

Offerteaanvraag

Software Afvalinzameling

Kenmerk: 2021-SB-020

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

Aanbesteding
Financiën, Inkoop en Juridische Zaken
Gemeente Utrecht
inkoop@utrecht.nl

bronversie Format A-104 v20200831

Inhoud

1	De opdracht	6
1.1	Achtergrondinformatie bij de opdracht	6
1.2	Utrecht: Ruimte voor iedereen	7
1.2.1	Speerpunten Duurzaamheid	7
1.3	Social return	8
1.4	Planning aanbesteding	8
2	De aanbesteding	10
2.1	Doel van de aanbesteding	10
2.2	Marktconsultatie	10
2.3	Aanbestedingsprocedure	10
2.4	Aanbestedingsvoorwaarden	10
2.5	Klachtenregeling	11
3	Uw inschrijving	13
3.1	Informatiefase	13
3.1.1	Vragen over de opdracht	13
3.1.2	Voorbehouden, alternatieven, verbeteringen	13
3.1.3	Nota van inlichtingen	13
3.2	Uw inschrijving indienen	13
4	De beoordeling	15
4.1	Beoordelingsteam	15
4.2	Beoordelingsprocedure	15
4.2.1	Fase 1: toetsen op geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden	15
4.2.2	Fase 2: beoordelen op gunningscriteria	16
4.2.3	Fase 3: berekenen totaalscore	17
4.2.4	Fase 4: afronden oordeel	17
4.2.5	Fase 5: bekendmaken resultaat van de beoordeling	17
4.2.6	Fase 6: Twintig dagen wachttijd	18
4.3	Procedure van verificatie	18
4.4	Definitieve gunning en contractsluiting	18
5	Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	19
5.1	Uitsluitingsgronden	19
5.1.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	19
5.2	Geschiktheidseisen	19
5.2.1	Informatiebeveiliging	19

5.2.2	Vakbekwaamheid	19
6	Programma van eisen	23
6.1	Eisen aan de aanbestedingsprocedure	23
6.3	Commerciële eisen	24
6.4	Social return	26
6.5	Algemene eisen aan de software	26
6.6	Eisen aan het onderdeel 'planning' van de software	28
6.7	Eisen aan het onderdeel 'bedrijfsafvalinzameling' van de software	30
6.8	Eisen aan het onderdeel 'klantportaal website' van de software	31
6.9	Mobile device app ten behoeve van order gestuurde inzameling	32
6.10	Eisen aan het onderdeel 'functioneel beheer' van de software	33
7	Gunningscriteria	35
7.1	Inleiding	35
7.2	Gunningscriteria	35
7.2.1	Gunningscriterium 1: Gebruiksvriendelijkheid	35
7.2.2	Gunningscriterium 2: Ontwikkeling	36
7.2.3	Gunningscriterium 3: Plan van Aanpak	37
7.2.4	Gunningscriterium 4: Prijs	38

Bijlagen:

Bijlage 1: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA).
Bijlage 2: Referentieformulier
Bijlage 3: Gebruikersscenario's
Bijlage 4: Conceptovereenkomst
Bijlage 5: Concept Verwerkersovereenkomst
Bijlage 6: Concept Wachtkamerovereenkomst
Bijlage 7: Prijsformulier
Bijlage 8: Uitvoeringsverklaring onderaannemer (Indien van toepassing)
Bijlage 9: Handleiding Social Return Gemeente Utrecht
Bijlage 10: Voorbeeld berichten SAP Koppeling
Bijlage 11: Voorbeeld importbestand gewichten
Bijlage 12: Voorbeeld importbestand Mijnafvalwijzer
Bijlage 13: Voorbeeld KGA aanmeldlijst documenten
Bijlage 14: Voorbeeld KGA emballage stickers
Bijlage 15a t/m 15e: SAAS-voorwaarden gemeente Utrecht
Bijlage 16: Concept SLA
Bijlage 17: Architectuur inzamelprocessen
Bijlage 18: GIBIT 2020
Bijlage 19: Checklist documenten

1 De opdracht

De gemeente Utrecht is voornemens om een overeenkomst aan te gaan voor het leveren of ter beschikking stellen van een software ten behoeve van Afvalinzameling inclusief het onderhoud en toekomstige ontwikkeling van deze software. De gemeente Utrecht wenst een lange termijn samenwerking aan te gaan met een leverancier waarbij ontwikkeling zoveel mogelijk plaatsvindt.

1.1 Achtergrondinformatie bij de opdracht

De afdeling Inzamelen, Markten en Havens (lees: IMH) maakt momenteel gebruik van de softwareapplicatie Clear om de administratie en planning van de afvalinzameling en commerciële contracten te beheren. Deze overeenkomst is eindig en de gemeente wenst met deze aanbesteding tot software voor afvalinzameling te komen. De gemeente ziet de volgende onderdelen waar de oplossing invulling aan dient te geven:

- Planning van routematige inzameling voor diverse individuele afvalstromen ten behoeve van containers en minicontainers;
- Gebiedsgerichte containerplanning voor diverse afvalstromen
- Rechten en inzamelwijze toekennen aan huishoudens
- Planning voor inzet materieel en personeel ten behoeve van routeplanning;
- Fysiek printen orderbonnen en begeleidingsdocumenten;
- Vastlegging en verwerking van weegbruggegevens;
- Opstellen factuur/aanleveren van gegevens voor facturatie;
- Relatiebeheer en Contractmanagement ten behoeve van bedrijfsafval (incl. genereren van offertes en overeenkomsten).
- Voorzien in een klantenportaal ten behoeve van burgers en bedrijven.
- Commerciële route inzameling en burgerlijk grofvuil met gebruik van tablets.

Een overzicht van de huidige architectuur (stadsbedrijven IMH inzamelingprocessen) en de wijze waarop processen plaatsvinden is weergegeven in bijlage 'Architectuur Inzamelprocessen'. Het in de bijlage aangegeven kader betreft hetgeen waar de aanbesteding op toeziet: vervanging van Clear.net en het huidige klantportaal 'Utrechtafval.nl'.

Momenteel maakt de gemeente gebruik van geprinte orderbonnen en begeleidingsdocumenten. Gedurende de contractduur en onderdeel van de scope, is het de ambitie deze uit te faseren en over te stappen op digitale begeleidingsdocumenten en de weeggegevens uit te wisselen met verwerkers op basis van de EBA standaard.

Daarnaast dient de oplossing gebruiksvriendelijk te zijn en kan functioneel beheer op een eenvoudige wijze worden uitgevoerd.

Zoals gesteld is in de inleiding wil de gemeente blijven ontwikkelen wat betekent dat naast bovenstaande doelen ook andere invullingen en ontwikkelingen deel kunnen uitmaken van de opdracht.

De Gemeente voorziet na de start van de opdracht een Proof of Concept (PoC). In het geval de PoC succesvol is, vindt verdere voortzetting van de opdracht plaats en op later tijdstip de oplevering. In het

geval de oplevering wordt geaccepteerd (Acceptatie) eindigt de implementatietermijn en start de gebruiksfase. In het geval de PoC of Acceptatie niet succesvol wordt doorlopen wordt een redelijke termijn tot herstel geboden. In het geval de PoC of Acceptatie na het herstel alsnog niet succesvol wordt afgesloten heeft de Gemeente het recht de overeenkomst te beëindigen en gebruik te maken van de wachtkamerovereenkomst die wordt gesloten met de als tweede geëindigde inschrijver bij deze aanbesteding.

1.2 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.

1.2.1 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 onder andere in op, verduurzaming van onze eigen inkoop.
- 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. 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.
- 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.

1.3 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 100.000,00 euro vraagt de gemeente aan opdrachtnemers om zich in te spannen voor social return. Aangezien deze aanbesteding een waarde boven de € 100.000,00 vertegenwoordigt vraagt de gemeente aan inschrijvers om zich in te spannen voor social return. Hierbij is een percentage vastgesteld van 5% van de opdrachtwaarde.

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'.

1.4 Planning aanbesteding

Hieronder is de beoogde planning van de aanbesteding weergegeven. Mochten er wijzigingen plaatsvinden worden deze via de berichtenmodule van TenderNed aan u medegedeeld. Mocht u vragen hebben kunt u deze stellen in de Nota van Inlichtingen of via een bericht in de berichtenmodule.

Onderdeel	Datum en tijd
Informatiefase	
Publicatie Aanbesteding op TenderNed	31 augustus 2021
Deadline voor het stellen van vragen voor de Nota van inlichtingen 1	10 september 2021 – 12:00u
Publicatie Nota van inlichtingen 1 op TenderNed	16 september 2021
Deadline voor het stellen van vragen voor de Nota van inlichtingen 2	23 september 2021 – 12:00u
Publicatie Nota van inlichtingen 2 op TenderNed	30 september 2021
Offertefase	
Deadline voor het indienen van offertes	14 oktober 2021 - 12:00u
Gunningsfase	

Verzenden voorlopige gunningsbeslissing (start 20 dagen bezwaartermijn)	29 oktober 2021
Verificatiegesprek met beoogd leverancier	Begin november 2021
Ingangsdatum Overeenkomst	22 november 2021

2 De aanbesteding

2.1 Doel van de aanbesteding

De gemeente gunt de opdracht aan maximaal 1 inschrijver. De gemeente gunt de opdracht aan de inschrijver(s) met de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

2.2 Marktconsultatie

Voorafgaand aan deze aanbesteding heeft de gemeente een marktconsultatie uitgevoerd. Deze informatie is gebruikt bij het opstellen van deze aanbesteding. Deze marktconsultatie is gepubliceerd met tendernummer 300525.

2.3 Aanbestedingsprocedure

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

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.
- 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 persoon die uw inschrijving beschikbaar stelt via TenderNed (www.tenderned.nl) is bevoegd om uw onderneming daadwerkelijk te vertegenwoordigen. 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 schaden die u heeft geleden in het kader van deze aanbesteding.
- Alle communicatie en documentatie tijdens de aanbesteding (en inschrijving) 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 3 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.
- U gaat ermee akkoord dat de Gemeente zich het recht voorbehoudt, in het geval u in aanmerking komt voor gunning van de opdracht, na de voorlopige gunning alsnog te verzoeken om officiële bewijsstukken te overleggen. Indien deze bewijsstukken niet overeenkomen met hetgeen in de verklaringen wordt verklaard, dan wordt de onderneming uitgesloten van gunning, zonder recht op vergoeding van welke kosten dan ook.
- Alle gegevens die uw onderneming aanlevert, zijn naar waarheid ingevuld.
- De publicatie met bijbehorende aanbestedingsstukken is geen opdracht en kan ook niet als zodanig worden uitgelegd.
- 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. In de precontractuele fase draagt u uw eigen kosten. Zolang er geen overeenstemming is bereikt en een schriftelijke, door beide partijen ondertekende overeenkomst tot stand is gekomen, is er geen sprake van enige gebondenheid van de Gemeente en is er geen enkele verplichting tot vergoeding van welke schade of kosten dan ook.

2.5 Klachtenregeling

De gemeente heeft een Klachtenregeling bij aanbesteden. Deze regeling is gepubliceerd op <https://www.utrecht.nl/ondernemen/inkopen-en-aanbesteden/>.

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 tien 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.

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.

De gemeente accepteert alleen inschrijvingen die via TenderNed worden ingediend.

Bijlage 1: Ingevuld en ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA).
Bijlage 2: Ingevuld en ondertekend Referentieformulier
Bijlage 3: Invulling Gebruikersscenario's
Bijlage 4: Invulling Ontwikkeling
Bijlage 5: Plan van aanpak met daarin als losse onderdelen:
Bijlage 6: Ingevuld en ondertekend Prijsformulier
Bijlage 7: Uitvoeringsverklaring onderaannemer (Indien van toepassing)
Bijlage 8: Ingevalde en ondertekende checklist documenten.

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. Het beoordelingsteam krijgt tijdens het beoordelen nog geen inzage in de inschrijvingsprijzen.

In het beoordelingsteam zijn in principe de volgende rollen vertegenwoordigd:

- Projectleiding
- Contractmanagement
- Planning
- Bedrijfsbureau
- Verkoop (bedrijfsafval)
- Functioneel beheer
- Facturatie/debiteurenbeheer
- Informatie- en procesmanagement

Gemeente behoudt zich het recht voor het beoordelingsteam te wijzigen indien de omstandigheden hiertoe aanleiding geven. Indien de samenstelling van het team wordt gewijzigd informeert de gemeente u hier zo spoedig mogelijk over via TenderNed.

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 7. De gunningscriteria zijn kwalitatief of kwantitatief. Uw inschrijving wordt beoordeeld op basis van een gewogen factormethode met absolute beoordeling teneinde invulling te geven aan de Beste Prijs Kwaliteit Verhouding.

Absolute beoordeling van kwalitatieve gunningscriteria

Een gunningscriterium is kwalitatief als de gemeente vraagt naar niet kwantificeerbare gegevens. In dit geval betreft dit bijvoorbeeld het gevraagde 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 cijfer toe op basis van onderstaande puntenschaal.
2. In een gezamenlijke beoordelingssessie worden de voorlopige cijfers en de motiveringen van de beoordelaars besproken. De individuele beoordelaars kunnen hierna hun voorlopige score nog aanpassen. Vervolgens wordt per inschrijver het definitieve cijfer per aspect vastgesteld. Het definitieve aantal punten is een cijfer waarover een consensus wordt bereikt en betreft een geheel getal, te weten 10, 7, 4, 1 of 0.

Voorbeeld behaalde punten:

De maximale kwaliteitswaarde van gunningscriterium 1 bedraagt 30 punten.

Inschrijver A scoort (na bereiken consensus): 7.

Inschrijver A ontvangt 70% van 30 punten = 21 punten.

Uw inschrijving wordt beoordeeld naar de mate waarin dit aansluit bij de betreffende (project)doelstellingen die verband houden met het gunningscriterium of deze overtreft. Daarnaast wordt

de mate beoordeeld waarin de algehele uitwerking en de gevraagde aspecten overtuigend en SMART zijn uitgewerkt. De scores worden bepaald aan de hand van de volgende tabel:

Waardering	Score
(Zeer) veel meerwaarde	10
Meerwaarde	7
Waarde	4
Minimale waarde	1
Geen waarde	0

Absolute beoordeling van kwantitatieve gunningscriteria

Zie specifiek gunningscriterium.

4.2.3 Fase 3: berekenen totaalscore

Het aantal punten dat het beoordelingsteam per gunningscriterium heeft toegekend, wordt omgerekend in een score. Deze score komt tot stand door het toegekende aantal punten te vermenigvuldigen met de weegfactor van het gunningscriterium.

Door de scores van alle gunningscriteria bij elkaar op te tellen verkrijgt het beoordelingsteam de totaalscore per inschrijving. De inschrijving met de hoogste totaalscore is de economisch meest voordelige inschrijving.

4.2.4 Fase 4: afronden oordeel

Van inschrijvingen waarvan de totaalscore na de beoordeling gelijk is, wordt de inschrijving waarvan het aantal punten bij het gunningscriterium 1 het hoogste is, in de rangorde als hoogste van die gelijk geëindigde inschrijvingen geplaatst. Als vervolgens het aantal punten bij gunningscriterium 1 van die inschrijvingen ook weer gelijk is, dan wordt de inschrijving waarvan het aantal punten bij gunningscriterium 2 het hoogste is, in de rangorde als hoogste van die gelijk geëindigde inschrijvingen geplaatst, hierna gunningscriterium 3 en daarna gunningscriterium 4. Als alle aantallen bij gunningscriteria hetzelfde zijn, dan bepaalt een loting de plaatsingsvolgorde van de gelijk geëindigde inschrijvingen. De gelijk geëindigde inschrijvers ontvangen een uitnodiging om (digitaal) bij deze loting aanwezig te zijn.

4.2.5 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.

De gemeente verlangt tevens dat alle eisen en invulling van wensen wordt aangetoond in een werkende omgeving. Dit kan een demonstratieomgeving zijn of een referentiebezoek waarin inschrijver aantoont invulling te kunnen geven aan de gestelde eisen.

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

4.2.6 Fase 6: Twintig dagen wachttijd

De inschrijvers die (vooralsnog) niet voor gunning van de opdracht in aanmerking komen, kunnen inlichtingen vragen en, mochten zij bezwaar hebben, 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 kan de inschrijver die de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan, uitnodigen 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 kan in deze fase ook de referenties via de e-mailadressen die u in het referentieformulier heeft opgegeven verifiëren. Heeft een referent na zeven werkdagen nog niet gereageerd? Dan krijgt u nog vijf 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. De gemeente doet dan fase 2 t/m 6 van de beoordelingsprocedure uit paragraaf 4.2 opnieuw, zonder de alsnog afgewezen inschrijver. 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' 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 Informatiebeveiliging

U beschikt op de uiterste datum voor het indienen van de inschrijving over een geldig Informatiebeveiligingscertificaat conform NEN-EN-ISO/IEC 27001:2017 Managementsystemen voor informatiebeveiliging of over gelijkwaardige maatregelen op het gebied van informatiebeveiliging.

5.2.2 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 het volledig ingevulde referentieformulier toe waaruit blijkt dat u de daarin genoemde diensten heeft uitgevoerd, eventueel in onderaanneming of in combinatie. Zie de bijlagen van deze aanbesteding.

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.

Let op: Als u beroep doet op een onderaannemer dient hiervoor een apart UEA en een uitvoeringsverklaring onderaanneming te worden aangeleverd.

Kerncompetentie 1: Het leveren, implementeren en onderhouden van software voor afvalinzameling met planning van route en order gestuurde inzameling.

U dient over de competentie te beschikken voor het leveren, implementeren en onderhouden van software voor afvalinzameling binnen de Nederlandse wet- en regelgeving waarin tenminste aan het volgende onderwerpen invulling is gegeven:

- Routeplanning/route inzameling voor diverse afvalstromen (order gestuurde inzameling) voor diverse inzamelmiddelen

De referent dient een inzamelaar te zijn.

U toont deze competentie aan door in het referentieformulier één referentie te overleggen van een in de afgelopen drie jaar succesvol afgeronde, of nog lopende opdracht (die tenminste 6 maanden operationeel is), bij één opdrachtgever.

Kerncompetentie 2: Het leveren, implementeren en onderhouden van software voor afvalinzameling met rechtenstructuur

U dient over de competentie te beschikken voor het leveren, implementeren en onderhouden van software voor afvalinzameling binnen de Nederlandse wet- en regelgeving waarin tenminste aan het volgende onderwerpen invulling is gegeven:

- Rechten voor inzamelmiddelen en inzamelwijze toekennen aan huishoudens, door middel van een (stam) data import

De referent dient een inzamelaar te zijn.

U toont deze competentie aan door in het referentieformulier één referentie te overleggen van een in de afgelopen drie jaar succesvol afgeronde, of nog lopende opdracht (die tenminste 6 maanden operationeel is), bij één opdrachtgever.

Kerncompetentie 3: Het leveren, implementeren en onderhouden van software voor afvalinzameling met inzetplanning

U dient over de competentie te beschikken voor het leveren, implementeren en onderhouden van software voor afvalinzameling binnen de Nederlandse wet- en regelgeving waarin tenminste aan het volgende onderwerpen invulling is gegeven:

- Planning van inzet materieel en personeel ten behoeve van route, capaciteit-, lange termijn planning, korte termijn planning, rooster- en assetplanning, rekening houdend met de beschikbare capaciteit van personeel en materieel.

De referent dient een inzamelaar te zijn.

U toont deze competentie aan door in het referentieformulier één referentie te overleggen van een in de afgelopen drie jaar succesvol afgeronde, of nog lopende opdracht (die tenminste 6 maanden operationeel is), bij één opdrachtgever.

Kerncompetentie 4: Het leveren, implementeren en onderhouden van software voor afvalinzameling met fysieke documenten

U dient over de competentie te beschikken voor het leveren, implementeren en onderhouden van software voor afvalinzameling binnen de Nederlandse wet- en regelgeving waarin tenminste aan het volgende onderwerpen invulling is gegeven:

- Fysiek printen van orderbonnen, routelijsten, weegbonnen en begeleidingsdocumenten die voldoen aan de Nederlandse wet- en regelgeving.

De referent dient een inzamelaar te zijn.

U toont deze competentie aan door in het referentieformulier één referentie te overleggen van een in de afgelopen drie jaar succesvol afgeronde, of nog lopende opdracht (die tenminste 6 maanden operationeel is), bij één opdrachtgever.

Kerncompetentie 5: Het leveren, implementeren en onderhouden van software voor afvalinzameling met weegbruggegevens

U dient over de competentie te beschikken voor het leveren, implementeren en onderhouden van software voor afvalinzameling binnen de Nederlandse wet- en regelgeving waarin tenminste aan het volgende onderwerpen invulling is gegeven:

- Vastlegging en verwerking van weegbruggegevens, zowel handmatig als via een gegevensimport in batch.

De referent dient een inzamelaar te zijn.

U toont deze competentie aan door in het referentieformulier één referentie te overleggen van een in de afgelopen drie jaar succesvol afgeronde, of nog lopende opdracht (die tenminste 6 maanden operationeel is), bij één opdrachtgever.

Kerncompetentie 6: Het leveren en onderhouden van software voor afvalinzameling met relatiebeheer

U dient over de competentie te beschikken voor het leveren, implementeren en onderhouden van software voor afvalinzameling binnen de Nederlandse wet- en regelgeving waarin tenminste aan het volgende onderwerpen invulling is gegeven:

- Relatiebeheer en Contractmanagement ten behoeve van bedrijfsaval (incl. genereren van offertes en overeenkomsten), welke direct en volledig geautomatiseerd input geeft aan het planningsonderdeel van de software .

De referent dient een Inzamelaar te zijn.

U toont deze competentie aan door in het referentieformulier één referentie te overleggen van een in de afgelopen drie jaar succesvol afgeronde, of nog lopende opdracht (die tenminste 6 maanden operationeel is), bij één opdrachtgever.

Kerncompetentie 7: Het leveren, implementeren en onderhouden van software voor afvalinzameling met factuurinformatie

U dient over de competentie te beschikken voor het leveren, implementeren en onderhouden van een applicatie voor afvalinzameling binnen de Nederlandse wet- en regelgeving waarin tenminste aan het volgende onderwerpen invulling is gegeven:

- Voorbereiding van de facturatie door middel van het verwerken, controleren en completeren van (order)gegevens, en
- Genereren van factuurgegevens ten behoeve van het volledig geautomatiseerd input geven aan een facturatiesysteem.

De referent dient een inzamelaar te zijn.

U toont deze competentie aan door in het referentieformulier één referentie te overleggen van een in de afgelopen drie jaar succesvol afgeronde, of nog lopende opdracht (die tenminste 6 maanden operationeel is), bij één opdrachtgever.

6 Programma van eisen

In dit hoofdstuk zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde opdracht worden gesteld. Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met ALLE eisen aan de opdracht die per perceel zijn gesteld. Waar niet expliciet één of beide percelen staat vermeldt, geldt deze voor beide percelen.

6.1 Eisen aan de aanbestedingsprocedure

- Eis 1** U bent bekend en gaat akkoord met de door de Gemeente gehanteerde beoordelingsmethodiek.
- Eis 2** Vanuit uw onderneming zal geen enkele informatie welke in het kader van deze opdracht beschikbaar komt, aan derden ter beschikking worden gesteld, met uitzondering van voor het onderhavige project door zijn onderneming in te schakelen partners, onderaannemers en/ of hulppersonen; in een dergelijk geval blijft u verantwoordelijk voor de geheimhouding door die in te schakelen partners, onderaannemers en/ of hulppersonen.

6.2 Juridische eisen

- Eis 3** U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de GIBIT 2020. Dit betekent dat uitsluitend de door de Gemeente Utrecht gehanteerde voorwaarden van toepassing zijn. In uw inschrijving verwijst u niet (deels) naar andere juridische voorwaarden. Ook niet als deze niet in tegenspraak met de voorwaarden van de Gemeente Utrecht zouden zijn. Dit document is toegevoegd aan de tab 'Aanbestedingsdocumenten' in TenderNed.
- Eis 4** U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de definitieve versie van de (concept)overeenkomst. Dit document is toegevoegd aan de tab 'Aanbestedingsdocumenten' in TenderNed.
- Eis 5** U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de definitieve versie van de (concept)verwerkersovereenkomst. Dit document is toegevoegd aan de tab 'Aanbestedingsdocumenten' in TenderNed.
- Eis 6** U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de definitieve versie van de (concept)wachtkamerovereenkomst. Dit document is toegevoegd aan de tab 'Aanbestedingsdocumenten' in TenderNed.
- Eis 7** U gaat ermee akkoord dat de conceptovereenkomst een looptijd heeft van vier jaar. De overeenkomst kent een verlengingsoptie van vier keer twee jaar. Opdrachtgever houdt zich het recht voor de overeenkomst na deze periode steeds met één maand te verlengen in het geval door onvoorziene omstandigheden nog geen nieuwe overeenkomst is gesloten om in de hier beschreven diensten te voorzien.
- Eis 8** Indien u in uw inschrijving opgave doet van (een) bepaalde onderaannemer(s) en aan u de opdracht is gegund, gebruikt u daadwerkelijk de genoemde onderaannemer(s) voor het uitvoeren van de opdracht op de wijze die u beschreven heeft in uw inschrijving. U wordt als hoofdaannemer aangemerkt en staat ook in voor delen van de inschrijving waarbij u een beroep doet op een (of meer) onderaannemer(s).

- Eis 9** Als hoofdaannemer draagt u de volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van uw onderaannemer(s) bij het uitvoeren van deze opdracht. U verzorgt de communicatie namens en naar de onderaannemer(s). Alleen u als hoofdaannemer factureert aan de Gemeente Utrecht, ook voor werkzaamheden die door de onderaannemer(s) zijn uitgevoerd.
- Eis 10** Nadat de opdracht aan u is gegund is het alsnog laten uitvoeren van werkzaamheden in onderaanneming alleen toegestaan als de Gemeente Utrecht u daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.
- Eis 11** U realiseert zich dat de Gemeente Utrecht ook als overheid optreedt. U aanvaardt deze bijzondere positie van de Gemeente Utrecht als overheid. De Gemeente Utrecht behoudt bij nakoming van de overeenkomst haar bevoegdheden tot publiekrechtelijke rechtshandelingen.
- Eis 12** In het geval de oplossing van opdrachtnemer is gebaseerd op derdensoftware, is Gemeente gerechtigd om gedurende de overeenkomst deze derdensoftware zelfstandig af te nemen en de oplossing van opdrachtnemer (inrichting in deze derdensoftware) in deze derdensoftware tegen een eenmalige vergoeding aan te schaffen waarna de oplossing (inrichting in derdensoftware) in eigendom valt van de Gemeente. Gemeente behoudt het recht om advies en ondersteuning in te huren van opdrachtnemer.
- Eis 13** De inschrijving en daarmee de invulling van de wensen en eisen is onderdeel van de opdracht. Dit valt binnen de prijzen zoals die door Inschrijver bij Inschrijving zijn aangegeven.

6.3 Commerciële eisen

- Eis 14** Uw inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld en de gehanteerde tarieven zijn in euro's, exclusief btw.
- Eis 15** De kostenopbouw vindt plaats conform het in document 'Prijnsinvulformulier' beschreven schema.
- Eis 16** Het totaalbedrag van uw inschrijving is vast en inclusief alle kosten tijdens de inschrijving, implementatie en onderhoud van uw aanbieding gedurende de looptijd van de overeenkomst.
- Eis 17** In het geval gedurende de overeenkomst een wijziging in licentievorm plaatsvindt, bijvoorbeeld in het geval een wijziging plaatsvindt op de wijze waarop de oplossing wordt gehost, kan wijziging van tarieven plaatsvinden. Dit houdt onder andere in dat de Gemeente het eigendom kan aanschaffen of als licentie af kan nemen zodat de software operationeel is op de infrastructuur van de Gemeente. Dit zal plaatsvinden op verzoek van Gemeente. Dit kan enkele plaatsvinden op basis van een open kostprijs calculatie waarbij dit ter goedkeuring wordt aangeboden aan Gemeente. Gemeente heeft het recht een audit uit te (laten) voeren met betrekking tot de gehanteerde tarieven en de open kostprijscalculatie. Nieuwe tarieven kunnen enkel worden toegepast na schriftelijke goedkeuring door opdrachtgever. Zonder deze schriftelijke goedkeuring blijven de geldende tarieven van kracht.
- Eis 18** In het geval gedurende de overeenkomst aanvullende functionaliteiten geboden worden door opdrachtnemer binnen de geboden oplossing, is het mogelijk deze mogelijkheden al dan niet af te nemen in het geval deze als losse modules worden aangeboden. In het geval aanvullende functionaliteiten onderdeel uitmaken van de standaardoplossing van opdrachtnemer, vallen deze binnen de kosten en tarieven zoals deze bij inschrijving zijn ingediend. Aanvullende modules kunnen door Gemeente worden afgenomen waarbij te hanteren tarieven onderbouwd dienen te worden door middel van een open boek calculatie waarbij de te hanteren kosten voor tarieven in relatie moeten staan tot de reeds toegepaste oplossing. Het is de Gemeente toegestaan aanvullende modules te weigeren of niet af te nemen, in dat geval dient de

functionaliteit zoals deze reeds voor het bestaan van de module aanwezig was geborgd te blijven.

- Eis 19** Wijziging van functionaliteiten en/of aanvullende inzet van opdrachtnemer worden als separate aanvullende opdracht afgenomen. Deze aanvullende opdrachten gedurende de contractperiode vinden plaats op basis van de opgegeven uurtarieven als door opdrachtgever aangegeven in het Prijsinvalformulier. Het aantal uren dat in het Prijsinvalformulier is opgenomen ten behoeve van consultancy betreft een fictief aantal uren om een vergelijking mogelijk te maken. Dergelijke kosten kunnen enkel in rekening worden gebracht na voorafgaande schriftelijke goedkeuring door de gemeente. In het geval inzet van deze profielen (als aangegeven onder uurtarieven in het prijsinvalformulier) noodzakelijk is voorafgaand aan Acceptatie, dienen deze kosten opgenomen te worden onder de Implementatiekosten en kunnen niet aanvullend in rekening worden gebracht.

Eis 20 Indexering

Alle prijzen en tarieven zijn op basis van prijspeil **2021** en zijn in ieder geval vast tot **01-07-2023**.

Eenmaal per jaar kunnen de jaarlijkse kosten waarmee u heeft ingeschreven geïndexeerd worden. Voor het eerst kan dit plaatsvinden per **01-07-2023**.

Het te hanteren indexeringspercentage, bestaande uit twee decimalen, komt als volgt tot stand: **(indexcijfer nieuw – indexcijfer oud) / indexcijfer oud) * 100**

Voor het vaststellen van het indexeringspercentages wordt gehanteerd:

CBS prijzen Dienstenprijzen (DPI) 2015=100

Periode: jaarindex.

Voor de indexcijfers geldt:

Indexcijfer oud: gemiddelde jaarindex (van januari t/m december) van het voorgaande jaar-1.

Indexcijfer nieuw: gemiddelde jaarindex (van januari t/m december) van het voorgaande jaar.

Voorbeeld: voor het indexeringspercentage per 1 juli 2020 geldt:

Indexcijfer oud = Index 2018 = 103,1

Indexcijfer nieuw = Index 2019 = 105,5

Indexeringspercentage= $(105,5-103,1)/103,1*100= 2,33\%$

Indien de indexcijfers niet zijn vastgesteld, worden de laatste definitief gepubliceerde cijfers gehanteerd.

- Eis 21** Indien in een jaar afgezien is van het herzien van prijzen en tarieven, dan vindt indexering in het daaropvolgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar. Van indexering over meerdere jaren is derhalve nimmer sprake. Ook in het geval van een negatieve indexering wordt de herziening van de tarieven doorgevoerd.
- Eis 22** Uw voornemen voor prijsverhoging wordt minimaal zes weken voor de ingangsdatum bekend gemaakt aan het hoofd Inzamelen, Markten en Havens van Opdrachtgever en via de mail bij SB-BV-Inkoop-CM@Utrecht.nl. Gewijzigde prijzen en tarieven gaan pas in na toestemming van de Opdrachtgever.

facturatie en betaling

- Eis 23** Facturatie vindt maandelijks achteraf plaats met uitzondering van de implementatie of aanvullende projecten. Vanaf het moment van Acceptatie kunnen maandelijkse kosten in rekening worden gebracht.
- Eis 24** Implementatiekosten zoals aangegeven op het prijsinvalformulier worden 30% bij opdrachtverstrekking gefactureerd, 20% bij een succesvolle proof of concept (aantonen dat alle aangeboden functionaliteiten mogelijk zijn in de omgeving voor Utrecht), 30% bij succesvolle oplevering/acceptatie en 20% na een nazorgperiode van 2 maanden waarin alle kleine gebreken dienen te zijn opgelost.
- Eis 25** Aanvullende projecten en implementatie worden 30% bij opdrachtverstrekking gefactureerd, 50% bij oplevering/acceptatie en 20% na een nazorgperiode van 2 maanden waarin alle kleine gebreken dienen te zijn opgelost.

6.4 Social return

- Eis 26** U conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit het document 'Handleiding Social Return'. Voor deze overeenkomst geldt een in te zetten percentage Social Return van minimaal 5%. Deze 5% heeft betrekking op de in rekening gebrachte fee van opdrachtnemer.
- Eis 27** De in te zetten waarde aan Social Return wordt per kwartaal bijgesteld op basis van de werkelijke cumulatieve waarde van alle nadere opdrachten die op basis van de overeenkomst aan u verstrekt worden.
- Eis 28** De Social Return verplichting is (met terugwerkende kracht) van toepassing als de totale, op basis van deze overeenkomst opgedragen, waarde van de (nadere) opdrachten € 100.000 of meer bedraagt.
- Eis 29** U bent bereid om het programma WIZZR (registratie- en monitoringsysteem social return) toe te passen voor uw verantwoording inzake social return.

6.5 Algemene eisen aan de software

- Eis 30** Uw software beschikt over standaard functionaliteit voor:
- Het plannen van personeel en materieel in vastgestelde werkgebieden voor het inzamelen van afvalstoffen (of andere typen gerelateerd werk, zoals uitzetten van inzamelmiddelen) en het registreren van weeggegevens (per fractie, per gemeentelijk/commercieel contract/DVO), het kunnen opnemen van afvalstromen en printen van begeleidingsformulieren conform wettelijke uitgangspunten. Hierbij is alle functionaliteit integraal gekoppeld in de software .
 - Route inzameling van diverse huishoudelijke of bedrijfsmatige afvalstromen, waarbij diverse routes ook bedrijfsafval orders bevatten en dus gemengd zijn
 - Order gestuurde inzameling van (huishoudelijk) grofvuil en tuinafval, afzetcontainers bij milieustraten, diverse soorten bedrijfsafval (waaronder KGA) en emballage/container typen inclusief contractmanagement en facturatie. De ordervolgorde voor elke rit wordt hierbij geoptimaliseerd op basis van een routeoptimalisatie algoritme.

Order gestuurde inzameling van een aantal van deze takken van dienst (onder andere grofvuil en tuinafval) vindt plaats in vooraf vastgestelde gebieden met een maximumcapaciteit (orders) die vooraf kunnen worden ingesteld.

- Uitbesteed werk dat opdrachtgever uitvoert in opdracht van derden, zoals de inzameling van bedrijfsafval in de binnenstad voor commerciële partners. Inclusief onder andere facturatie en generatie van de juiste begeleidingsformulieren.
- Uitbesteed werk die derden uitvoeren voor opdrachtgever, en die ook afval storten bij door opdrachtgever gecontracteerde verwerkers. Inclusief onder andere facturatie en generatie van de juiste begeleidingsformulieren.
- Samengestelde order zoals o.a. bij Klein Gevaarlijk Afval (KGA) en leveringen van (mini)containers, waarbij sprake is van zowel haal- als breng opdrachten van zowel KGA als emballage.

- Eis 31** Uw software voorziet standaard in een koppeling met de Basis-registratie Adressen en gebouwen (BAG), welke eenvoudig te beheren en updaten is. Deze is onderdeel van de aanbidding.
- Eis 32** Uw software kan op BAG adresniveau bepaalde rechten toewijzen (bijvoorbeeld typen inzamelmiddelen) en specifieke werkgebieden koppelen (bijvoorbeeld voor inzameling grofvuil of het uitzetten, innemen of wisselen van inzamelcontainers). Het toewijzen van rechten of het koppelen aan een werkgebied van adressen is eenvoudig en kan de gebruiker zowel met handmatig opgestarte import als met grote hoeveelheden adressen tegelijkertijd (in batch).
- Eis 33** Uw software verzorgt de administratie en het voorraadbeheer van huisvuilcontainers, bedrijfscontainers, portaalbakken, perscontainers, afzetcontainers, wijkcontainers, ondergrondse containers, weegbruggegevens en inzamelvoertuigen. Hierbij worden ook de locaties vastgelegd incl. eventuele RFID tags.
- Eis 34** Uw software kan standaard en zonder beperkingen koppelen met diverse applicaties, zowel push als pull van datapakketten. Denk aan diverse weegbruggen, mobiele devices en het synchroniseren van data met BAG/KvK/GIS/routeoptimalisatiepakketten voor dynamisch inzamelen. Deze koppelingen zijn onderdeel van de aanbidding.
- Eis 35** Alle communicatie en documentatie van of ten behoeve van uw software richting gebruikers (in de meest brede zin van het woord) is in de Nederlandse taal. Instructies en handleidingen zijn hier bijvoorbeeld ook onderdeel van.
- Eis 36** Facturatie aan bedrijfsafvalklanten vindt plaats via de SAP-applicatie van de Gemeente Utrecht, waarbij de koppeling tussen uw software en SAP plaatsvindt voor alle benodigde velden voor een volledige factuur. Koppeling vindt plaats op basis van de standaard koppeling van de Gemeente Utrecht. Voorbeeldberichten van een koppeling zijn in de **bijlage 'Voorbeeldberichten SAP koppeling'** bijgevoegd. De koppeling zal samen met de Gemeente Utrecht tijdens implementatie worden gerealiseerd. De ontwikkeling, test, implementatie en documentatie van deze koppeling is onderdeel van de aanbidding
- Eis 37** Uw inschrijving voorziet in een mobile device app ter begeleiding van de chauffeur voor order gerichte inzameling inclusief de digitale begeleidingsbrief.
- Eis 38** Uw software voorziet standaard in functionaliteit om weeggegevens, handmatig gestart of automatisch in batch, in te lezen. Gedurende de contractperiode kunnen tevens automatische koppelingen worden gemaakt met de individuele weegbruggen. Zie **bijlage 'Voorbeeld importbestand gewichten'** als voorbeeld voor de huidige standaard importbestanden waar op

dit moment gebruik van wordt gemaakt. Hier dient u rekening mee te houden bij uw inschrijving.

- Eis 39** Uw software is ingericht voor het registreren van commerciële bedrijfsafvalcontracten met verschillende vrij te bepalen artikelen (waaronder haal en breng van inzamelmiddelen, ledigingen etc.). Hierbij bestaat de mogelijkheid om achteraf extra werkzaamheden toe te voegen (bijvoorbeeld ledigingen).
- Eis 40** Uw software is zo ingericht dat het opdrachtbonnen voor distributie of inname van mini/rolcontainers fysiek kan printen en/of in digitale vorm verzenden.
- Eis 41** Uw software heeft de mogelijkheid tot het toevoegen/muteren van containertypen, afvalstromen en prijzen.
- Eis 42** Uw software biedt de mogelijkheid tot het genereren van alle denkbare rapportages (zowel datasets in excel als pdf) uit alle beschikbare datavelden van de software. Deze rapportages dienen eenvoudig te kunnen worden samengesteld en gegenereerd door Opdrachtgever. . Hiervoor dient gebruik te worden gemaakt van een volledig ingerichte professionele BI-tool die ook deel is van uw inschrijving. Daarnaast biedt de software de mogelijkheid om datavelden over te zetten middels een open standaard Rest-API. Dit is onderdeel van de aanbieding.
- Eis 43** Uw software biedt de mogelijkheid aan gebruikers om vanuit elk scherm (bijv. Planning, Facturatie, Relatiebeheer, Offerte, Contracten etc.) de betreffende data gestructureerd te exporteren naar een CSV en/of Excel bestand.
- Eis 44** Uw software logt alle wijzigingen per gebruiker tot minimaal 6 maanden. Daarnaast wordt de laatste mutatie van een veld oneindig bewaard en pas overschreven bij een nieuwe mutatie. Deze data kan eenvoudig worden ingezien in de software.
- Eis 45** Uw software kan standaard koppelen met externe applicaties. U voert hiertoe geen beperkingen op.
- Eis 46** De digitale weegbonnen in uw software voldoen aan de wettelijke regels van archivering en worden automatisch minimaal 7 jaar bewaard.
- Eis 47** Uw software genereert exportbestanden ten behoeve van de afvalkalender in de Mijnafvalwijzer app/website. In **bijlage 'Voorbeeld importbestand Mijnafvalwijzer'** vindt u het voorbeeld importbestand. Gedurende de contractperiode wordt tevens een automatische koppeling, via een API, gerealiseerd met Mijnafvalwijzer (of vergelijkbare app/website). Hier dient u rekening mee te houden bij uw inschrijving.

6.6 Eisen aan het onderdeel 'planning' van de software

- Eis 48** Uw software biedt de mogelijkheid dat verschillende activiteiten door dezelfde ploeg/wagen op dezelfde dag uitgevoerd kunnen worden en in één planning inzichtelijk zijn.
- Eis 49** Uw software kan standaard omgaan met afvalstroomnummers (per aangeboden afvaltype per klant een apart afvalstroomnummer).
- Eis 50** Uw software kan storgewichten (weeggegevens) opslaan en koppelen aan planningen, fracties, activiteiten, voertuigen en bemanning (vaste bezetting gebaseerd op kwalificaties en competenties).
- Eis 51** Ten behoeve van de realisatie van begeleidingsformulieren die voldoen aan de wetgeving, dienen alle velden die hiertoe bijdragen in de software verplicht te zijn.

- Eis 52** Uw software kan standaard begeleidingsformulieren digitaal aanmaken en rechtstreeks printen. Het format van de begeleidingsformulieren voldoet aan wet- en regelgeving en wordt exact bepaald door opdrachtgever.
- Eis 53** Uw software kan contracten (inclusief onderliggende orders), routes, middelen (bijvoorbeeld wagens) en personeel tijdelijk op inactief zetten.
- Eis 54** Bij order gestuurde inzameling (zoals commerciële orders, afzetcontainers bij milieustraten en burgerlijk grof(tuin)afval) worden de orders in elke gegenereerde route via routeoptimalisatie op de optimale routevolgorde geplaatst.
- Eis 55** Na optimalisatie van de routevolgorde wordt in uw software weergegeven hoeveel tijd uitvoering van de totale route naar verwachting inneemt, uitgesplitst naar onder andere reistijd en handlingstijd. Alle variabelen (o.a. handlingstijd per order) zijn door opdrachtgever eenvoudig aan te passen.
- Eis 56** Uw software biedt standaard de mogelijkheid alle benodigde (en door opdrachtgever bepaalde) kerngegevens van medewerkers en voertuigen ten behoeve van de planning vast te leggen.
- Eis 57** Uw software maakt de beschikbaarheid van personeel en voertuigen (op basis van kwalificaties, competenties, afwezigheidsgegevens) zichtbaar en biedt tevens de mogelijkheid om de status van medewerkers/voertuigen aan te passen ten behoeve van beschikbaarheid. Bijvoorbeeld ziekte, cursus of roostervrij bij medewerkers en voertuigen in onderhoud. Structurele roosters (gestructureerd en ongestructureerd met alternerende vrije dagen) van medewerkers kunnen hierbij eenvoudig worden ingelezen door de planners.
- Eis 58** Uw software biedt de mogelijkheid om op basis van kwalificaties en beschikbaarheid medewerkers/voertuigen dagelijks te plannen. Daarnaast is uw software geschikt om op lange termijn een strategische planning te maken welke op langere termijn inzicht geeft in benodigde capaciteit en beschikbaarheid van personeel en materieel, maar ook op beschikbaarheid van de juiste kwalificaties.
- Eis 59** De wijkplannen/routeplanning kunnen zowel digitaal worden uitgewisseld met boordcomputers als hard copy afgedrukt worden uit het systeem.
- Eis 60** In uw software kan de (dag)planning van medewerkers en voertuigen gedeeld worden naar een digitaal planbord. Ook kan benodigde planningsinformatie daaruit eenvoudig gedeeld worden met een 3e partij (uitzendbureau). Beide zijn onderdeel van de aanbidding.
- Eis 61** In uw software kan een gebruiker eenvoudig en tijdelijk vaste routes aanpassen, bijvoorbeeld in het geval van verschoven inzameldagen. Daarnaast is ook het splitsen van routes en het gedurende de dag binnen een route wisselen van inzamelvoertuig en/of personeel, mogelijk.
- Eis 62** Uw software biedt standaard de mogelijkheid de inzameling van KGA (klein gevaarlijk afval) te ondersteunen.
- Eis 63** Uw software biedt de mogelijkheid emballage gegevens (zoals, niet uitputtend, locatie, voorraden) van onder andere KGA te registreren ten behoeve van een administratie die voldoet aan wet- en regelgeving.
- Eis 64** Uw software ondersteunt de wisseling van emballage (incl. de administratie van emballage).
- Eis 65** Uw software biedt de mogelijkheid om digitale begeleidingsformulieren (bijvoorbeeld de afvalstroom) ter plekke bij de klant aan te kunnen passen (o.a. voor de KGA-inzameling).
- Eis 66** Uw software biedt de mogelijkheid om etiketten en aanmeldlijsten ten behoeve van de (emballage bij) KGA-inzameling af te drukken. Ingevoegd in **bijlage 'Voorbeeld KGA aanmeldijst'** en **bijlage 'Voorbeeld KGA emballage stickers'** vindt u respectievelijk een voorbeeld van een standaard KGA-emballage sticker en KGA aanmeldijst welke met uw software eenvoudig te genereren zijn in het betreffende format inclusief alle velden. De

aanmeldijst voor KGA kan door de planner eenvoudig worden gegenereerd in een mail aan de betreffende verwerker.

6.7 Eisen aan het onderdeel 'bedrijfsafvalinzameling' van de software

- Eis 67** Uw software kan offertes aanmaken en vastleggen voor commerciële inzameling van alle soorten inzamelmiddelen en afvalsoorten. Voor het aanmaken van een offerte kunnen standaard prijslijsten worden gebruikt, maar ook maatwerk offertes zijn mogelijk. Daarnaast kunnen standaard kortingen worden toegevoegd als een kortingspercentage en vast bedrag.
- Eis 68** In uw software is het ook mogelijk om prijskortingen op contract niveau in percentage of in bedrag door te voeren voor alle relaties of een selectie hiervan (in batch).
- Eis 69** Een offerte kan automatisch (via statuswijzigingen) omgezet worden in een contract. Deze kunnen zowel digitaal (in PDF) als fysiek worden geprint onder een door opdrachtgever bepaalde huisstijl. De gegenereerde offerte in PDF is beveiligd en kan tevens in tweevoud digitaal ondertekend worden. De huisstijl kan tevens eenvoudig door opdrachtgever worden aangepast.
- Eis 70** Uw software kan commerciële opdrachten inplannen en opnemen in een huishoudelijke inzamelroute, waarbij tijdens de realisatie het onderscheid gemaakt kan worden naar bestede uren, weeggegevens en orders voor de commerciële opdrachten en de huishoudelijke inzamelroute.
- Eis 71** In uw software is het mogelijk om prijzen in te voeren voor specifieke diensten en producten (artikelen) ten behoeve van de inzameling van bedrijfsafval. Deze tarieven kunnen jaarlijks in batch worden geïndexeerd per productcategorie.
- Eis 72** In uw software kunnen prijzen in batch (via een massa wijziging) op eenvoudige wijze worden aangepast door bijvoorbeeld een procentuele en/of absolute verhoging door te voeren voor alle contracten met een specifiek kenmerk/specifieke kenmerken.
- Eis 73** Uw software biedt de mogelijkheid om klantgegevens vast te leggen zoals KVK-gegevens (via een koppeling, zie Eis 107), naam, factuur
- Eis 74** adres, postadres, bezoekadres en contactpersonen (naam, functie, email en telefoon). Tevens is het mogelijk om onder één klant diverse aanbiedadressen voor diverse afvalcontracten vast te leggen.
- Eis 75** Uw software biedt de mogelijkheid afspraken met commerciële klanten vast te leggen.
- Eis 76** Uw software biedt de mogelijkheid commerciële klanten vast te leggen met verschillende statussen, bijvoorbeeld "suspect", "prospect" en "klant". Op klantniveau kunnen deze statussen worden gemuteerd.
- Eis 77** Uw software biedt de mogelijkheid vastgelegde klantafspraken via verschillende statussen te monitoren.
- Eis 78** Uw software kan storgewichten (weeggegevens) koppelen aan de facturatie van specifieke klanten/orders
- Eis 79** Alle overeenkomsten worden digitaal opgeslagen in uw software. De overeenkomsten kunnen eenvoudig worden ingezien en de status (actief/inactief) is zichtbaar.
- Eis 80** Per overeenkomst is de facturatiecyclus apart in te stellen. De gebruiker kan in de software eenvoudig inzien wanneer welke facturen verzonden moeten worden en kan deze facturatie ook in gang zetten.

- Eis 81** De daadwerkelijke facturatie geschied in SAP, welke reeds in gebruik is bij de Gemeente Utrecht. U richt een koppeling in tussen uw software en SAP. Dit is onderdeel van uw inschrijving. In **bijlage 'Voorbeeldberichten SAP koppeling'** vindt u de voorbeeldberichten van deze koppeling.
- Eis 82** De software biedt de mogelijkheid om groepen commerciële klanten per mail of per post te informeren. Hierbij kan gebruik worden gemaakt van alle dynamische velden die per klant kunnen worden gevuld op basis van velden uit de database. Bijvoorbeeld "geachte heer/mevrouw <klantnaam>".

6.8 Eisen aan het onderdeel 'klantportaal website' van de software

- Eis 83** Uw software biedt de mogelijkheid voor het maken van afspraken via een klantportaal website voor inwoners/bedrijven die van specifieke diensten gebruik maken, zoals een grofvuil/tuinafval afspraak, halen/brengen van minicontainers of specifieke bedrijfsafval diensten zoals halen en brengen van portaalcontainers. Deze voorziening is tevens gekoppeld aan uw software (waaronder planning en facturatie) en wisselt hiermee real-time alle benodigde data uit.
- Eis 84** Een burger kan op basis van postcode, huisnummer en toevoeging afspraken maken, mits het betreffende BAG adres de juiste rechten heeft (zie Eis 32). Hierbij is na invullen van postcode, huisnummer en toevoeging altijd ter controle de straatnaam zichtbaar op basis van de BAG.
- Eis 85** Bij elke gemaakte afspraak wordt standaard ook vastgelegd wat de eerstvolgende afspraakmogelijkheid was op het moment dat de afspraak werd gemaakt. Op deze manier kunnen middels de BI-tool rapportages worden gemaakt om het servicelevel van klantafspraken te meten. Bijvoorbeeld de garantie dat elke klant binnen twee weken een afspraak voor grofvuil kan maken.
- Eis 86** Specifiek voor bedrijfsafvalklanten wordt in de klantportaal website een eigen omgeving gecreëerd waarin de klant de bestaande overeenkomst incl. abonnementen kan inzien.
- Eis 87** Een burger/klant kan in het klantportaal op basis van een agenda zelf een datum kiezen waarop de betreffende dienst geleverd wordt. Deze mogelijke datums worden bepaald op basis van de in de software ingerichte planning/capaciteit van die datum door de planner. Op het moment dat de maximale capaciteit van de betreffende dienst voor een bepaalde dag bereikt is, verdwijnt deze optie uit de kalender van de klant.
- Eis 88** In het klantportaal kunnen per afspraak alle benodigde input velden (ingevuld door burger/klant) worden bepaald door opdrachtgever. Onder andere- maar niet uitputtend- NAW gegevens, aanbodlocatie, type afvalstoffen, opmerkingen etc.
- Eis 89** Uw software biedt ook de mogelijkheid aan bedrijven en burgers om via klantportaal website te betalen (via iDEAL) voor specifieke diensten en/of producten.
- Eis 90** Het klantportaal biedt de mogelijkheid aan de burger/klant om een eerder gemaakte afspraak te annuleren. De afspraak wordt dan ook automatisch verwijderd uit de capaciteit van de betreffende route/datum en weer vrijgegeven.
- Eis 91** Uw software biedt de medewerkers van het Klantcontactcentrum van de Gemeente Utrecht (KCC, voor inwoners) en afdeling Verkoop (voor bedrijfsafvalklanten) de mogelijkheid om:
- Op (telefonisch) verzoek van burgers/bedrijven elk type afspraak te annuleren waarbij per annulering in de software altijd zichtbaar is wie de annulering wanneer in gang heeft gezet (burger/klant of KCC/Verkoop).

- Op (telefonisch) verzoek van burgers/klanten eventueel verkeerd ingevoerde contactgegevens (email of telefoonnummer) aan te passen.
 - Alle informatie inzake gemaakte afspraken van burgers/klanten in te zien, inclusief door de chauffeur vastgelegde statusupdates, foto's etc. van de opdracht.
- Eis 92** Het klantportaal stuurt een burger/klant automatisch een bevestigingsmail van een afspraak en biedt tevens de mogelijkheid de burger/klant automatisch een reminder te sturen per mail en bij voorkeur ook per sms. Bijvoorbeeld één dag (termijn nader te bepalen) voor de dienst geleverd wordt.
- Eis 93** Als een dienst wel of niet geleverd is (bijv. grofvuil opgehaald of niet, grofvuil was niet buiten gezet, minicontainer niet aangetroffen etc.) wordt deze informatie op basis van de statusupdates van de chauffeur (zie Eis 98) via de klantportaal website direct gestuurd naar de klant per email en per sms, mits het telefoonnummer bekend is.
- Eis 94** De klantportaal website en alle andere publiek toegankelijke onderdelen van uw inschrijving voldoen aan de eisen van digitale toegankelijkheid van de Nederlandse overheid, zie <https://www.digitoegankelijk.nl>. De standaard en het niveau waaraan moet worden voldaan is WCAG 2.1 AA (dat betekent de succescriteria op conformiteitsniveau A en AA). Bij acceptatie overlegt u bewijs dat uw oplossing hieraan voldoet. Dit bewijs levert u op basis van WCAG-EM (de Web Content Accessibility Guidelines - Evaluation Method van het W3C) of een gelijkwaardige gedocumenteerde evaluatiemethode op basis van WCAG 2.1. Als bij oplevering niet aan alle eisen is voldaan, dan overlegt u per afwijking de oorzaak, het gevolg, wat het (tijdelijke) alternatief is, welke verbetermaatregelen worden genomen en wat de planning is waarop die maatregel is uitgevoerd. Acceptatie kan pas plaatsvinden nadat is vastgesteld dat alle afwijkingen zijn hersteld of wanneer er een acceptabel alternatief of acceptabele planning voor verbetering is.

6.9 Mobile device app ten behoeve van order gestuurde inzameling

- Eis 95** U levert een mobile device app ten behoeve van order gestuurde inzameling voor diverse takken van dienst, waaronder grof(tuin)afval inzameling, commerciële opdrachten en afzetcontainers voor afvalscheidingsstations.
- Eis 96** De mobile device app is standaard onderdeel van de software en ondersteund tweerichtingsverkeer berichtenuitwisseling met de software.
- Eis 97** De mobile device app is geschikt voor standaard tablets die op dit moment bij de Gemeente Utrecht gebruikt worden (Android versie 9 en hoger, Samsung SM-T395 en Samsung SM-T575) en biedt navigatie voor chauffeurs naar de betreffende orders bestemmingen
- Eis 98** De mobile device app biedt chauffeurs de mogelijkheid om orderdetails/-statusupdates, routeinformatie en opmerkingen af te lezen en zelf status updates, opmerkingen (bijvoorbeeld wel/niet goed aangeboden) en foto's per order in te voeren. Deze data wordt ook standaard realtime vastgelegd in de ERP applicatie.
- Eis 99** Bedrijfsafvalklanten kunnen extra dienstverlening (b.v. een extra lediging) via de mobile device app digitaal aftekenen.
- Eis 100** Routelijsten voor alle soorten orders (o.a. grof (tuin)afval, commerciële opdracht, afzetcontainers etc.) kunnen digitaal verzonden worden naar de App op de mobile device (in de vorm van op volgorde geplaatste orders) en met opmaak geprint worden via de software (op basis van PDF).

Eis 101 Uw software inclusief de mobile device app is geschikt voor toekomstig papierloos werken middels de EBA standaard. De Elektronische Berichtenverkeer Afval (EBA) is een open IT-standaard voor het uitwisselen van informatie die op de wettelijk verplichte begeleidingsbrief staat opgenomen.

6.10 Eisen aan het onderdeel ‘functioneel beheer’ van de software

Eis 102 Het databasemodel (incl. een heldere toelichting t.a.v. de betekenis van het databasemodel) van uw software is beschikbaar voor opdrachtgever ten behoeve van rapportage doeleinden. Na nieuwe release/updates van de software wordt tevens een nieuw databasemodel aangeleverd inclusief de veranderingen ten opzichte van de vorige versie.

Eis 103 Uw software voldoet aan alle eisen met betrekking tot de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Zo dienen alle niet noodzakelijke gegevens met betrekking tot afspraken met burgers (waaronder grof(tuin)afval-/containerafspraken) automatisch verwijderd te worden na 2 weken na uitvoering van de opdracht. Alleen management gegevens mogen bewaard worden ten behoeve van rapportage doeleinden. Bijvoorbeeld aantal afspraken per straat/wijk.

Eis 104 Updates/upgrades van de software en mobile device app, vinden gefaseerd plaats en in overleg met opdrachtgever. Pas na acceptatie door de opdrachtgever van een testversie, vindt de update/upgrade plaats op basis van een gecontroleerd proces.

Eis 105 De software wordt minimaal een keer per dag geback-up't en kan op verzoek van opdrachtgever middels een door de leverancier beschreven standaard procedure worden teruggezet.

Eis 106 De BAG basisdata wordt op basis van actuele BAG gegevens, minimaal dagelijks ververst. Van dit proces wordt een log file gemaakt.

Eis 107 Middels een koppeling met de Kamer van Koophandel, wordt bij het aanmaken van een nieuwe commerciële klant alle beschikbare gegevens van de KVK (o.a. KVK nummers van de hoofdvestiging, vestigingsnummer en nevenvestiging, emailadres en telefoonnummer etc.) worden geïmporteerd. Deze gegevens kunnen ook handmatig worden ingevoerd indien nodig.

Eis 108 Uw software dient te beschikken over autorisatiebeheer. Hierbij dienen rechten en gebruikersgroepen te kunnen worden aangemaakt welke kunnen worden toegewezen aan gebruikers van de software. Autorisatiebeheer ligt bij opdrachtgever.

Eis 109 Uw software moet goed kunnen omgaan met diakrieten.

Eis 110 Foutmeldingen die uw software weergeeft, dienen in begrijpelijke taal aan te geven wat de reden van de foutmelding is en wat van de gebruikers verwacht wordt om het probleem op te lossen.

Eis 111 Er dient bij implementatie een overdracht te zijn bestaande uit minimaal een uitgebreide werkinstructie en handleidingen aangevuld met gebruiker specifieke trainingen. Ook gedurende de gebruikersfase kan aanvullend training(-en) worden afgenomen op basis van het tarief in het prijsinvalformulier.

Eis 112 Technisch beheer van de software ligt bij de opdrachtnemer; hieronder valt ook het realiseren van updates en proactief onderhoud van de software.

Eis 113 Functioneel beheer van de oplossing ligt bij de opdrachtgever.

- Eis 114** De opdrachtnemer dient een testomgeving beschikbaar te hebben waar opdrachtgever gebruik van maakt en waarin door opdrachtgever updates worden beproefd voordat zij worden doorgevoerd in de productieomgeving. Deze omgeving is onderdeel van de aanbidding.
- Eis 115** De status van workflow's in uw software kan te allen tijde worden ingezien in de software.
- Eis 116** De lay-out en inhoud van offertes, contracten en chauffeursbonnen kunnen door opdrachtgever eenvoudig gemuteerd worden.
- Eis 117** U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan bijgevoegde SAAS-voorwaarden van de Gemeente Utrecht inclusief bijlagen (zie **bijlagen Saas aansluitvoorwaarden inclusief bijlagen**). Dit document is toegevoegd aan de tab 'Aanbestedingsdocumenten' in TenderNed.
- Eis 118** U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan bijgevoegde Servicelevel Agreement (SLA) van de Gemeente Utrecht (zie **bijlage 'Concept SLA'**). Dit document is toegevoegd aan de tab 'Aanbestedingsdocumenten' in TenderNed. U beschikt over één ticket systeem voor het aanmelden van alle problemen/verzoeken/RFC's gerelateerd aan deze opdracht, zodat de status van tickets gevolgd kan worden inclusief de uiteindelijk geboden oplossing.

7 Gunningscriteria

7.1 Inleiding

Om de economisch meest voordelige inschrijving te bepalen, hanteert de gemeente de volgende gunningscriteria met bijbehorende weegfactor:

Nummer	Gunningscriterium	Weegfactor	Soort criterium
1	Gebruiksvriendelijkheid	35%	kwalitatief
2	Ontwikkeling	20%	kwalitatief
3	Plan van Aanpak	20%	kwalitatief
4	Prijs	25%	kwantitatief

7.2 Gunningscriteria

7.2.1 Gunningscriterium 1: Gebruiksvriendelijkheid

Beschrijving

U geeft aan in hoeverre uw oplossing voldoet aan de wens van de gemeente voor een gebruiksvriendelijke Software Afvalinzameling. Dit wordt toegelicht aan de hand van gebruikersscenario's. Deze gebruikersscenario's zijn aangegeven in bijlage 'gebruikersscenario's'. In uw inschrijving geeft u een demonstratie van de gebruikersscenario's en hoe het beschreven proces wordt doorlopen in een filmfragment van in totaal maximaal 45 minuten (real time) voor alle gebruikersscenario's samen. Per gebruikersscenario dient u één filmfragment in waarin een duidelijk onderscheid (knip) wordt gemaakt per scenario en toetspunt inclusief visuele nummering. De toetspunten zijn aangegeven in de bijlage "gebruikersscenario's". De gebruikersscenario's zijn omschreven naar de inrichting en mogelijkheden van de huidige processen. U hoeft bij invulling op deze wens niet vast te houden aan de inrichting van het huidige proces en het staat u vrij in te gaan op de mogelijkheden die uw oplossing kan bieden voor een nóg effectiever en efficiënter werkproces. De score wordt per gebruikersscenario toegekend volgens de methode als aangegeven in paragraaf 4.3.2. (10, 7, 4, 1 of 0). Het aantal 'toetspunten' per gebruikersscenario bepaalt het relatieve gewicht van het betreffende gebruikersscenario. De score voor gunningscriterium 1 betreft een gewogen gemiddelde en wordt afgerond op één decimaal.

Beoordelingsaspecten

De door u ingediende uiteenzetting met betrekking tot gebruiksvriendelijkheid is zo concreet mogelijk en biedt zoveel mogelijk invulling met betrekking tot effectiviteit, efficiëntie en intuïtiviteit. Hoe verder dit bijdraagt, hoe hoger de score.

Hierbij worden minimaal de volgende aspecten in acht genomen:

1. Zo min mogelijk handelingen voor de gebruiker om zijn doel te bereiken.
2. Invoer bij de bron: informatie wordt zoveel mogelijk maar één keer ingevoerd.
3. Voorkomen van fouten.
4. Wijze waarop de oplossing zo intuïtief mogelijk wordt ingericht en gebruikers zo snel en makkelijk mogelijk de oplossing kunnen gebruiken.

7.2.2 Gunningscriterium 2: Ontwikkeling

Beschrijving

U geeft op maximaal twee pagina's A4 (enkelzijdig, Arial, 10 punt, marges 2,5 cm) aan op welke wijze u zorgt dat de oplossing blijft voldoen aan de wensen de gemeente gedurende de contractperiode en welke ruimte opdrachtgever heeft uw oplossing zelf door te ontwikkelen/aan te passen. Hierbij gaat u in op de volgende aspecten:

- U geeft uw proces voor doorontwikkeling aan en welke betrokkenheid de gemeente hierin krijgt.
- U geeft aan in hoeverre de gemeente zelf in staat is te ontwikkelen binnen de oplossing: In hoeverre kan de gemeente zelf functionaliteit toevoegen en in welke mate kan gemeente daar zelf code voor toevoegen of code wijzigen?
- U geeft aan in hoeverre de gemeente (functioneel beheer) zelf in staat is wijzigingen door te voeren in de oplossing zoals:
 - Aanpassing schermweergave aan gebruiker
 - Aanpassing processen
 - Aanpassing van de inrichting of parameters van koppelingen
 - Aanpassing autorisaties en rechten op rollen en/of gebruikers
 - Aanpassing van templates voor documenten

(Met "zelf in staat" wordt bedoeld dat dat zonder tussenkomst van u als opdrachtnemer mogelijk is.)

Het maximum pagina's A4 betreft de tekst excl. figuren/afbeeldingen. Eventuele verwijzingen naar andere bronnen zoals websites worden niet in acht genomen. In het geval het maximum aantal A4 wordt overschreden, wordt enkel de tekst tot het maximum pagina's A4 in ogenschouw genomen voor beoordeling.

Beoordelingsaspecten

De score wordt toegekend volgens de methode als aangegeven in paragraaf 4.3.2. (10, 7, 4, 1 of 0). De door u ingediende mogelijkheden om het systeem verder te ontwikkelen en in te richten met specifiek voor de gemeente relevante onderwerpen zijn zo breed mogelijk. Hoe hoger de mate waarin dit mogelijk is en de concreetheid waarin dit beschreven is, hoe hoger de score.

7.2.3 Gunningscriterium 3: Plan van Aanpak

Beschrijving

U geeft op maximaal vijf pagina's A4 (enkelzijdig, Arial, 10 punt, marges 2,5 cm) de aanpak voor succesvolle oplevering van de opdracht aan vanaf de startdatum tot acceptatiedatum en succesvolle invulling van de opdracht daarna. U dient in het plan van aanpak in te gaan op de volgende punten:

- Inrichten koppelingen
- Inrichten software
- Importeren weegbruggegevens
- Invoering/implementatie EBA
- Conversie gegevens/documenten
- Opleiding medewerkers (testgroep, gebruikers en beheerders)
- Risico's en maatregelen
- Aanpak met activiteiten en planning
- Onderscheid werkzaamheden van u en de Gemeente in taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden-matrix.
- In de planning geeft u duidelijk aan op welke momenten welke informatie en welke inzet u van de gemeente verwacht (b.v.: inzet voor testen, opleveren sjablonen etc.) conform hetgeen bepaald is in de GIBIT 2020.

Het maximum pagina's A4 betreft de tekst excl. figuren/afbeeldingen. Eventuele verwijzingen naar andere bronnen zoals websites worden niet in acht genomen. In het geval het maximum aantal A4 wordt overschreden, wordt enkel de tekst tot het maximum pagina's A4 in ogenschouw genomen voor beoordeling.

Beoordelingsaspecten

De score wordt toegekend volgens de methode als aangegeven in paragraaf 4.3.2. (10, 7, 4, 1 of 0). Bij de beoordeling van het ingediende plan van aanpak worden minimaal de volgende punten in acht genomen:

- Haalbaarheid
- Realiseerbaarheid
- Eenvoud en gemak van overbrengen data/koppelingen
- Detailniveau plan van aanpak
- Werkwijze bij overschrijding opleverdatum
- Werkverdeling gemeente/opdrachtnemer
- randvoorwaarden die u stelt aan gemeente

Tevens geeft u in de zienswijze ook aan welke activiteiten van de huidige softwareleverancier worden gevraagd

Uw inschrijving wordt beoordeeld op de mate waarop u inzichtelijk heeft gemaakt dat u in staat bent om een zo compleet mogelijke uitvoering van het systeem te bieden in combinatie met een realistische planning en realistische randvoorwaarden. Voor de migratie wordt beoordeeld in welke mate deze migratie haalbaar en realistisch is en aantoonbaar (via logging en/of rapportage) juist en volledig wordt uitgevoerd.

7.2.4 Gunningscriterium 4: Prijs

Beschrijving

De prijs wordt beoordeeld aan de hand van de inschrijfprijs. Dit betreft de inschrijfprijs zoals die in het prijsinvulformulier tot stand komt.

Beoordeling

Hoe lager uw inschrijfprijs, hoe hoger u wordt beoordeeld.

Prijsbeoordeling vindt plaats op basis van een score van 4 t/m 10. Uitsluitend bij het prijsaanbod wordt de score bepaald als volgt:

Inschrijfprijs

- Inschrijver scoort 10 punten (en daarmee 100% van de te behalen punten) indien Inschrijver een inschrijfprijs overlegt van 50% van het plafondbedrag. Inschrijver scoort 4 punten indien Inschrijver een inschrijfprijs overlegt ter hoogte van het plafondbedrag;
- Bij een bedrag tussen voornoemde bedragen wordt een aantal punten naar rato toegekend op basis van een lineaire schaal en afgerond op twee decimalen.

Bij deze aanbesteding wordt een plafondbedrag gehanteerd van EUR 1.000.000,- (excl. BTW).

Inschrijvingen met een inschrijfprijs hoger dan het plafondbedrag worden bij Inschrijving terzijde gelegd.

Opdrachtgever houdt zich het recht voor de plafondprijs aan te passen bij de nota van inlichtingen.