

BIJLAGE 6 Gunningscriteria

I. Gunningscriteria Mobiliteitshub

De inschrijver kan zich onderscheiden door punten te scoren op de volgende onderdelen:

1. Projectplan/plan van aanpak – 30 punten

Inschrijver geeft hierin aan hoe ze komen tot het aanbieden van de deelmobiliteit. Zowel in de tijdelijke als permanente hub. U dient hierin helder te formuleren hoe u het aanbod gedurende de contractperiode gaat inrichten. Concreet wordt er invulling gegeven aan de volgende punten:

- Stappenplan hoe te komen tot het aanbieden van deelmobiliteit in de tijdelijke en permanente hub en de exploitatie van de dienst voor de eerste drie jaar (rekening houdend met corona in de beginfase)
- Inzicht hoe Inschrijver vorm geeft aan de eisen uit het programma van eisen. Specifiek ingaande op:
 - o De initiële beschikbaarheidseis van 85% en hoe snel deze toegroeit naar 95%
 - o Een heldere en gebruiksvriendelijke interface
 - o De samenwerking, rapportages en drie maandelijks evaluatie met de gemeente (duidelijke rolomschrijving)
 - o Het schoon, heel en veilig aanbieden van de voertuigen aan de gebruikers
- Een planning vanaf moment van gunning tot implementatie. Inschrijver geeft inzicht in welke middelen er nodig zijn om te komen tot een geslaagde implementatie van de aanbidding.
- Welke inspanningen van de gemeente verwacht worden om de implementatie succesvol te doorlopen.

Beoordeling vindt plaats op het totaalbeeld van de kwaliteit van de maatregelen, zowel individueel als in hun onderlinge samenhang. Kwaliteit wordt hierbij gedefinieerd als de mate waarin de Inschrijver met de maatregelen die hij heeft aangeboden aantoonbaar bijdraagt aan de doelstellingen & ambities van de gemeente Delft zoals beschreven in paragraaf 2.1 van de aanbestedingsleidraad. De uitwerking wordt op de volgende elementen beoordeeld:

- De mate waarin de uitwerking concreet is beschreven en effectief bijdraagt aan het borgen van de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening zodanig dat deze blijvend aansluit op de behoeften van de gebruikers. Het Projectplan van Inschrijver wordt positiever beoordeeld naarmate de uitwerking het vertrouwen wekt dat de opdracht succesvol wordt ingericht en uitgevoerd, als er een heldere en concrete planning met mijlpalen wordt opgeleverd en als de gevraagde inspanningen voor de gemeente minimaal zijn.
- De mate waarin de uitwerking SMART is beschreven, waaronder wordt begrepen de onderbouwing op basis van concrete voorbeelden uit het verleden.

De uitwerking van dit subgunningscriteria mag uit maximaal 6 A4 te bestaan. Als de uitwerking uit meer dan 6 A4 bestaat worden alléén de eerste 6 A4 beoordeeld en al het overige wordt buiten beschouwing gelaten.

2. Plan van aanpak voor communicatie, promotie en marketing – 15 punten

In dit plan van aanpak geeft Inschrijver aan hoe bewoners uit de nieuwe woningen en bewoners uit de bestaande omgeving worden gestimuleerd gebruik te maken van de mobiliteitshub. Concreet wordt weergegeven hoe er invulling wordt gegeven aan de volgende punten:

- In hoeverre heeft Inschrijver een overtuigend verhaal om potentiële klanten aan zich te binden (denk hierbij bijvoorbeeld aan een probeeraanbod).
- Hoe worden huidige klanten gemotiveerd de deelmodaliteiten te gebruiken en geen (extra) eigen auto aan te schaffen/ de eigen auto weg te doen?
- Hoe maakt Inschrijver de tijdelijke locatie zichtbaar en of aantrekkelijk voor (potentiële) gebruikers.
- Hoe stimuleert Inschrijver duurzame vervoerswijzen. Daarbij wordt de duurzaamheid als volgt omschreven:
 - o (elektrische) fiets/bakfiets: meest duurzaam
 - o Elektrische scooter of elektrische auto: gemiddeld duurzaam
 - o Fossiele brandstof-auto: minst duurzaam

Beoordeling vindt plaats op het totaalbeeld van de kwaliteit van de maatregelen, zowel individueel als in hun onderlinge samenhang. Kwaliteit wordt hierbij gedefinieerd als de mate waarin de Inschrijver met de maatregelen die hij heeft aangeboden aantoonbaar bijdraagt aan de doelstellingen & ambities van de gemeente Delft zoals beschreven in paragraaf 2.1 van de aanbestedingsleidraad. De uitwerking wordt op de volgende elementen beoordeeld:

- De mate waarin de uitwerking concreet is beschreven en effectief bijdraagt aan het borgen van de kwaliteit en de continuïteit van de dienstverlening zodanig dat deze blijvend aansluit op de behoefte van de gebruiker. Het antwoord zal positiever worden beoordeeld als de wijze waarop de communicatie, promotie en marketing beter aansluit bij de verschillende gebruikers/doelgroepen en op welke wijze de gebruikers actief worden betrokken in dit proces en de uitwerking het vertrouwen wekt dat het bijdraagt aan de ambities en doelstelling van de gemeente.
- De mate waarin het aanbod duurzaam is, zoals in bovenstaande tekst is uiteengezet. Hoe duurzamer het aanbod hoe hoger de uitwerking wordt beoordeeld.
- De mate waarin de uitwerking SMART is beschreven, waaronder wordt begrepen de onderbouwing op basis van concrete voorbeelden uit het verleden.

De uitwerking van dit subgunningscriteria mag uit maximaal 4 A4 te bestaan. Als de uitwerking uit meer dan 4 A4 bestaat worden alléén de eerste 4 A4 beoordeeld en al het overige wordt buiten beschouwing gelaten.

3. Kwaliteit van de dienstverlening / propositie voor gebruikers – 25 punten

Inschrijver geeft hier specifiek aan hoe de dienstverlening wordt opgezet zodat deze ten goede komt aan de bewoners in Nieuw Delft en omstreken. Concreet wordt invulling gegeven aan de volgende punten:

- Inschrijver biedt een compleet, duidelijk en transparant product aan. Het is voor gebruikers duidelijk welke kosten zijn verbonden aan verschillende reizen/keuzes (zie ook Hoofdstuk 4, betaalbaarheid).
- Inschrijver biedt inzicht in de gebruiksvriendelijkheid van de interface voor het reserveren van een voertuig.
- De mate waarin Inschrijver een flexibel aanbod aanbiedt dat op- en afschaalbaar is en de vraag van gebruikers volgt. Inschrijver geeft aan op welke termijn het aanbod op- of afgeschaald kan worden.
- De mate waarin Inschrijver op termijn een beschikbaarheidsgarantie van 95-100% kan bieden met een zo kort mogelijke periode tussen de aanvraag en het aanbod. En waarbij ingespeeld wordt op een flexibele vraag gedurende de week.
- De mate waarin voldaan wordt aan de wens van meer emissieloze verplaatsingen
- De mate waarin het aanbod vraagvolgend is en aansluit bij de wensen van gebruikers. waarbij u tevens aangeeft hoe u de gebruiker betrekt in het ontwikkelen en verbeteren van uw dienstverlening. Hiervoor is het van belang dat Inschrijver toegang heeft tot een variabel aanbod van zowel auto's, scooters en fietsen. Extra's, zoals een kinderzitje, trekhaak etc. kunnen worden aangeboden als hier vraag naar is.
- De mate waarin Inschrijver aannemelijk maakt dat er een samenwerking wordt aangegaan met andere aanbieders van deelmobiliteit en er een koppeling mogelijk is met het OV.

Geef aan hoe de dienstverlening richting de klanten is. Denk hierbij aan:

- Bereikbaarheid via telefoon, WhatsApp en email
- Maximale telefonische wachttijd
- Snelheid van afhandeling van klachten
- Pechhulp

Beoordeling vindt plaats op het totaalbeeld van de kwaliteit van de maatregelen, zowel individueel als in hun onderlinge samenhang. Kwaliteit wordt hierbij gedefinieerd als de mate waarin de Inschrijver met de maatregelen die hij heeft aangeboden aantoonbaar bijdraagt aan de doelstellingen & ambities van de gemeente Delft zoals beschreven in paragraaf 2.1 van de aanbestedingsleidraad. De uitwerking wordt op de volgende elementen beoordeeld:

- De mate waarin de uitwerking concreet is beschreven en effectief bijdraagt aan het borgen van de kwaliteit en de continuïteit van de dienstverlening zodanig dat deze blijvend aansluit op de behoefte van de gebruiker. De uitwerking zal positiever worden als er sprake is van een volledige en transparante duiding van het aanbod, er vanaf de start een aantrekkelijke propositie voor gebruikers ligt, de mate waarin dit aanbod flexibel is en meebeweegt met de vraag en in hoeverre de uitwerking het vertrouwen wekt dat de invulling van de dienstverlening bijdraagt aan de ambities en doelstellingen van de gemeente.
- De mate waarin de gebruiker wordt ontzorgd bij calamiteiten (24/7).
- De mate waarin de uitwerking SMART is beschreven, waaronder wordt begrepen de onderbouwing op basis van concrete voorbeelden uit het verleden.

De uitwerking van dit subgunningscriteria mag uit maximaal 4 A4 te bestaan. Als de uitwerking uit meer dan 4 A4 bestaat worden alléén de eerste 4 A4 beoordeeld en al het overige wordt buiten beschouwing gelaten.

4. Betaalbaarheid – 30 punten

Het is voor (potentiële) gebruikers van belang dat de aangeboden deelmobiliteit financieel aantrekkelijk en een gunstig alternatief is voor een auto die niet dagelijks gebruikt wordt. De gemeente verwacht van inschrijver dat het aanbod vraagvolgend is, aangezien het denkbaar is dat de vraag in het weekend groter is dan door de week en dat het aantal gebruikers in de loop der jaren zal toenemen. Om deze reden dient inschrijver zorg te dragen dat er op dal- en piekmomenten voldoende voertuigen beschikbaar zijn die voldoen aan de vraag. De gemeente realiseert zich dat de kans aanwezig is dat bij de start van de opdracht het geëiste aanbod groter is dan de vraag op dat moment. Om deze reden stelt de gemeente een budget van €30.000,- (excl. BTW) voor dekking van de aanloopkosten beschikbaar.

Om meer inzicht te krijgen in de tarieven die worden gehanteerd voor de gebruikers wenst de gemeente inzicht te krijgen in de gebruikerskosten die horen bij de abonnementen die worden aangeboden.

Aanbieder biedt minimaal twee (2) abonnementsvormen met verschillende prijsniveaus aan met een variatie in vaste en variabele kosten. Er dient er een verschil te zijn tussen gebruikers die incidenteel gebruik maken van de dienstverlening (bijvoorbeeld lage vaste kosten en hoge variabele kosten) en gebruikers die regelmatig gebruik maken van de dienst (bijvoorbeeld hoge vaste kosten en lagere variabele kosten).

Om meer inzicht te krijgen in de tarieven voor de gebruiker dient u onderstaande scenario's uit te werken in een tabel (zie bijlage 5):

1. Kostprijs per kilometer en per uur zonder abonnementskosten. Retourrit naar Maastricht: 400 km, totale reistijd 5 uur en 1 uur verblijf. Indien er geen kosteloos abonnement bestaat, dan laagste abonnementskosten optellen bij deze rit.
2. Kostprijs per kilometer en per uur zonder abonnementskosten. Retourrit naar Haarlem 80 km, totale reistijd 2 uur en 4 uur verblijf. Indien er geen kosteloos abonnement bestaat, dan deze abonnementskosten optellen bij deze rit.
3. Abonnementsvorm en kosten voor een persoon per maand (4 weken) die 1 x per 2 weken de auto gebruikt voor een privéreis die bestaat uit een retourrit met de auto van 60 km en een reistijd van totaal 1 uur en 4 uur ter plaatse blijft
4. Abonnementsvorm en kosten voor een persoon die 1 x per week de auto voor zijn werk gebruikt, waarbij de reis bestaat een retourrit met de auto van 160 km en totaal 2 uur reistijd en 8 uur ter plaatse verblijft.
5. Abonnementsvorm en kosten voor een persoon die 3 x per week de auto nodig heeft, en in totaal 90 min en 120 km rijdt, waarbij in totaal 20 uur de auto op de tussenbestemming stilstaat.

In de uitwerking van de scenario's dient u tenminste maar niet uitsluitend rekening te houden met:

- Op welke wijze de kosten/tarieven voor de gebruiker inzichtelijk en uitlegbaar blijven.
- In welke mate de gehanteerde tarieven de juiste balans heeft tussen het verleiden van potentiële gebruikers en de risico's die inschrijver loopt en deze probeert te beperken.
- Op welke wijze u omgaat met differentiatie in type voertuigen en eventuele extra accessoires (u kunt hier bijvoorbeeld denken aan een kinderstoeltje of trekhaak).

Naast bovenstaande ritten vragen wij u inzichtelijk te maken hoe u omgaat met vakantieritten. Welke faciliteiten of mogelijkheden biedt u hiervoor aan (bijvoorbeeld samenwerking met andere partijen etc).

De gemeente wenst daarnaast inzicht te krijgen op welke wijze inschrijver het aangeboden budget van €30.000,- al dan niet gaat inzetten om de dienstverlening in te richten en in hoeverre dit bedrag toereikend is om de dienstverlening zoals gevraagd in te richten. Uit uw uitwerking kan bijvoorbeeld blijken dat het budget € 30.000 dat sowieso beschikbaar wordt gesteld bij aanvang van de opdracht, niet toereikend is.

De uitwerking zal worden beoordeeld op welke wijze inschrijver met zijn dienstverlening gaat zorgen voor een gezonde business case. In de beoordeling zullen onder andere de volgende aspecten worden beoordeeld: betaalbaarheid, betrouwbaarheid, beschikbaarheid, flexibiliteit en transparantie.

De uitwerking van dit subgunningscriteria mag uit maximaal 4 A4 te bestaan. Als de uitwerking uit meer dan 4 A4 bestaat worden alléén de eerste 4 A4 beoordeeld en al het overige wordt buiten beschouwing gelaten.

-