom het coronavirus. De gemeente heeft er begrip voor wanneer de gestelde inschrijvingstermijn voor u als ondernemer en beoogd inschrijver, als gevolg van de huidige en mogelijk toekomstige maatregelen niet toereikend is. Wanneer dit zo is dan verzoekt de gemeente de informatiefase te benutten om hierover vragen te stellen. Ook andere vragen als gevolg van de actuele ontwikkelingen, die de aanbesteding overstijgen, kunt u stellen tijdens de informatiefase. De gemeente zal de Nota('s) van Inlichtingen en/of de berichtenmodule in TenderNed gebruiken om u te informeren over actuele ontwikkelingen die van invloed (kunnen) zijn op de aanbesteding en uw inschrijving.

3.2 Uw inschrijving indienen

De invulformulieren die u bij uw inschrijving moet uploaden, staan bij de aanbestedingsdocumenten op TenderNed. U mag de opmaak en vorm van de (digitale) documenten niet aanpassen.

Let op

Het kan gebeuren dat de gemeente een invulformulier wijzigt naar aanleiding van de vragen en antwoorden in de informatiefase. De gemeente past dan het versienummer aan. Controleer vlak voordat u uw inschrijving indient of u de laatste versie van de formulieren gebruikt. Als u een verkeerd formulier gebruikt, dan kan dat er toe leiden dat de gemeente uw inschrijving afwijst als een ongeldige inschrijving.

Dien uw inschrijving in door deze vóór de aangegeven tijd op de sluitingsdatum in TenderNed in de digitale kluis te plaatsen. Na dit tijdstip is het niet meer mogelijk om de stukken in de kluis te plaatsen en is het dus niet meer mogelijk om een inschrijving in te dienen. Indien niet alle documenten zoals hieronder omschreven aanwezig zijn bij uw inschrijving dan leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbesteding.

De gemeente accepteert alleen inschrijvingen die via TenderNed worden ingediend.

Uw inschrijving bevat de volgende documenten:

- Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument
- Prijsinvulformulier
- Document 'Plan van aanpak Kwaliteit'
- Document 'Plan van aanpak Duurzaamheid'
- Ingevuld Programma van Eisen

Naast de bovengenoemde documenten dient u een voorbeeld SLA conform de service level requests uit het PvE toe te voegen, waarmee de gemeente kan beoordelen of uw dienstverlening voldoet.

En, indien van toepassing (zie hoofdstuk 5):

- Uitvoeringsverklaring onderaannemer

Documenten die niet direct aan een eis of gunningscriterium te koppelen zijn, kunt u in TenderNed uploaden bij de tab 'Overige documenten'.

4 De beoordeling

Na sluiting van de termijn voor het indienen van inschrijvingen downloadt de gemeente de inschrijvingen uit de digitale kluis en start de beoordelingsprocedure.

4.1 Beoordelingsteam

De gemeente heeft een beoordelingsteam samengesteld dat de inschrijvingen beoordeelt op de gunningscriteria. Dit beoordelingsteam bestaat uit minimaal 3 medewerkers uit de diverse in deze aanbesteding uitgevraagde onderdelen en/of managers met expertise op het gebied van de exploitatiedienstverlening van de zwembaden van de gemeente. Het beoordelingsteam krijgt tijdens het beoordelen nog geen inzage in de inschrijvingsprijzen.

4.2 Beoordelingsprocedure

De beoordeling van de inschrijvingen vindt plaats in fasen.

4.2.1 Fase 1: toetsen op geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden

Voldoet u niet aan de gestelde geschiktheidseisen? Of is een van de uitsluitingsgronden van toepassing op u, of op eventuele onderaannemers waarop u zich beroept om te voldoen aan de geschiktheidseisen? Dan wijst de gemeente uw inschrijving af.

Ernstige beroepsfouten

In het Uniform Europees Aanbestedingsdocument staat de vraag of u of uw onderneming zich schuldig heeft gemaakt aan ernstige beroepsfouten. De gemeente vindt dat uw onderneming in ieder geval een ernstige beroepsfout heeft begaan als:

- uw onderneming (waar ook haar medewerkers, vertegenwoordigers en ondergeschikten onder vallen) met kwade opzet voordeel verschaft of heeft verschaft aan een medewerker, ondergeschikte of vertegenwoordiger van de gemeente, en/of
- uw onderneming zich bij eerdere opdrachten voor de gemeente schuldig heeft gemaakt aan grove wanprestatie of (wan)gedrag dat ernstige twijfel doet rijzen aan de betrouwbaarheid van uw onderneming.

De gemeente kan bij deze aanbestedingsprocedure gebruik maken van de Wet Bibob (Wet bevordering integriteitsbeoordelingen door het openbaar bestuur) om te toetsen of er bij een inschrijver sprake is van één van de verplichte of facultatieve uitsluitingsgronden, waaronder de hierboven genoemde ernstige beroepsfout. De gemeente kan hierover aan het Landelijk Bureau Bibob advies vragen.

Het advies dat het Landelijk Bureau Bibob op basis van de uitkomst van haar onderzoek zal uitbrengen, is voor de gemeente niet bindend. De gemeente beoordeelt een inschrijver zelf, mede aan de hand van het advies.

U bent als inschrijver verplicht aan dit onderzoek mee te werken. Als u dat niet doet, wijst de gemeente uw inschrijving af als ongeldige inschrijving.

4.2.2 Fase 2: beoordelen op gunningscriteria

De gemeente beoordeelt uw inschrijving op basis van de gunningscriteria zoals beschreven in hoofdstuk 6. De gunningscriteria zijn kwalitatief of kwantitatief. Uw inschrijving wordt beoordeeld op basis van de beoordelingsmethodiek Gunnen op Waarde.

Absolute beoordeling van kwalitatieve gunningscriteria

Een gunningscriterium is kwalitatief als de gemeente vraagt naar niet kwantificeerbare gegevens, bijvoorbeeld een Plan van Aanpak.

Aan de hand van de verstrekte informatie beoordeelt het beoordelingsteam de mate waarin of de wijze waarop de inschrijvingen voldoen aan het gunningscriterium.

De beoordeling gaat als volgt:

1. De leden van het beoordelingsteam beoordelen de ingediende gegevens van elke inschrijver. Elk lid van het beoordelingsteam kent aan het te beoordelen gunningscriterium een voorlopig kwalificering toe op basis van de puntenschaal die is opgenomen in de beschrijving van het gunningscriterium.
2. In een gezamenlijke beoordelingssessie worden de voorlopige kwalificeringen en de motiveringen van de beoordelaars besproken. De individuele beoordelaars kunnen hierna hun voorlopige score nog aanpassen. Vervolgens wordt het definitieve kwalificering per inschrijver vastgesteld. De definitieve kwalificering is een kwalificering waarover een consensus is bereikt.

Absolute beoordeling van kwantitatieve gunningscriteria

Een gunningscriterium is kwantitatief als de gemeente vraagt naar kwantificeerbare gegevens, dit geldt voor gunningscriterium 2: Eisen en Wensen (PvE).

De gemeente verbindt hierbij kwaliteitswaarde aan de verschillende gradaties van de te scoren eigenschap. De tabel met eigenschappen en de bijbehorende kwaliteitswaarde is opgenomen in de beschrijving van het gunningscriterium. U ontvangt de score op basis van uw eigen opgave in het door u voor dit gunningscriterium ingediende invulformulier.

Indien blijkt dat een inschrijver na beoordeling van de tot dan toe vastgestelde beste prijs kwaliteitsverhouding geen kans meer maakt op de gunning van de opdracht zal deze verzocht worden niet meer deel te nemen aan fase 3. Het staat de inschrijver vrij om dan wel of niet deel te nemen aan fase 3.

4.2.3 Fase 3: beoordelen op demo en praktijktest

Na het vaststellen van de kwaliteitsscore voor de gunningscriteria een tot en met drie door het beoordelingsteam, worden de (overgebleven) Inschrijvers individueel in de gelegenheid gesteld om een demonstratie van het kassasysteem en verhuursysteem te geven en zal de gemeente een praktijktoets van het leerlingvolgsysteem ter beoordeling van de subgunningscriterium 4.1, 4.2 en 4.3 in paragraaf 6.5. uitvoeren. Bij de demonstratie van het kassa- en het verhuursysteem dient u doormiddel van de in bijlage 2 beschreven demo-scripts aan te tonen hoe uw systeem voldoet aan de gunningscriteria. Tijdens de praktijktest zal de gemeente aan de hand van 'bijlage 3: praktijktest Leerlingvolgsysteem toetsen hoe uw systeem voldoet aan het gunningscriterium.

Deze bijeenkomst vindt plaats in weeknummer 37 op het stadskantoor van de gemeente, en duurt maximaal drie uur. Inschrijvers mogen hier met maximaal drie personen aan deelnemen. De uitnodiging voor de demo en praktijktest wordt verstuurd na de sluiting van het indienen van de Inschrijvingen.

De bijeenkomst bestaat globaal uit vier delen:

- | | |
|--------------------------------------|--|
| Deel 1: Welkom en introductie | De aanwezigen van de inschrijver en de gemeente stellen zich voor en vertellen wat hun expertise en rol is tijdens de praktijktest en de demo, hier hebben wij 15 minuten voor gereserveerd. |
| Deel 2: Demo Kassasysteem | In het tweede deel van ca. 45 minuten geeft de Inschrijver een inhoudelijke toelichting door de beoogd projectleider, een technisch specialist en/of een discipline/vakinhoudelijk specialist (geen accountmanager) op het aangeboden Kassasysteem. De inschrijver geeft aan wat daarvoor al beschikbaar is dan wel nog ontwikkeld moet worden. Hierbij verwacht de gemeente een demonstratie van het Kassasysteem door de inschrijver, waarbij het beoordelingsteam onder meer een aantal demonstraties van specifieke (deel-) werkprocessen vraagt op basis van de in bijlage 2 beschreven user-scripts. Beoordeling vindt plaats door circa 3 toekomstige gebruikers. |
| Deel 3: Demo Verhuursysteem | In het derde deel van ca. 45 minuten geeft de Inschrijver een inhoudelijke toelichting door de beoogd projectleider, een technisch specialist en/of een discipline/vakinhoudelijk specialist (geen accountmanager) op het aangeboden Verhuursysteem. De inschrijver geeft aan wat daarvoor al beschikbaar is dan wel nog ontwikkeld moet worden. Hierbij verwacht de gemeente een demonstratie van het Verhuursysteem door de inschrijver, waarbij het beoordelingsteam onder meer een aantal demonstraties van specifieke (deel-) werkprocessen vraagt op basis van de in bijlage 2 beschreven user-scripts. Beoordeling vindt plaats door minimaal 3 toekomstige gebruikers. |
| Deel 4: Praktijktest | In het vierde deel volgt een praktijktest van ca. 45 minuten door minimaal 3 toekomstige gebruikers van het Leerlingvolgsysteem (LVS). Deze gebruikers toetsen het LVS op gebruikersvriendelijkheid op basis van een aantal specifieke (deel-)werkprocessen die verwoord zijn in vooraf te verstrekken demo-scripts. Voor deze demo wordt verwacht dat u een werkend systeem gebruiksklaar heeft om in te kunnen werken. |
| Deel 5: Vragen en afronding | Het vijfde deel van de bijeenkomst is gereserveerd voor beantwoording van eventuele vragen van het beoordelingsteam van de gemeente aan de inschrijver. Hiervoor is tenminste 15 minuten beschikbaar. |

Door de combinatie van een toelichting van de inschrijver, de demonstratie en de verduidelijking middels antwoorden op de gestelde vragen, beoogt het beoordelingsteam beter inzicht te krijgen in de gedane

inschrijving, en met name de opzet van het Kassasysteem en het Verhuursysteem. De gebruikersvriendelijkheid volgt uit de praktijktest.

4.2.4 Fase 4: berekenen totaalscore

Nadat de kwalificeringen zijn toegekend en omgerekend naar kwaliteitswaarde wordt de beste prijs-kwaliteitverhouding bepaald. De beste prijs-kwaliteitverhouding wordt berekend door de inschrijfsom te verminderen met het totaal van de kwaliteitswaarde van de gunningscriteria. Het resultaat is de evaluatieprijs. De inschrijver met de laagste evaluatieprijs is de economisch meest voordelige inschrijving.

4.2.5 Fase 4: afronden oordeel

Als twee of meer inschrijvingen een gelijke en laagste evaluatieprijs hebben, dan is de inschrijving met de hoogste totale kwaliteitswaarde de winnaar. Als ook de totale kwaliteitswaarde gelijk is, wordt de inschrijving waarvan het score bij gunningscriterium 2 het hoogste is, in de rangorde als hoogste van die gelijk geëindigde inschrijvingen geplaatst. Als vervolgens de score bij gunningscriterium 1 van die inschrijvingen ook weer gelijk is, dan wordt de inschrijving waarvan het cijfer bij gunningscriterium 2 het hoogste is, in de rangorde als hoogste van die gelijk geëindigde inschrijvingen geplaatst. Als vervolgens het cijfer bij gunningscriterium 2 van die inschrijvingen ook weer gelijk is, dan bepaalt een loting door de gemeente de plaatsingsvolgorde van de gelijk geëindigde inschrijvingen. De gelijk geëindigde inschrijvers ontvangen een uitnodiging om bij deze loting aanwezig te zijn.

4.2.6 Fase 5: bekendmaken resultaat van de beoordeling

De gemeente nodigt de inschrijver die de economisch meest voordelige inschrijving heeft ingediend uit voor een gesprek over zijn inschrijving, verificatie van gegevens en bespreking van de eventueel te sluiten overeenkomst. Bij de voorlopige gunningsbeslissing kan de gemeente officiële bewijsstukken opvragen bij de geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden. Dit doet de gemeente alleen als de bewijsstukken niet rechtstreeks en kosteloos te verkrijgen zijn door raadpleging van een nationale databank.

De inschrijvers die (vooralsnog) niet voor gunning van de opdracht in aanmerking komen, ontvangen via TenderNed een bericht met motivering.

4.2.7 Fase 6: Twintig dagen wachttijd

De inschrijvers die (vooralsnog) niet voor gunning van de opdracht in aanmerking komen, kunnen inlichtingen vragen en in rechte opkomen tegen de gunningsbeslissing door een procedure in kort geding aanhangig te maken bij de voorzieningenrechter in Utrecht. Dit kan tot 20 dagen na de verzenddatum van het bericht van afwijzing. Na deze termijn kunnen inschrijvers niet meer in rechte opkomen tegen de gunningsbeslissing.

4.3 Procedure van verificatie

De gemeente nodigt de inschrijver die de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan, uit voor een verificatiebespreking. U kunt hierbij als inschrijver het verzoek krijgen om aanvullende informatie of documenten in te dienen. We kunnen u vragen stellen ter verduidelijking.

De gemeente verifieert in deze fase ook de referenties via de e-mailadressen die u in het formulier 'opgave referentieprojecten' heeft opgegeven. Heeft een referent na 7 werkdagen nog niet gereageerd? Dan krijgt u nog 5 werkdagen de gelegenheid om aan te tonen dat de referentie voldoet aan de gestelde

kerncompetentie(s). Vindt de gemeente dat u dit niet kunt aantonen? Dan verklaren we uw inschrijving ongeldig vanwege niet voldoen aan de minimumeisen.

Als uit de verificatie blijkt dat de inschrijving ongeldig had moeten worden verklaard, dan wijst de gemeente de betreffende inschrijving alsnog af.

Bereiken de gemeente en de inschrijver geen overeenstemming over de te sluiten overeenkomst? Dan gaat de gemeente in gesprek met de als tweede geëindigde inschrijver.

4.4 Definitieve gunning en contractsluiting

De opdracht kan definitief gegund worden wanneer:

- geen van de afgewezen partijen in rechte tegen het voorgenomen gunningsbesluit is opgekomen en;
- alle openstaande vragen afdoende zijn beantwoord en het verslag van de verificatiebespreking door de deelnemers akkoord is bevonden.

Met het sluiten van de overeenkomst wordt de opdracht definitief gegund.

5 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Als u gebruik maakt van een onderaannemer om te voldoen aan de geschiktheidseisen, dan levert u ook het ondertekende document 'uitvoeringsverklaring onderaannemer' (bijlage 9) in bij uw inschrijving en het door de onderaannemer ingevulde en ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

5.1 Uitsluitingsgronden

5.1.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Bij uw inschrijving levert u het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' in. Hierin geeft u aan of de uitsluitingsgronden op u van toepassing zijn en of u voldoet aan de in die verklaring genoemde geschiktheidseisen en selectiecriteria.

De gemeente vraagt de Gedragsverklaring Aanbesteden als bewijsstukken op bij de voorlopig gegunde partij(en).

Let op: controleer of u beschikt over een geldige Gedragsverklaring Aanbesteden. Beschikt u niet over een geldig Gedragsverklaring Aanbesteden zorg dan dat u deze tijdig aanvraagt!

5.2 Geschiktheidseisen

Bewijsstukken die aantonen dat u voldoet aan de geschiktheidseisen worden alleen opgevraagd bij de geselecteerde partijen. In eerste instantie volstaat een rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

5.2.1 Vakbekwaamheid

U toont met referenties aan dat u voldoet aan onderstaande kerncompetenties. Bij elke kerncompetentie moet u één referentie aanleveren. U kunt één referentie gebruiken om te voldoen aan meerdere kerncompetenties.

Bij uw inschrijving voegt u een ingevuld document 'opgave referentieprojecten' (bijlage 10) bij de aanbestedingsdocumenten) toe waaruit blijkt dat u de daarin genoemde producten heeft geleverde/of de genoemde diensten heeft uitgevoerd, eventueel in onderaanneming of in combinatie. U vermeldt bij welke opdrachtgever u deze werkzaamheden heeft uitgevoerd.

U vermeldt bij deze referentieprojecten ook de contractpersonen. Stel deze contactpersonen ervan op de hoogte dat de gemeente hen kan benaderen om uw referenties te verifiëren.

Als u zich voor één of meer van de gevraagde kerncompetenties beroept op de ervaringen of prestaties van een onderaannemer dan moet u deze onderaannemer ook voor de uitvoering van het betreffende deel van de opdracht van de gemeente inzetten.

Kerncompetentie 1: Ervaring implementatie

U dient over de competentie te beschikken om een systeem te implementeren overeenkomstig de onderdelen zoals gesteld in het programma van eisen 1 t/m 7. U toont deze competentie aan door één referentieproject te overleggen uit de afgelopen 3 jaar van een opdracht waarin u een implementatie heeft uitgevoerd met een omvang van minimaal 60% van de opdrachtwaarde, uitgaande van een raming van € 140.000. Bij voorkeur verkrijgt de gemeente van u referenties die een representatief beeld zullen geven van de door u geboden oplossing in relatie tot de kernactiviteiten van de Utrechtse zwembaden.

Kerncompetentie 2: Ervaring Budget

U dient over de competentie te beschikken om een systeem te implementeren binnen budget overeenkomstig de onderdelen zoals gesteld in het programma van eisen 1 t/m 7. U toont deze competentie aan door één referentieproject te overleggen uit de afgelopen 3 jaar van een opdracht waarin u een implementatie heeft uitgevoerd met een omvang van minimaal 60% van de opdrachtwaarde, uitgaande van een raming van € 140.000.. Bij voorkeur verkrijgt de gemeente van u referenties die een representatief beeld zullen geven van de door u geboden oplossing in relatie tot de kernactiviteiten van de Utrechtse zwembaden.

Kerncompetentie 3: Ervaring Onderhoud

U dient over de competentie te beschikken om een systeem te onderhouden overeenkomstig de onderdelen zoals gesteld in het programma van eisen 1 t/m 7. U toont deze competentie aan door één referentieproject te overleggen uit de afgelopen 3 jaar van een opdracht waarin u een implementatie heeft uitgevoerd met een omvang van minimaal 60% van de opdrachtwaarde, uitgaande van een raming van € 140.000. Bij voorkeur verkrijgt de gemeente van u referenties die een representatief beeld zullen geven van de door u geboden oplossing in relatie tot de kernactiviteiten van de Utrechtse zwembaden.

6 Gunningscriteria

6.1 Inleiding

Om de economisch meest voordelige inschrijving aan de hand van de beste prijs-kwaliteit verhouding te kunnen bepalen, wordt beoordeeld op de volgende gunningscriteria:

Gunningscriteria	Maximale fictieve korting
Gunningscriterium 1 Kwaliteit	€ 50.000
Gunningscriterium 2 Eisen en Wensen (PVE)	€ 40.000
Gunningscriterium 3 Duurzaamheid	€ 20.000
Gunningscriterium 4 Demo en Gebruikerstest	€ 30.000
Gunningscriterium 5 Prijs	
Totaal	€ 140.000

6.2 Gunningscriterium 1 Kwaliteit

Gunningscriterium Kwaliteit	Maximale fictieve korting
Plan van aanpak implementatie LVS, Kassa- en verhuursysteem	€ 50.000

U wordt gevraagd een plan van aanpak te schrijven. Het plan omvat maximaal 15 pagina's A4 tekst (lettertype Arial 10 of groter) met afbeeldingen en inclusief eventuele bijlagen. Uw Plan van Aanpak wordt onderdeel van de overeenkomst en is bindend.

6.2.1 Gunningscriterium: Plan van aanpak implementatie Leerlingvolgsysteem, Kassa- en Verhuursysteem

De gemeente wenst een beheerste implementatie en migratie van het door u aangeboden systeem. Uw inschrijving bevat een zo duidelijk, efficiënt en concreet mogelijk plan waarin u het proces aangeeft hoe u het kassasysteem, het Leerlingvolgsysteem opbouwt en implementeert.

U gaat in uw plan van aanpak minimaal in op de volgende aspecten:

- De wijze waarop u het project implementeert m.b.t. het proces van de opbouw, de te realiseren koppelingen, de conversie en de ingebruikname inclusief een beschrijving van de risico's en bijbehorende maatregelen;
- De wijze waarop u uitvoering geeft aan de realisatie (planning, bouw en oplevering) van de wensen en het maatwerk binnen uw systeem, gerelateerd aan uw beantwoording van het PVE;
- De wijze waarop u de projectorganisatie met kennisvelden, taken en verantwoordelijkheden inricht;
- De wijze waarop u gebruikers en andere en andere leveranciers betreft;
- De wijze waarop u de communicatie met de gemeente inricht;
- De wijze van validatie van eisen en wensen;
- De wijze waarop u de opleidingen organiseert;

- Uw plan geeft een zo goed mogelijke weergave van de fasen van opdrachtverlening tot en met onderhoud;
- De wijze waarop u de nazorg en de daar op volgende dienstverlening organiseert.

Bij de beoordeling van bovengenoemde aspecten uit uw plan van aanpak wordt gelet op:

- in hoeverre uit uw aanpak blijkt dat u duidelijk zorgdraagt voor een kwalitatief goede uitvoering van de opdracht;
- De mate waarin de juiste expertise aanwezig is binnen het door u aangeboden team;
- de mate waarin u, door een goede implementatie binnen uw organisatie het vertrouwen geeft dat dit duidelijk bijdraagt aan een goede uitvoering van de werkzaamheden en aan het nakomen van (al dan niet contractuele) afspraken;
- in hoeverre uit uw werkwijze blijkt dat u de werkzaamheden tijdig en/of efficiënt uitvoert;
- in hoeverre de voorgestelde maatregelen effectief zijn, de gebruikers tevreden zijn en de gemeente wordt ontzorgd;
- in hoeverre u de noodzakelijke kennis over de applicatie middels opleidingen weet te borgen in de organisatie;
- in hoeverre uw beschrijving volledig, concreet en realistisch is;
- De mate waarin u nazorg biedt en de gebruikersondersteuning heeft georganiseerd;
- De mate waarin u aansluiting vindt op de toekomstvisie van de gemeente.

6.3 Gunningscriterium 2 Eisen en Wensen

De gemeente heeft de minimaal vereiste functionaliteiten van het entreekassa-, het Leerlingvolg- en het verhuursysteem beschreven in het Programma van Eisen (PvE). De gemeente geeft er de voorkeur aan om een zo veel mogelijk gestandaardiseerd systeem aan te schaffen. Daarom is er in het PvE een onderscheid tussen standaardprogrammatuur en maatwerk gemaakt in de eisen.

U wordt gevraagd in de bijlage PvE expliciet te vermelden aan welke eisen en wensen invulling wordt gegeven, bij de ingebruikname van het volledige systeem door de gemeente: in welke mate en op welke wijze. Alle door u genoemde aspecten en ingevulde eisen en wensen zijn verdisconteerd in de door u opgegeven vaste prijs voor de implementatie. Het PvE is opgedeeld in 7 onderdelen:

1. Algemeen
2. ICT
3. SLA
4. Entreekassa
5. LVS
6. Verhuur
7. Toegang

In het programma van eisen wordt in de onderdelen 4 t/m 7 onderscheidt gemaakt tussen 'Standaard' en 'Maatwerk', bij de onderdelen 1 t/m 3 is dit niet het geval. Omdat de gemeente zo min mogelijk maatwerk wenst voor de onderdelen 4 t/m 7 worden er 3 punten toegekend aan Standaard oplossingen en 1 punt voor Maatwerk.

In totaal kunt u 1803 punten behalen voor alle requirements. De berekening van de fictieve korting wordt als volgt gedaan:

$(\text{€ } 40.000 / 1803) \times \text{behaalde score} = \text{fictieve korting}$

6.4 Gunningscriterium 3 Duurzaamheid

Gunningscriterium: Duurzaamheid	Maximale fictieve korting
Subgunningscriterium 3.1 Hardware	€ 10.000
Subgunningscriterium 3.2 Software	€ 10.000

U wordt gevraagd op basis van de subgunningscriteria een plan van aanpak te schrijven. Het plan omvat maximaal 5 pagina's A4 tekst (lettertype Arial 10 of groter) met afbeeldingen en, inclusief eventuele bijlagen. Uw Plan van Aanpak wordt onderdeel van de overeenkomst en is bindend.

6.4.1 Subgunningscriterium Hardware

De Inschrijver geeft een plan van aanpak aan m.b.t. de Circulaire Economie. In het plan van Aanpak wordt dieper in gegaan op hoe de Inschrijver een optimale balans wil halen tussen energie efficiëntie enerzijds en materiaal-efficiëntie anderzijds.

In uw plan van aanpak gaat u minimaal in op de volgende aspecten:

- Concrete maatregelen worden aangedragen om circulair materiaalgebruik te stimuleren, zowel upstream als downstream;
- De toekomstplannen die de Inschrijver heeft, ondersteund met doelen en de wijze waarop deze gehaald zullen worden;
- De risico's die de Inschrijver voorziet m.b.t. circulair materiaalgebruik, inclusief beheersmaatregelen.

Het plan van aanpak wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

- compleetheid van beschreven onderwerpen;
- realiteitszin: stand van zaken, doelen, benodigde acties en tijdspad;
- SMART aanpak en doelen m.b.t.:
 - betrokkenheid van samenwerkingspartners in de gehele keten;
 - organisatie van het project;
- motivatie van de gekozen contractvorm;
- motivatie van de rol van de diverse ketenpartijen en de gemeente.

6.4.2 Subgunningscriterium Software

Het gebruiksgemak van software kan direct invloed hebben op de gezondheid en welzijn van de gebruiker. Dit kan zijn in de vorm van frustratie of onmacht als de gebruiker niet weet om te gaan met de functionaliteiten van de software. Maar de software kan ook invloed hebben op de gezondheid, door bijvoorbeeld de mogelijkheid te bieden tot aanpassingen in kleurenschema's (bijv. avondmodus) of aanpassingen in de grootte van het lettertype.

U beschrijft hoe u het optimale welzijn en de gezondheid van de gebruiker meeneemt in de uitvoering van de Opdracht. U beschrijft hierin ten minste welke maatregelen worden genomen in het op te leveren product om het welzijn en de gezondheid van de gebruikers te optimaliseren, dit criterium geldt zowel voor het LVS als voor het Kassa- en verhuursysteem.

Het plan van aanpak wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

- compleetheid van beschreven onderwerpen;
- de mate waarin het gebruiksgemak geleverd wordt.

6.5 Gunningscriterium 4: Demo en Gebruikerstest

Subgunningscriterium		Maximale fictieve korting
SG4.1	Demo Kassasysteem	€ 7.500
SG4.2	Demo Verhuursysteem	€ 7.500
SG4.3	Gebruikerstest LVS	€ 15.000
	Totale fictieve korting	€ 30.000

6.5.1 Subgunningscriterium 4.1: Demo Kassasysteem

De gemeente beoogt een geïntegreerd entreekassasysteem voor de zwembaden, dat betrouwbaar is en zo veel mogelijk uit standaard componenten bestaat. In uw presentatie (zie par. 4.2, fase 3) geeft u aan hoe het entreekassasysteem functioneel is opgebouwd en in hoeverre hiervoor de benodigde en aangeboden onderdelen en functionaliteiten beschikbaar zijn of nog ontwikkeld moeten worden.

Ten behoeve van de demo is er een demo-script uitgewerkt (bijlage 2, script A).

Deze dienen tijdens de demo te worden doorlopen, waarmee u kunt aantonen hoe uw applicatie in de praktijk voldoet en aansluit bij de behoeften van de gebruikers.

Middels de demo beoogt de gemeente een beeld te krijgen van de opzet van het entreekassasysteem inclusief de online (verkoop)omgeving en de volwassenheid en volledigheid, hieronder wordt verstaan de mate van standaard onderdelen versus specifieke ontwikkelingen ten behoeve van het kassasysteem en het ontwikkelingsstadium daarvan.

Bij de beoordeling van bovengenoemde aspecten tijdens de demo wordt gelet op:

- Is het kassasysteem (offline en online) volwassen met betrekking tot haar eigen ontwikkeling;
- Het kassasysteem (offline en online) bestaat voornamelijk uit standaard onderdelen die bij meerdere opdrachtgevers operationeel zijn;
- Het verhuursysteem sluit zeer goed aan bij de behoeften van de gebruikers;
- De door u getoonde functionaliteit heeft de eisen en wensen uit het PVE van de gemeente zo volledig mogelijk afdekt;
- De door u voorgestane invulling leidt tot een zeer grote toekomstvastheid van het kassasysteem.

Naast het demo-script wordt het kassasysteem beoordeeld en vergeleken met de overige modules en de daarbij behorende gebruikersinterfaces om te bepalen of deze consistent in opbouw en onderling gelijkend in presentatie en gebruik (look and feel) is. Maatgevend hiervoor is dat alle modules en de gebruikersinterfaces consistent zijn in opbouw.

6.5.2 Subgunningscriterium 4.2: Demo Verhuursysteem

De gemeente beoogt een geïntegreerd verhuursysteem voor de zwembaden, dat betrouwbaar is en zo veel mogelijk uit standaard componenten bestaat. In uw presentatie (zie par. 4.2, fase 3) geeft u aan hoe het verhuursysteem functioneel is opgebouwd en in hoeverre hiervoor de benodigde en aangeboden onderdelen en functionaliteiten beschikbaar zijn of nog ontwikkeld moeten worden.

Ten behoeve van de demo is er één demo-script uitgewerkt (bijlage 2, script B).

Deze dienen tijdens de demo te worden doorlopen, waarmee u kunt aantonen hoe uw applicatie in de praktijk voldoet en aansluit bij de behoeften van de gebruikers.

Middels de demo beoogt de gemeente een beeld te krijgen van de opzet van het verhuursysteem en de volwassenheid en volledigheid, hieronder wordt verstaan de mate van standaard onderdelen versus specifieke ontwikkelingen ten behoeve van het verhuursysteem en het ontwikkelingsstadium daarvan.

Bij de beoordeling van bovengenoemde aspecten tijdens de demo wordt gelet op:

- Is het verhuursysteem volwassen met betrekking tot haar eigen ontwikkeling;
- Het verhuursysteem bestaat geheel uit standaard onderdelen die bij meerdere opdrachtgevers operationeel zijn;
- Het verhuursysteem sluit zeer goed aan bij de behoeften van de gebruikers;
- De door u getoonde functionaliteit heeft de eisen en wensen uit het PVE van de gemeente zo volledig mogelijk afdekt;
- De door u voorgestane invulling leidt tot een zeer grote toekomstvastheid van het verhuursysteem.

Naast het demo-script wordt het verhuursysteem beoordeeld en vergeleken met de overige modules en de daarbij behorende gebruikersinterfaces om te bepalen of deze consistent in opbouw en onderling gelijkend in presentatie en gebruik (look and feel) is. Maatgevend hiervoor is dat alle modules en de gebruikersinterfaces consistent zijn in opbouw.

6.5.3 Subgunningscriterium 4.3: Gebruikerstest LVS

De gemeente beoogt een gebruikersvriendelijk en intuïtief Leerling Volg Systeem (LVS). Hoewel de entreekassa, de verhuur en het LVS voor de gemeente even belangrijke onderdelen van deze aanbesteding zijn, heeft het LVS de nadrukkelijke aandacht binnen de zwembaden. Om deze reden heeft de gemeente besloten om een praktijktest voor uw LVS te houden. Zo kan het beoordelingsteam de mate van eenvoud-in-gebruik testen en beoordelen of uw LVS in staat is om het proces rond het administreren en beoordelen van de zwemlessen voldoende te ondersteunen. Het belang van het LVS vertaald zich dan ook in de hoogte van de fictieve korting.

In bijlage 2 is in script C uitgewerkt waar wij uw LVS op beoordelen. Dit script wordt tijdens de praktijktest doorlopen, waarmee u kunt aantonen hoe uw LVS in de praktijk voldoet aan tab 5 uit het Programma van Eisen. De gebruikersvriendelijkheid van het LVS zal middels bijlage 3 Beoordelingsinstructie Leerlingvolgsysteem geschieden.

Voor de praktijktest verzorgt de gemeente de devices waarop getest zal worden.

Via de beoordelingssystematiek (bijlage 3) worden de volgende zaken beoordeeld:

1. Het LVS biedt ondersteuning bij het uitvoeren van procedures en werkzaamheden, welke gerelateerd zijn aan het geven van zwemlessen binnen de Utrechtse Zwembaden en die zijn opgenomen in de user-story's;
2. Het LVS voldoet aan de eisen zoals die zijn gesteld in het PVE en waaraan de inschrijver zich heeft geconformeerd.

Naast de praktijktest wordt het LVS beoordeeld en vergeleken met de overige modules en de daarbij behorende gebruikersinterfaces om te bepalen of deze consistent in opbouw en onderling gelijkend in presentatie en gebruik (look and feel) is. Maatgevend hiervoor is dat alle modules en de gebruikersinterfaces consistent zijn in opbouw.

Uw LVS wordt beoordeeld op het gemiddelde cijfer dat uit de ingevulde beoordelingsformulieren komt. In totaal kunt u 100 punten behalen voor alle stappen uit user-script B. De berekening van de fictieve korting wordt als volgt gedaan:

$(\text{€ } 15.000/100) \times \text{behaalde score} = \text{fictieve korting}$

6.6 Gunningscriterium 5 Prijs

Er wordt van u verwacht dat u voor de totaalprijs in uw aanbieding onderscheid maakt tussen:

- De prijs voor de levering en de implementatie van het volledige systeem zoals omschreven, waarbij u de realisatie van het maatwerk voor de eisen uit het PVE in de prijs heeft verdisconteerd;
- De prijs voor onderhoud, hosting en het uurtarief voor de doorontwikkeling. Voor de doorontwikkeling is 100 uur fictief opgenomen, hieraan kunnen geen rechten worden ontleend, dit uurtarief dient voor het ontwikkelen van de wensen;
- Het tarief dat u hanteert voor de levering en/of de lease van tourniquets, dit onderdeel weegt voor 20% mee in de beoordeling van de totaalprijs en hier zit geen afname verplichting;
- Levering randapparatuur.

Gunningscriterium: Prijs
Subgunningscriterium 1 Prijs Levering en implementatie
Subgunningscriterium 2 Prijs voor onderhoud, hosting en doorontwikkeling
Subgunningscriterium 3 Kosten tourniquets
Subgunningscriterium 4 Levering randapparatuur

6.7 Beoordeling

De beoordeling van de kwalitatieve gunningscriteria vindt plaats door een beoordelingsteam van minimaal drie deskundige personen zoals beschreven in hoofdstuk 4. Aan de hand van de door u verstrekte antwoorden/gegevens beoordeelt ieder lid van het beoordelingsteam afzonderlijk de ingediende beschrijving per gunningscriterium. Aan het te beoordelen gunningscriterium wordt een kwalificatie toegekend zoals beschreven in onderstaande tabel, met uitzondering van subgunningscr.

In een gezamenlijk overleg bepalen de leden van het beoordelingsteam vervolgens in consensus per gunningscriterium de definitieve kwalificatie.

Om de kwalitatieve beoordeling vast te stellen, wordt de verkregen kwalificatie van elk kwaliteitscriterium omgezet naar een financiële waardering, waarbij geldt dat 'Uitstekend' de maximale kwaliteitstoekenning vertegenwoordigt, 'Niet ingediend' betekent dat er geen sprake is van toekenning van kwaliteitstoekenning.

Kwalificatie	Omschrijving	Percentage van max. score
Uitstekend	Naar het oordeel van de beoordelingsteam heeft u een inhoudelijk relevant, toepasselijk en uitstekend antwoord gegeven dat volledig is gebaseerd op de uitgangspunten van deze aanbesteding, de gevraagde dienstverlening en de aanbestedende dienst. De aspecten zijn meer dan volledig uitgewerkt en inhoudelijk uitstekend en aansprekend beantwoord. Er worden inhoudelijke specifieke relevante bijzonderheden aangeboden die getuigen van inlevingsvermogen in de situatie en vraagstelling van de aanbestedende dienst.	100%
Zeer goed	Naar het oordeel van het beoordelingsteam heeft u een inhoudelijk relevant, toepasselijk en zeer goed antwoord gegeven dat is gebaseerd op de uitgangspunten van het gunningscriterium, de gevraagde dienstverlening en de gemeente. De gevraagde aspecten uit het gunningscriterium zijn volledig uitgewerkt en inhoudelijk zeer goed en aansprekend beantwoord. De uitwerking getuigt van inlevingsvermogen.	75%
Goed	Naar het oordeel van het beoordelingsteam heeft u een inhoudelijk relevant, toepasselijk en goed antwoord gegeven dat is gebaseerd op de uitgangspunten van het gunningscriterium, de gevraagde dienstverlening en de gemeente. De gevraagde aspecten uit het gunningscriterium zijn volledig uitgewerkt en inhoudelijk goed beantwoord.	55%
Voldoende	Naar het oordeel van het beoordelingsteam heeft u een inhoudelijk relevant, toepasselijk en voldoende antwoord gegeven dat is gebaseerd op de uitgangspunten van deze aanbesteding, de gevraagde dienstverlening en de gemeente. De gevraagde aspecten uit het gunningscriterium zijn voldoende uitgewerkt en beantwoord.	25%
Onvoldoende	Naar het oordeel van de beoordelingsteam gaat u slechts ten dele of beperkt inhoudelijk relevant in op het gevraagde en/of heeft ten dele geen of slechts beperkt rekening gehouden met de uitgangspunten van het gunningscriterium, de gevraagde dienstverlening en de gemeente/of sluit ten dele of maar beperkt aan bij de gevraagde aspecten uit het gunningscriterium.	5%
Niet ingediend	Geeft geen invulling aan het gunningscriterium of is niet aanwezig.	0%

7 Documentenlijst

Bijlage 1:	Programma van Eisen
Bijlage 2:	User scripts
Bijlage 3:	Beoordelingsinstructie Leerlingvolgsysteem
Bijlage 4:	Concept Overeenkomst
Bijlage 5:	Algemene inkoopvoorwaarden GIBIT 2016
Bijlage 6:	Uniform Europees Aanbestedingsdocument
Bijlage 7:	Handleiding Social Return
Bijlage 8:	Prijsinvulformulier
Bijlage 9:	Uitvoeringsverklaring onderaannemers
Bijlage 10:	Opgave Referentieprojecten
Bijlage 11:	ICT Infrastructuur gemeente Utrecht
Bijlage 12:	Concept verwerkersovereenkomst
Bijlage 13:	Mutaties ten opzichte van vorige aanbesteding (publicatiedatum 22-05-2020)