

Bijlage 4 Kwalitatieve gunningscriteria

De kwalitatieve gunningscriteria omvat vier onderdelen waarop beoordeeld wordt:

- 2.1 Behalen Service Levels Parkeercontrole
- 2.2 Implementatie-, conversie-, exit- en communicatieplan E-loket
- 2.3 Gebruiksvriendelijkheid bezoekersregeling
- 2.4 Aantoonbare meerwaarde dienstverlening

Indien bij een kwalitatief subgunningcriterium een maximum gesteld wordt aan het aantal A4's voor de beantwoording, dient Inschrijver zich te houden aan dit maximum.

Bij overschrijding van het aangegeven maximum wordt het overschreden aantal A4's terzijde gelegd en zal de score slechts gebaseerd zijn op de beantwoording tot en met het maximum gestelde aantal A4's.

(sub) Gunningscriteria	Beoordeling	Max. te behalen punten
2.1. Behalen Service Levels Parkeercontrole Onderdeel van de Overeenkomst is een Service Level Agreement. In concept is deze uitgewerkt in het Programma van Eisen. Inschrijver krijgt de gelegenheid om zich te onderscheiden van de overige inschrijvers door voor Opdrachtgever aantrekkelijke service levels op te geven. De service levels van de Economisch Meest Voordelige Inschrijver zullen opgenomen worden in de af te sluiten Service Level Agreement. Dit betreffen de volgende service levels:		200
2.1.1. Betalingsgraad (%) De Inschrijver wordt gevraagd aan te geven welk percentage zij zal realiseren met een minimum van 94,0%. En geeft een beschrijving hoe hij dit tracht te bereiken.	Beoordeling score: 94,0%: <u>minimale eis</u> 94,01% - 94,5%: 10 94,51% - 95,0%: 20 95,01% – 95,5%: 30 95,51% - 96,0%: 45 96,01% - 96,5%: 60 > 96,51%: 75 Punten worden toegekend indien uit de onderbouwing voldoende blijkt dat het bereiken van dit percentage reëel is.	75
2.1.2. Nalevingsgraad (%) De Inschrijver wordt gevraagd aan te geven welk percentage zij zal realiseren met een minimum van 95,0%. En geeft een beschrijving hoe hij dit tracht te bereiken.	Beoordeling score: < 95,0%: 0 95,01% - 95,5%: 10 95,51% - 96,0%: 20 96,01% – 96,5%: 30 96,51% - 97,0%: 45 97,01% - 97,5%: 60 > 97,51%: 75 Punten worden toegekend indien uit de onderbouwing voldoende blijkt dat het bereiken van dit percentage reëel is.	75
2.1.3. Invordering	Beoordeling score:	25

naheffingsaanslagen (%) De Inschrijver wordt gevraagd aan te geven welk percentage Invorderbare Naheffingsaanslagen op <u>Nederlandse kentekens</u> 6 maanden na verzending eerste duplicaat zijn ingevorderd (betaling heeft plaatsgevonden of er is aantoonbaar een betalingsregeling getroffen met de belastingschuldige), met een minimum percentage van 95%.	< 95,0%: 0 95,01% - 95,5%: 3 95,51% - 96,0%: 6 96,01% - 96,5%: 9 96,51% - 97,0%: 12 97,01% - 97,5%: 15 97,51% - 98,0%: 20 > 98,0%: 25 Punten worden toegekend indien uit de onderbouwing voldoende blijkt dat het bereiken van dit percentage reëel is.	
2.1.4. Ontvangen bezwaarschriften (%) De Inschrijver wordt gevraagd aan te geven welk percentage ontvangen Bezwaarschriften op Opgelegde Naheffingen hij als maximum aanhoudt. Dit percentage wordt berekend op basis van deze formule: (Aantal ontvangen Bezwaarschriften -/- Bezwaarschriften van autoverhuurbedrijven) / (Aantal Opgelegde Naheffingen -/- aantal seponeringen))*100% = percentage ontvangen Bezwaarschriften. Inschrijver geeft aan welk percentage Bezwaarschriften op Naheffingsaanslagen hij maximaal toelaatbaar acht, zonder hierin Bezwaarschriften van autoverhuurbedrijven mee te nemen (Basis: per kalenderjaar).	Beoordeling score: 8,0% of minder: 25 8,01% - 9,0%: 20 9,01% - 10,0%: 15 10,01% - 11,0%: 12 11,01% - 12,0%: 9 12,01% - 13,0%: 6 13,01% - 14,0%: 3 14,01% of meer: 0 Punten worden toegekend indien uit de onderbouwing voldoende blijkt dat het bereiken van dit percentage reëel is.	25

<i>(sub) Gunningscriteria</i>	<i>Beoordeling</i>	<i>Max. te behalen punten</i>
2.2. Implementatie-, conversie- exit- en communicatieplan e-loket De inschrijver krijgt de gelegenheid om zich te onderscheiden van de overige inschrijvers door een beschrijving van de wijze waarop zij de dienstverlening van het parkeervergunningensysteem en de bezoekersregeling gaat implementeren. Inschrijver stelt een plan van aanpak op voor onderstaande onderdelen. N.B. Onderstaande onderdelen worden als één geheel beoordeeld conform de beoordelingsmatrix in paragraaf 8.2.		150
2.2.1. De implementatie van de dienstverlening Van Inschrijver wordt gevraagd aan te geven hoe de planning/fasering van de initiële implementatie wordt uitgevoerd. Maximaal 2 A4.	Bij de beoordeling wordt tenminste gelet op de volgende onderdelen/punten: ○ Is de planning volledig, realistisch en concreet? ○ Zijn alle belangrijke momenten en activiteiten opgenomen? ○ Is er een adequaat testprotocol opgenomen (bijvoorbeeld met ook een pre-live testfase waarin testers zonder geldig DIGID toch kunnen testen). ○ Blijkt uit de planning welke acties wanneer door de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer dienen te worden uitgevoerd? ○ Hoe zorgt de inschrijver ervoor dat de data uit de huidige applicatie (die nodig zijn om alle bestaande parkeervergunningen over te nemen), foutloos in de nieuwe applicatie gebruikt kunnen worden? ○ De Opdrachtgever wil de overgang naar de nieuwe applicatie zoveel mogelijk laten regelen door inschrijver en de huidige leverancier. Op welke wijze gaat inschrijver dit vormgeven? ○ Zijn in voldoende mate risico's en beheersmaatregelen benoemd? ○ Hoe wordt het serviceniveau van opdrachtnemer beoordeelbaar gemaakt? ○ Hoe worden gebruikers in de gemeentelijke organisatie getraind?	50
2.2.2. Het verwerken van wijzigingen in het gemeentelijke parkeerbeleid gedurende de looptijd van de overeenkomst Van Inschrijver wordt gevraagd aan te geven hoe de implementatie van wijzigingen tijdens de looptijd van de overeenkomst worden doorgevoerd. Maximaal 1 A4.	Bij de beoordeling wordt tenminste gelet op de volgende onderdelen/punten: ○ Heeft inschrijver een gedegen procedure/protocol voor het wijzigen/toevoegen van producten. ○ Is er een adequaat testprotocol opgenomen (bijvoorbeeld met ook een pre-live testfase waarin testers zonder geldig DIGID toch kunnen testen). ○ Is sprake van een modulaire aanpak waarbij van tevoren de door Inschrijver te verrichten inspanningen (uren, licenties) vastliggen en door Opdrachtgever geaccordeerd worden (wens om kosten van wijzigingen te kunnen	25

	beheersen)? o Is duidelijk welke taken bij Opdrachtnemer leggen en welke bij Opdrachtgever? o Zijn in voldoende mate risico's en beheersmaatregelen benoemd?	
2.2.3. De conversie van de bestaande parkeervergunningen, de werkwijze en inzet bij einde contract. Van Inschrijver wordt gevraagd een Exitplan op te stellen. Maximaal 1 A4.	Bij de beoordeling wordt tenminste gelet op de volgende onderdelen/punten: o Is de planning volledig, realistisch en concreet? o Zijn alle belangrijke momenten en activiteiten opgenomen, inclusief rolverdeling? o Welke uitgangspunten en randvoorwaarden hanteert inschrijver voor een ordelijke transitie naar een nieuwe dienstverlener? o Hoe worden risico's beheerst, waarbij ook aandacht besteed wordt aan een fallback scenario bij uitstel van de overdracht? o Hoe wordt omgegaan met de data die verkregen is gedurende de uitvoering van de opdracht en de toegepaste URL's?	50
2.2.4. Een communicatieplan richting burgers (incl. voorbeeldbrief) Van Inschrijver wordt gevraagd een communicatieplan inclusief een brief afwijzing aanvraag parkeervergunning bij te voegen. Maximaal 3 A4.	Bij de beoordeling wordt tenminste gelet op de volgende onderdelen/punten: o Is het plan volledig, beslaat het alle doelgroepen en worden door middel van het communicatieplan alle kanalen bediend? o Sluit het plan en de wijze van communicatie aan bij de wijze van communiceren van de gemeente en het communicatiebeleid van de gemeente qua informatie, interactie, dienstverlening en doel? o Heeft de gemeente voldoende invloed op de communicatie ten aanzien van de dienstverlening van opdrachtnemer rond de parkeervergunningen? o Een door inschrijver opgestelde voor burgers begrijpelijke voorbeeldbrief waarin een aanvrager van een eerste bewonersparkeervergunning bericht wordt dat de aanvraag wordt afgewezen omdat de bewoner beschikt over een parkeergelegenheid op eigen terrein.	25

(sub) Gunningscriteria	Beoordeling	Max. te behalen punten
2.3. Gebruiksvriendelijkheid bezoekersregeling Van Inschrijver wordt gevraagd een werkende (web)app te presenteren waardoor aanbestedende dienst de gebruiksvriendelijkheid kan beoordelen. De totale video duurt maximaal 10 minuten.	Dit onderdeel wordt beoordeeld conform de beoordelingsmatrix in paragraaf 8.2. Via een video wordt inschrijver gevraagd om de onderstaande 5 handelingen uit te voeren met de (web)applicatie: 1. het aan- en afmelden van kentekens, 2. het aanmelden voor een toekomstig tijdstip, het gebruik van favorieten, het raadplegen van historie van aan en afmelden, 3. het machtigen van anderen voor gebruik van (een deel van) het saldo, 4. saldotegoed, 5. informatie omtrent de eigen accountgegevens.	100

(sub) Gunningscriteria	Beoordeling	Max. te behalen punten
2.4. Aantoonbare meerwaarde dienstverlening Inschrijver biedt meerwaarde ten aanzien van haar dienstverlening. Inschrijver werkt dit specifiek uit voor de volgende vier aspecten:		300
2.4.1. Controle rechtmatigheid Inschrijver werkt uit hoe hij middels zijn applicaties en koppelingen de rechtmatige uitgifte van parkeervergunningen verzekert en hoe hij Opdrachtgever of een door hem ingeschakelde derde faciliteert in de controle op de rechtmatigheid van uitgegeven parkeervergunningen. Maximaal 2 A4.	Dit onderdeel wordt beoordeeld conform de beoordelingsmatrix in paragraaf 8.2. Beoordeling vindt plaats op: - o De zorgvuldigheid van de controle op de aanvragen; - o De aanwezigheid van audit trails en de borging van de veiligheid van opgeslagen gegevens; - o De wijze waarop en de frequentie waarmee de rechtmatigheid van parkeervergunningen gecontroleerd wordt door opdrachtnemer; - o De mate waarin extern controle plaats kan vinden op de rechtmatigheid en de mate van eenvoud waarop dit kan worden uitgevoerd.	75
2.4.2. Beschikbaarheid parkeerautomaten Inschrijver werkt uit hoe hij er – samen met de leverancier van de Parkeerautomaten – voor zorgt dat de beschikbaarheid van de Parkeerautomaten optimaal is en blijft. Maximaal 2 A4.	Dit onderdeel wordt beoordeeld conform de beoordelingsmatrix in paragraaf 8.2. Beoordeling vindt plaats op: 0. Preventief onderhoud en storingsherstel: De Inschrijver beschrijft de wijze waarop hij het beheer Parkeerautomaten uitvoert. Hij gaat in op: - werkinstructies van de medewerkers;	75

	- kennis van de te beheren Parkeerautomaten bij de medewerkers; - aansturing door het management; - wijze waarop hij de beschikbaarheid van de Parkeerautomaten zal optimaliseren en de vereiste beschikbaarheid zal bewerkstelligen; - Beoordeling: volledigheid hiervan (worden de meest voorkomende gebeurtenissen afdoende behandeld); opleiding en training; technische uitrusting, beschikbaarheid van personeel gedurende het etmaal, maatregelen en prioriteiten bij meerdere meldingen, hoe wordt de gevraagde responstijd en daarop volgende afhandeling georganiseerd zodat het vereiste beschikbaarheidspercentage wordt behaald. 1. Planmatig onderhoud: De Inschrijving beschrijft de wijze waarop hij de preventieve onderhoudswerkzaamheden organiseert. Elementen in de beoordeling: - jaarplanning - advisering aan de Opdrachtgever inzake preventieve vervanging van onderdelen of componenten	
2.4.3. Rapportages (ook financieel) Inschrijver laat zien hoe de door hem toegepaste wijze van rapporteren wordt gepresenteerd in een voorbeeld maandrapportage. Er wordt geen maximum gesteld aan het aantal A4 voor de voorbeeldrapportage.	Dit onderdeel wordt beoordeeld conform de beoordelingsmatrix in paragraaf 8.2. Daarbij wordt dit voorbeeld beoordeeld op: 1. Voldoen aan de rapportage-eisen volledig conform PvE; 2. Overzichtelijkheid opbouw, in één oogopslag heldere informatie; 3. Toelichtingen en analyse van trends en afwijkingen; 4. Grafische informatie; 5. Vergelijkbaarheid met voorgaande perioden.	50
2.4.4. Klanttevredenheid	Dit onderdeel wordt beoordeeld conform de beoordelingsmatrix in paragraaf 8.2.	100

Inschrijver toont aan dat de dienstverlening zo klantvriendelijk mogelijk wordt ingericht. Het gaat daarbij om alle klantcontacten die Inschrijver uit hoofde van de Opdracht heeft met het publiek (aanvragers van Parkeerproducten, indieners van Bezwaarschriften, belastingschuldigen die een Naheffingsaanslag ontvangen en in het algemeen bezoekers van de balie en parkeerders die contact opnemen met Opdrachtnemer. Maximaal 2 A4.	De klantvriendelijkheid wordt beoordeeld op: 1. Omgaan met het publiek, gastheerschap: - Inschrijver dient aan te geven hoe hij zijn medewerkers traint op en wat wordt ingezet voor het bereiken van proactief handelen, servicegerichtheid, inlevingsvermogen en andere vormen van klantvriendelijkheid; 2. Meten van de klanttevredenheid: Inschrijver dient aan te geven hoe hij het effect van de beoefende klantvriendelijkheid meet in de vorm van klanttevredenheid. Hij gaat hierbij in op: - De wijze van meten van de klanttevredenheid; - De frequentie van meten van de klanttevredenheid; - De beoogde uitkomsten van de meting van klanttevredenheid en - Mogelijke maatregelen om minder gunstige uitkomsten te verbeteren.	
--	--	--