

## **Bijlage K Demoscript en gebruikerstest**

### **1. Inleiding**

#### **1.1. Algemeen**

De gemeente Utrecht (hierna: de gemeente) verwacht dat u tijdens het geven van een demonstratie van uw systeem minimaal de onderwerpen uit de demoscRIPTS toont en inzicht geeft in de functionaliteit en de werkwijzen binnen het systeem.

Bij de gebruikerstest wordt het systeem getest en worden door medewerkers van de gemeente de stappen onder uw begeleiding uitgevoerd zoals opgenomen in [paragraaf 3](#).

De uitgewerkte scripts bevatten onderwerpen ten behoeve van de demo en de gebruikerstest van het aanbestedingsplatform.

Tijdens de demo hoeft u zich niet per sé aan de chronologie te houden uit het demoscRIPT maar wij verwachten wel dat alle onderwerpen door u getoond en toegelicht worden.

Wij adviseren u om uw demo-omgeving in te richten met voor de gemeente herkenbare onderwerpen. Hiervoor is een fictieve casus opgenomen in bijlage 1.

De demonstratie en de gebruikerstest dienen verzorgd te worden door het projectteam dat de inschrijver, bij eventuele gunning, voor ogen heeft om de opdracht (implementatie en opleiding) ook daadwerkelijk mee uit te gaan voeren.

Alle inschrijvers wordt gevraagd een demonstratie te verzorgen. Deze demonstratie zal plaatsvinden in week X op het Stadskantoor van de Gemeente Utrecht mits de dan geldende Corona-maatregelen dit toelaten. De exacte datum en tijdstip zullen te zijner tijd aan de betreffende partijen worden gecommuniceerd. De demosesies worden binnen kantooruren (09:00 tot 17:00 uur) ingepland.

#### **1.2. Beoordelingskader**

Het beoordelingskader voor de demo en gebruikerstest staat omschreven in paragraaf 6.3 van de Offerteaanvraag. In Bijlage 2: Beoordeling gebruikerstest vindt u het beoordelingsformulier dat door het beoordelingsteam gebruikt zal worden.

## 2. Demo

De demo van uw systeem bestaat uit drie onderdelen te weten rapportage, beoordelingsmodule en de leveranciersomgeving.

### 2.1. Script Rapportage

Er wordt verwacht dat u, naast het tonen van de gevraagde functionaliteit, de schermen, de werking en de werkwijze toelicht. De demonstratie mag maximaal 15 minuten duren. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor timemanagement over de verschillende onderdelen. Echter, na 15 minuten zal de presentatie worden afgebroken.

Rapportage		Checklist	
		Uitgevoerd in demo?	
Nr.	Omschrijving	Ja	Nee
1	Toon hoe een rapportage gemaakt kan worden, gemeente breed, van alle doorlopen, lopende en toekomstige procedures: <ul style="list-style-type: none"><li>- Indeling naar soort procedure</li><li>- Indeling naar of over afdeling(en)</li><li>- Instellen van periode, zoals alles over 2021 of lopende procedures</li></ul> Bovenstaande dient u in ieder geval te laten zien. Indien het binnen de tijd past staat het u vrij om meer mogelijkheden te laten zien.		
2	Toon of en hoe een rapportage gemaakt kan worden over geïnteresseerde partijen versus daadwerkelijke inschrijvers		
3	Toon of er een rapportage mogelijkheid is om op beleidsdoelstellingen zoals MVI en SR te rapporteren.		
4	Toon of en op welke wijze de gemeente zelf gebruiker specifieke rapportage templates kan aanmaken en bewaren voor hergebruik		
5	Toon hoe en in welk bestandstype de export van een rapportage gedeeld kan worden voor gebruik op een ander systeem zoals intranet of de gemeentelijke website.		

De beoordeling van de demo Rapportages vindt plaats op de volgende aspecten volgens het beoordelingskader uit paragraaf 6.3 uit de offerteaanvraag:

- De mate waarin u de aansluiting weet te maken met de context en doelstellingen van de gemeente Utrecht zoals beschreven in de offerteaanvraag;
- Behandeling en werking van de gevraagde functionaliteiten;
- Alle behandelde functionaliteiten worden volledig, van beginscherm tot eindresultaat, behandeld;
- De mate waarin u de beoordelaars positief weet te verrassen op basis van (1.) getoonde processen die chronologisch en logisch worden doorlopen en begrijpelijk zijn voor een leek, (2.) extra opties en mogelijkheden die relevant zijn voor de gemeente en (3.) de mogelijkheden en flexibiliteit om zaken zelfstandig aan te passen.

## 2.2. Beoordelingsmodule

Er wordt verwacht dat u, naast het tonen van de gevraagde functionaliteit, de schermen, de werking en de werkwijze toelicht aan de hand van de casus in Bijlage 1. De demonstratie mag maximaal 60 minuten duren. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor timemanagement over de verschillende onderdelen. Echter, na 60 minuten zal de presentatie worden afgebroken.

Beoordelingsmodule		Checklist	
		Uitgevoerd in demo?	
Nr.	Omschrijving	Ja	Nee
1	Toon hoe de vormvereisten beoordeeld kunnen worden door de inkoper		
2	Toon hoe partijen afgewezen en geselecteerd worden		
3	Toon hoe beoordelaars gekoppeld kunnen worden aan een gunningscriterium		
4	Toon hoe beoordelaars hun individuele beoordeling kunnen uitvoeren		
5	Toon hoe de individuele beoordelingen er samengevat uitzien per leverancier en beoordelaar		
6	Toon hoe de individuele beoordelingen toegepast kunnen worden in een consensus meeting		
7	Toon hoe de consensusbeoordeling geëxporteerd kan worden naar in ieder geval gangbare applicaties als Word, Excel en pdf		
8	Toon hoe de consensus verwerkt kan worden tijdens de consensus bijeenkomst		
9	Toon hoe de ranking van de inschrijvingen op basis van de beoordeling van de eerdere stappen tot stand komt		
10	Toon hoe het beoordelingsresultaat gedeeld kan worden met de inschrijvers		

De beoordeling van de demo Beoordelingsmodule vindt plaats op de volgende aspecten volgens het beoordelingskader uit paragraaf 6.3 uit de offerteaanvraag:

- De mate waarin u de aansluiting weet te maken met de context en doelstellingen van de gemeente Utrecht zoals beschreven in de offerteaanvraag;
- Behandeling en werking van de gevraagde functionaliteiten;
- Alle behandelde functionaliteiten worden volledig, van beginscherm tot eindresultaat, behandeld;
- De mate waarin u de beoordelaars positief weet te verrassen op basis van (1.) getoonde processen die chronologisch en logisch worden doorlopen en begrijpelijk zijn voor een leek, (2.) extra opties en mogelijkheden die relevant zijn voor de gemeente en (3.) de mogelijkheden en flexibiliteit om zaken zelfstandig aan te passen.

### 2.3. Leveranciersomgeving

Er wordt verwacht dat u, naast het tonen van de gevraagde functionaliteit, de schermen, de werking en de werkwijze toelicht. De demonstratie mag maximaal 15 minuten duren. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor timemanagement over de verschillende onderdelen. Echter, na 15 minuten zal de presentatie worden afgebroken.

Aanbestedingsproces Leveranciers-omgeving		Checklist	
		Uitgevoerd in demo?	
Nr.	Omschrijving	Ja	Nee
1	Toon hoe een inschrijver een profiel kan aanmaken inclusief bedrijfsrelevante documentatie		
2	Toon hoe een inschrijver een uitvraag ontvangt (zoals meervoudig onderhandse aanbestedingen)		
3	Toon hoe een inschrijver op de hoogte blijft van relevante uitvragen (zoals EU aanbestedingen)		
4	Toon hoe de inschrijvers vragen kunnen indienen		
5	Toon hoe een inschrijver zijn offerte indient in de digitale kluis		
6	Toon hoe een inschrijver een gunningsbeslissing gecommuniceerd krijgt		

De beoordeling van de demo Leveranciersomgeving vindt plaats op de volgende aspecten volgens het beoordelingskader uit paragraaf 6.3 uit de offerteaanvraag:

- De mate waarin u de aansluiting weet te maken met de context en doelstellingen van de gemeente Utrecht zoals beschreven in de offerteaanvraag;
- Behandeling en werking van de gevraagde functionaliteiten;
- Alle behandelde functionaliteiten worden volledig, van beginscherm tot eindresultaat, behandeld;
- De mate waarin u de beoordelaars positief weet te verrassen op basis van (1.) getoonde processen die chronologisch en logisch worden doorlopen en begrijpelijk zijn voor een leek, (2.) extra opties en mogelijkheden die relevant zijn voor de gemeente en (3.) de mogelijkheden en flexibiliteit om zaken zelfstandig aan te passen.

### 3. Gebruikerstest

#### 3.1. Script Aanbestedingsproces

Er wordt verwacht dat u, naast het tonen van de gevraagde functionaliteit, de schermen, de werking en de werkwijze toelicht. De gebruikerstest mag maximaal 90 minuten duren. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor timemanagement over de verschillende onderdelen. Echter, na 90 minuten zal de test worden gestopt. Zie bijlage voor het beoordelingskader.

Aanbestedingsproces Opdrachtgevers-omgeving		Checklist	
		Uitgevoerd in demo?	
Nr.	Omschrijving	Ja	Nee
1	Toon hoe een nieuwe aanbesteding wordt aangemaakt		
2	Toon hoe gebruik kan worden gemaakt van verschillende formats		
3	Toon hoe de verschillende rollen in de aanbesteding toebedeeld en gewijzigd kunnen worden		
4	Toon hoe een nieuwe inschrijver uitgenodigd kan worden en/of zich aan kan melden		
5	Toon hoe de vragen van de inschrijvers door de diverse rollen beantwoord kunnen worden		
6	Toon hoe de inkoper de antwoorden kan redigeren en de Nvl kan publiceren		
7	Toon hoe de kluis geopend wordt		
8	Toon hoe de inkoper de inschrijvingen kan controleren		
9	Toon hoe het beoordelingsteam de beoordelingen kan doen conform een beoordelingsleidraad		
10	Toon hoe de applicatie de gewogen score op prijs en kwaliteit doorrekent		
11	Toon het proces van de voorlopige gunning en afwijzing		
12	Toon welke standaard formats in het systeem beschikbaar zijn of hoe deze in het systeem gezet kunnen worden		
13	Toon de werkwijze van een marktconsultatie		
14	Toon de werkwijze van een voorselectie		
15	Toon op welke wijze doorlooptijden ingesteld kunnen worden		
16	Toon aan hoe na gunning het complete aanbestedingsdossier geëxporteerd kan worden.		

# 1 Casus Gunningscriteria

## 1.1 Inleiding

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

<b>Gunningscriteria</b>	<b>Maximale fictieve korting</b>
Gunningscriterium 1 Plan van aanpak	€ 600.000
Gunningscriterium 2 Social return	€ 200.000
Gunningscriterium 3 Prijs	
<b>Totaal</b>	<b>€ 800.000</b>

## 1.2 Gunningscriteria

### 1.2.1 Gunningscriterium 1 Plan van aanpak

Uw plan bestaat uit maximaal acht pagina's A4. Als u het maximum overschrijdt, dan beoordeelt de gemeente het deel van het antwoord/de gegevens na de achtste pagina niet.

Het plan dat u indient voor dit gunningscriterium is een op zichzelf staand plan met daarin de subgunningscriteria als hoofdstuk benoemd. Het plan moet een los, herkenbaar document zijn dat de gemeente onafhankelijk van de andere gunningscriteria kan beoordelen. Als uw plan hier niet aan voldoet dan kan de gemeente besluiten om uw inschrijving ongeldig te verklaren.

<b>Gunningscriterium 1: Plan van aanpak</b>	<b>Maximale fictieve korting</b>
Subgunningscriterium 1.1 Beschikbaarheid	€ 150.000
Subgunningscriterium 1.2 Continuïteit	€ 150.000
Subgunningscriterium 1.3 Servicemanagement	€ 75.000
Subgunningscriterium 1.4 Overdracht	€ 75.000
Subgunningscriterium 1.5 Changes	€ 150.000
<b>Totaal</b>	<b>€ 600.000</b>

### 1.2.1.1 Subgunningscriterium 1.1 Beschikbaarheid

Beschrijf hoe u de partnership invult tot de beschikbaarheid van de databases. U gaat bij dit gunningscriterium minimaal in op de wijze waarop u het onderhoud gaat uitvoeren en de wijze waarin u de kennis uit de markt haalt gedurende de looptijd van de overeenkomst en blijft inzetten waardoor aan de voor dan geldende standaarden blijft voldoen. Daarnaast gaat u in op hoe uw visie is op de samenwerking met de gemeente.

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

- Hoe u er voor zorgt dat de databases gedurende de gehele looptijd up to date blijven en dat de ontwikkelingen in de vakgebieden en de ict-mogelijkheden zeer goed gevolgd worden;
- Hoe u de ontwikkelkosten die voor rekening van de gemeente komen zo laag mogelijk blijven;
- Wat voor KPI's u voorstelt voor het behalen van bovengenoemde aspecten.
-

### **1.2.1.2 Subgunningscriterium 1.2 Continuïteit**

Inschrijver beschrijft hoe er zorg gedragen wordt voor de juiste kennis van de huidige omgeving en ontwikkelingen, hoe Inschrijver eraan bijdraagt dat medewerkers van Inschrijver en de gemeente elkaar gaan zien als collega's, en hoe Inschrijver zorgt voor continuïteit en omgaat met een eventuele vervanging van medewerker(s). Zie paragraaf 7.2.2.2. voor de beoordeling van deze wens.

Uw antwoord wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

- de mate waarin Inschrijver motiveert dat het up-to date houden van het kennis niveau en certificeren van medewerkers gedurende de looptijd van de overeenkomst in uw organisatie geborgd is;
- de mate waarin Inschrijver motiveert dat Inschrijver er aan bijdraagt dat medewerkers passen binnen de cultuur van de gemeente;
- de mate waarin Inschrijver concrete garanties biedt omtrent continuïteit; de mate waarin Inschrijver concrete garanties biedt dat het vervangen van medewerkers zo min mogelijk impact heeft voor de gemeente.

### **1.2.1.3 Subgunningscriterium 1.3 Servicemanagement**

De gemeente vraagt u te beschrijven op welke wijze Inschrijver de gemeente ontzorgt door het invullen van Servicemanagement.

Uw antwoord wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

- de mate waarin Inschrijver een eenduidig en persoonlijk aanspreekpunt biedt voor de gemeente;
- de mate waarin Inschrijver invulling voor de gemeente toegevoegde waarde heeft en de gemeente ontzorgt;
- de mate waarin Inschrijver gedurende de looptijd van de overeenkomst ruimte biedt voor de gemeente om functionaris(sen) te matchen op de contactpersonen bij de gemeente en deze eventueel te vervangen;
- het niveau en de bevoegdheden van de service manager die Inschrijver aanbiedt.
- 

### **1.2.1.4 Subgunningscriterium 1.4 Overdracht**

De gemeente vraagt Inschrijver een plan op te leveren en te beschrijven op welke wijze Inschrijver de overdracht van beheertaken zal uitvoeren aan het einde van de looptijd van de overeenkomst en op welke wijze Inschrijver de gemeente ontzorgt en ondersteunt.

Het antwoord van Inschrijver wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

- de mate waarin plan Inschrijver concreet, duidelijk en volledig is;
- de mate waarin Inschrijver verantwoordelijkheid neemt;
- de mate waarin Inschrijver heldere acceptatiecriteria hanteert voor zowel Inschrijver als de gemeente;
- de mate waarin Inschrijver omgaat met risicobeheersing en kwaliteitsbewaking;
- de mate waarin Inschrijver laat blijken dat u de verandering qua inrichting van het databasebeheer begrijpt en u de gemeente hierbij ondersteunt en ontzorgt.
- 

### **1.2.1.5 Subgunningscriterium 1.5 Changes**

Het werken met standaard changes geeft voordelen op gebied van doorlooptijd en kwaliteit van veel voorkomende wijzigingen.

Geef in het plan van aanpak in een tabel aan welke standaard changes u onderkent, en wat de verwachte inspanning en doorlooptijd zal zijn.

U wordt beoordeeld op toespitsing op type database en de verwachte impact op doorlooptijden en kwaliteit van dienstverlening.

### **1.2.2 Gunningscriterium 2: Social return**

Door in te schrijven op deze opdracht verklaart u zich te conformeren aan de social return verplichting die als een bijzondere uitvoeringsvoorwaarde is opgenomen in de conceptovereenkomst. De gemeente verwacht dat deze overeenkomst ruimte biedt om invulling te geven aan hoger percentage dan het minimaal vereiste percentage van 5%. De inzet van een hoger percentage levert inschrijvers een gunningsvoordeel op.

#### **Te verstrekken gegevens**

U verstrekt een opgave (in te vullen in document 2: Invulformulier bij gunningscriterium 2 – Social Return) van het percentage social return wat u aanbiedt om binnen deze raamovereenkomst te realiseren. Het maximale percentage is vastgesteld op 8%.

#### **Beoordeling**

Aan het opgegeven percentage “Social Return” wordt de volgende meerwaarde toegekend:

5% € 0,00 (contractuele eis)

6% [30% van de fictieve korting]

7% [65% van de fictieve korting]

8% [100% van de fictieve korting]

Het door u ingevulde percentage moet gedurende de looptijd van de overeenkomst worden gerealiseerd. De totaal in te zetten waarde aan social return wordt bepaald aan de hand van de daadwerkelijke totale opdrachtwaarde exclusief BTW (omzet).

### **1.2.3 Gunningscriterium 3: Prijs**

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

- De prijs voor de transitie;
- De prijs voor het beheer zoals beschreven in dit PvE;
- De prijs voor de re-transitie.

Uw inschrijving op criterium prijs wordt beoordeeld aan de hand van het totaalbedrag van de drie hierboven genoemde onderwerpen. Transitie is een vast bedrag, de kosten voor het beheer zijn gebaseerd op de 51 uur per week zoals beschreven in eis

### **1.2.4 Beoordeling**

De beoordeling van de gunningscriteria kwaliteit 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.

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
<b>Uitstekend</b>	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%
<b>Zeer goed</b>	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%
<b>Goed</b>	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%
<b>Voldoende</b>	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%
<b>Onvoldoende</b>	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%
<b>Niet ingediend</b>	Geeft geen invulling aan het gunningscriterium of is niet aanwezig.	0%

Bijlage 2: Beoordeling gebruikerstest

Gebruiksgemak							
		Slecht				Zeer goed	
A	Zichtbaarheid van de systeemstatus	1	2	3	4	5	Toelichting Score
A.1	Geeft het systeem duidelijk aan waar je je in het proces bevindt?						
A.2	Is de navigatie duidelijk?						
B	Begrijpelijkheid						
B.1	Spreekt het systeem voor de gebruiker een duidelijke taal?						
B.2	Zijn de vensters duidelijk en herkenbaar?						
B.3	Zijn de iconen en kleuren helder voor de gebruiker?						
C	Controle en vrijheid voor de gebruikers						
C.1	Kunnen 'fouten' snel en gemakkelijk ongedaan worden gemaakt?						
C.2	Kunnen wijzigingen teruggedraaid worden?						
D	Consistentie en standaarden						
D.1	Is het systeem consistent? Bijvoorbeeld in woordkeuze en taalgebruik. Heeft ieder scherm bijvoorbeeld dezelfde indeling?						
D.2	Sluit het systeem aan bij de hedendaagse 'look and feel' van webapplicaties?						
E	Foutpreventie						
E.1	Helpt het systeem de gebruiker om fouten te voorkomen?						
F	Herkenbaarheid						

F.1	Zijn objecten, handelingen en opties duidelijk zichtbaar?						
F.2	Zijn iconen voor iedereen herkenbaar?						
<b>G</b>	<b>Flexibiliteit en efficiëntie van gebruik</b>						
G.1	Krijg je snel en gemakkelijk toegang tot de meest gebruikte onderdelen en functies van het systeem?						
<b>H</b>	<b>Minimalistisch en esthetisch ontwerp</b>						
H.1	Wordt er geen onnodige informatie of functionaliteiten aangeboden?						
H.2	Zitten de functionaliteiten op de juiste plek?						
<b>I</b>	<b>Helpt fouten te herkennen, te diagnosticeren en te herstellen</b>						
I.1	Is er een goede foutafhandeling?						
I.2	Zijn foutmeldingen duidelijk?						
I.3	Is het duidelijk wat de oorzaak is en hoe het probleem opgelost kan worden?						
<b>J</b>	<b>Help en documentatie</b>						
J.1	Heeft de applicatie een contextgevoelige helpfunctie?						
J.2	Is er help-documentatie aanwezig?						