

Aanbesteding voor Mobiliteit en -service (een registratiesysteem voor mobiliteit van medewerkers)

Programma van Wensen

Document	Programma van Wensen
Versie:	definitief
Datum:	11-04-2025
Aanbestedingsnr.	IA2023.12.06

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Gunningswens 1 – Implementatieplan (150 punten)	4
3. Gunningswens 2 – Vragenlijst (100 punten)	5
4. Gunningswens 3 – Use Case (400 punten)	7
5. Gunningswens 4 – User Experience (150 punten)	11

1 Inleiding

Dit document bevat het Programma van Wensen met daarin de gunningscriteria (wensen) voor de aanbesteding van Mobiliteit en -service voor de gemeente Almere (Aanbestedende Dienst). In hoofdstuk 3 van de Offerteaanvraag is een functionele beschrijving van de gewenste service opgenomen. Onderstaande wensen dienen te worden gelezen in context van deze beschrijving.

Per wens staat beschreven hoeveel A4-pagina's de uitwerking van die wens mag beslaan. Het maximaal aantal pagina's is inclusief eventuele bijlagen, tabellen, schema's, figuren etc. Bij overschrijding van het maximumaantal pagina's wordt het gedeelte dat deze overschrijding betreft terzijde gelegd en zal de beoordeling en de daaruit voortvloeiende score slechts gebaseerd zijn op het maximum gestelde aantal pagina's. Het aantal pagina's, betreft het aantal enkelvoudig beschreven pagina's.

2 Gunningswens 1 – Implementatieplan (150 punten)

Voor de implementatie dient inschrijver een implementatieplan op te stellen, waarin inzichtelijk is op welke wijze de aangeboden Mobiliteitsservice wordt ingericht en vervolgens geïmplementeerd gaat worden voor een gebruik gereede invoering per **1 januari 2026** conform vastgestelde scope in de offerteaanvraag. Voor de optionele onderdelen is nog geen planning te geven en dit hoeft derhalve ook niet uitgewerkt worden in het implementatieplan.

Het implementatieplan wat door de (winnende) inschrijver wordt aangeleverd zal gelden als uitgangspunt bij het opstellen van een definitief implementatieplan na gunning.

Plan van Aanpak

Inschrijver draagt zorg voor de inrichting van de Mobiliteitsservice (accounts, rechten, codetabellen, en overige organisatie specifieke zaken), en test de correcte werking, incl. koppelingen en verbindingen, zodat de Mobiliteitsservice door eindgebruikers van gemeente Almere in gebruik kan worden genomen, na acceptatie. Beschrijf dit in een Plan van Aanpak voor de implementatie van de Mobiliteitsservice.

De onderstaande richtlijnen voor onderdelen dienen te worden meegenomen:

1. De projectmanagement methodiek, de projectstructuur inclusief de rollen, taken en verantwoordelijkheden van gemeente Almere en Inschrijver. Graag specificeren in functies en uren;
2. De door de Inschrijver te stellen randvoorwaarden en de eventuele rol van de huidige dienstverleners;
3. Product breakdown structure;
4. Kansen, risico's en mitigerende maatregelen gedurende de implementatie.
 - Noem alle kansen en kwantificeer deze wanneer en waarom gaan ze werken en hoe dat gemeten wordt.
 - Noem alle risico's. Kwantificeer deze en beschrijf de mitigerende maatregel, hoe dit inzichtelijk gemaakt wordt en waarom ze werken.
5. Planning inclusief mijlpalen met doorlooptijd in weken inclusief onderbouwing ten behoeve van een go-live op 1 september 2025;
6. Aangeboden trainingen voor het gebruik van de Mobiliteitsservice en voor welke doelgroep deze training bedoeld is;
Communicatie met alle relevante stakeholders van gemeente Almere met behulp van een maandelijkse voortgangsrapportage.

Voor de uitwerking van dit (sub)gunningscriterium gelden de volgende voorwaarden:

Het lettertype moet "Arial" zijn met een lettergrootte van 10 punts, regelafstand 1.

Maximale omvang van de uitwerking is tien (10) A4-formaat pagina's.

Het beoordelingsteam bestaat uit 5 medewerkers:

- (senior) Beleidsmedewerkers HR (2x);
- Functioneel Beheerder;
- Senior Beleidsmedewerker Informatiebeleid;
- Contractmanager.

De uitwerking van deze gunningswens wordt door elk commissielid individueel en gemotiveerd voorzien van een rapportcijfer, te weten een getal tussen 0 tot en met 10.

Het rapportcijfer correspondeert met de waarderingsschaal zoals weergegeven in de volgende tabel:

Cijfer	Functie	
10	uitmuntend	De wijze van invulling is uitmuntend, zeer degelijk, inhoudelijk zeer relevant en biedt maximale meerwaarde. De invulling overtreft de verwachtingen van de gemeente met betrekking tot deze wens.
8	goed	De wijze van invulling is goed, degelijk, inhoudelijk behoorlijk relevant en biedt meerwaarde voor de gemeente. De invulling voldoet ruim aan de verwachtingen van de gemeente met betrekking tot deze wens en overtreft deze soms.
6	voldoende	De wijze van invulling is voldoende degelijk en inhoudelijk (enigszins) relevant, maar biedt geen of weinig meerwaarde. De invulling voldoet aan het in de aanbestedingsdocumenten gestelde met betrekking tot deze wens.
4	onvoldoende	De wijze van invulling is onvoldoende: één of enkele significante onderdelen ontbreken. De invulling voldoet onvoldoende aan het in de aanbestedingsdocumenten gestelde met betrekking tot deze wens.
0	Geen antwoord	De inschrijver heeft de vraag niet (inhoudelijk) beantwoord of de beantwoording van de inschrijver gaat op geen enkele wijze in op de vraag. De invulling voldoet totaal niet aan het in de offerteaanvraag gestelde met betrekking tot deze wens.

Na de individuele beoordeling komt de beoordelingscommissie plenair bijeen om in consensus het rapportcijfer vast te stellen.

3 Gunningswens 2 – Vragenlijst (100 punten)

In Bijlage 02b vindt u een vragenlijst met daarin wensen over de Mobiliteitsservice. Deze vragen dienen met Ja/Nee te worden ingevuld. Een toelichting op het gegeven antwoord is niet mogelijk. In Bijlage 02b is per wens inzichtelijk hoeveel punten een 'Ja'- antwoord opleveren.

4 Gunningswens 3 – Use Cases (400 punten)

De Use Cases maken onderdeel uit van de beoordeling van de aangeboden Mobiliteitsservice. Het is een demonstratie die gegeven wordt aan een groep expertgebruikers die tevens het beoordelingsteam vormen van deze gunningswens. Met deze demonstratie dient de Inschrijver, met behulp van een werkende testomgeving van de Mobiliteitsservice, aan de hand van de Use Cases gemeente Almere in de gelegenheid stellen een kwalitatieve beoordeling van de functionaliteiten uit te voeren. De Use Cases bestaan uit een korte beschrijving (een context) en een aantal opdrachten om te laten zien in de Mobiliteitsservice.

De Use Cases zijn opgesteld vanuit een perspectief waarop gemeente Almere in de toekomst wil gaan werken.

Deze sessies worden per Inschrijver gepland. Gaarne verneemt Gemeente Almere welke medewerkers (naam en functie) van Inschrijver de presentatie komen verzorgen. Wanneer er wensen zijn ten aanzien van de presentatiemiddelen en dergelijke, vernemen wij dat uiterlijk vijf werkdagen voorafgaand aan de sessie van Inschrijver.

Uitvoering

Voor de uitvoering dient Inschrijver gebruik te maken van dezelfde systeemconfiguratie/versie die in de inschrijving is aangeboden.

Het maximaal aantal te behalen punten is 400:

Onderwerp Use Case	aantal punten
1 Registratie	160
2 Rapportage	140
3 Beheersfunctie	60
4 Activatie en installatie en verlies van mobiliteitskaart	40

Beoordeling

Het beoordelingsteam bestaat uit 5 leden:

- Medewerker Salarisadministratie;
- Functioneel beheerder;
- Beleidsadviseurs HR (2x);
- Senior Beleidsadviseur Informatievoorziening
- Medewerker Support Desk HR

Gedurende de Use Case zal elk commissielid individueel en gemotiveerd een score toekennen, te weten A, B, C of D. Direct na de Use Case komt de beoordelingscommissie plenair bijeen om in consensus de score vast te stellen.

De score correspondeert met de waarderingschaal zoals weergegeven in de volgende tabel:

Beoordelingstabel

Score	Omschrijving	Percentage van de ongewogen score
A	Uitstekend – (meer dan) Voldaan aan het beschreven script	100%
B	Voldoende – Op onderdelen niet voldaan aan het script	75%
C	Minimaal – Op meer dan de helft van de onderdelen niet voldaan aan het script	25%
D	Onvoldoende – Op geen van de onderdelen voldaan aan het script	0%

De scores voor ieder onderwerp komen tot stand door deze te vermenigvuldigen met het bijbehorende percentage. De optelsom voor de onderwerpen bepaalt de totaalscore van Gunningswens 3.

1. Registratie

Gemeente Almere gaat de Mobiliteitsservice van Inschrijver gebruiken voor het registreren van thuiswerkdagen en de reisbewegingen zoals opgenomen in de scope van de opdracht.

Kunt u laten zien:

- Dat een medewerker een thuiswerkdag registreert (zowel in app als de portal);
- Dat een medewerker een reis registreert van huis naar werk op basis een postcode en huisnummer (zowel in app als de portal):
 - Met de auto
 - Met de fiets
 - Met het OV
- Dat een medewerker **niet** zowel een thuiswerkdag als een reis voor woon-werk verkeer kan registreren op dezelfde dag (zowel in app als de portal);
- ~~Kunt u laten zien dat onderdelen, zoals 1^e-klas reizen, aan en uitgezet kunnen worden;~~
- Dat bij de keuze eigen vervoer meerdere vervoersmiddelen kunnen worden geselecteerd en per vervoersmiddel de brandstof kan worden aangegeven (zowel in app als de portal);
- Dat een medewerker bij een gemaakte reis met OV de categorie van 'woonwerk verkeer' kan aanpassen naar een 'dienstreis' (zowel in app als de portal);
- Dat reizen als favoriet kunnen worden gemarkeerd (zowel in app als de portal);
- Hoe een correctie gemaakt kan worden op een eerder geregistreerde reisdag of thuiswerkdag;
- Dat op één dag de heenreis naar de werklocatie met de bus wordt gemaakt en naar huis wordt gewandeld;

- Dat een combinatie van bus en trein gemaakt kan worden voor een reis naar een werklocatie.

2. Rapportages

Gemeente Almere wil de reisbewegingen op verschillende niveaus kunnen monitoren. Voor dit inzicht zijn verschillende overzichten nodig op autorisatieniveau. De rapportages dienen inzicht te geven in:

- Het gebruik, de ontwikkeling en de kosten voor zowel de medewerker, het team en de organisatie;
- Een overzicht van de gemaakte reizen met daarop de soorten dagen, tijdstippen, locaties en gemaakte afstanden;
- Inzicht in de rapportage mogelijkheden (waaronder de CO2 rapportage) die de ICT-oplossing te bieden heeft.

Kunt u laten zien:

- Een overzicht van de gemaakte reizen voor leidinggevenden van hun medewerkers;
- Hoe een overzicht eruit komt te zien van de gemaakte reizen en thuiswerkdagen voor de medewerker;
- Hoe een overzicht eruitziet van de CO2 uitstoot voor de medewerker, leidinggevende en het totaal voor de organisatie.

3. Beheersfunctie

Voor het uitvoeren van het functioneel beheer verwacht de gemeente Almere een aantal functionaliteiten.

Kunt u laten zien

- Dat er een blokkade is op buitenlandse kilometers zodat alleen binnenlandse kilometers vergoed worden;
- Kunt u laten zien hoe een functioneel beheerder van gemeente Almere functionaliteiten voor medewerkers kan activeren danwel deactiveren;
- Kunt u laten zien hoe autorisatiebeheer in het portaal uitgevoerd kan worden;
- Hoe bepaalde beheertabellen aangepast kunnen worden voor een juiste verwerking in de salarisadministratie;
- Hoe bepaalde autorisatiegroepen ingericht kunnen worden.

4. Activatie en installatie en verlies van mobiliteitskaart

Nieuwe medewerkers hebben niet gelijk de beschikking over een account bij gemeente Almere. Medewerkers kunnen het account pas activeren op hun eerste werkdag wanneer zij op kantoor verschijnen. Het moet echter wel mogelijk om de eerste dag met de mobiliteitskaart naar het werk te reizen.

Daarnaast zijn er omstandigheden denkbaar waarbij gemeente Almere met onmiddellijke ingang de toegang tot de mobiliteitsdiensten wil blokkeren voor een medewerker.

Kunt u laten zien:

- Hoe het activatie proces van de kaart voor de medewerker eruit ziet;
- Hoe de installatie plaatsvindt om toegang te krijgen tot de app op een (privé-) telefoon?;
- Wat je moet doen als je je kaart kwijt bent;
- Hoe een kaart per direct (of tijdelijk) geblokkeerd kan worden?

5 Gunningswens 4 – User Experience (150 punten)

Alleen Inschrijvers die na de beoordeling van Gunningswens 1 t/m 3 en de Prijs nog in aanmerking komen voor gunning worden gevraagd een User Experience in te richten.

De User Experience (UX) bestaat uit een aantal opdrachten voor medewerkers van de gemeente Almere om uit voeren in de Mobiliteitsservice van Inschrijver.

In de UX worden de medewerkers in de gelegenheid gesteld ervaring op te doen met het werken in de Mobiliteitsservice, om een indruk te krijgen van het gebruikersgemak. De medewerkers krijgen een aantal opdrachten om uit te voeren. Zij gaan zelfstandig op zoek naar de antwoorden op de opdrachten in de Mobiliteitsservice en verbinden hier een score aan. De opdrachten zijn te vinden in het “UX formulier voor medewerker” op pagina 14 van dit programma van wensen.

Gemeente Almere verwacht van Inschrijver dat de vragen van medewerkers tijdens deze gebruikerstest worden beantwoord. Het is uitdrukkelijk **niet** de bedoeling om een uitgebreide instructie vooraf dan wel tijdens de uitvoering van de UX te geven.

Voor de uitvoering van de opdrachten is het noodzakelijk dat Inschrijver voorafgaand aan de bijeenkomst de opdrachten zoals benoemd op pagina 13 en 14 voorbereidt en binnen een testomgeving paraat heeft met de benodigde gebruikersnamen en wachtwoorden zodat de opdrachten kunnen worden uitgevoerd.

Er zijn laptops dan wel werkstations beschikbaar voor de uitvoering van de opdrachten en alle medewerkers hebben een *mobile device* (mobiele telefoon of tablet) ter beschikking voor de uitvoering van de opdrachten.

Wanneer opdrachten op een mobile device moeten worden uitgevoerd, is dit aangegeven bij de opdracht met de volgende afbeelding . Deze opdracht mag zowel via een app (zowel voor IOS als voor Android) als via de browser van het mobile device uitgevoerd worden wanneer in het laatste geval sprake is van een ‘responsive webdesign’. Indien geen pictogram is aangegeven mag de Inschrijver aangegeven waar deze opdracht moet worden uitgevoerd (portal of App).

Gemeente Almere verwacht van Inschrijver dat de medewerkers ondersteund worden bij het installeren van de App. De *mobile devices* zijn voorzien van een ‘Android’ of ‘IOS’ besturingssystemen.

Na installatiewerkzaamheden en inloggen op de verschillende devices zal de UX starten. Daarvoor is 2 uur uitgetrokken.

Inschrijver dient eerder aanwezig te zijn om één en ander voor te bereiden. Gaarne vernemen wij hoever van tevoren Inschrijver aanwezig wil zijn en met wie. Inschrijver kan daarvoor contact opnemen met de contactpersoon zoals vermeld in paragraaf 1.9 van de

Offerteaanvraag. Voor overige vragen dient Inschrijver TenderNed te gebruiken. Wanneer er wensen zijn ten aanzien van de presentatiemiddelen en dergelijke, vernemen wij dat uiterlijk vijf werkdagen voorafgaand aan de UX van Inschrijver.

Het maximaal aantal te behalen punten voor Gunningswens 4 is: 150. In onderstaande tabel vindt u het aantal punten per vraag:

Vraag	Aantal punten
1	15
2	15
3	15
4	15
5	15
7	15
8	15
9	15
10	15
Totaal	150

Aangezien het aantal medewerkers van de gemeente Almere dat deel gaat nemen aan de UX nog niet bekend is zal gemeente Almere deze via Nota van Inlichtingen bekend maken.

Uitvoering

Voor de uitvoering dient Inschrijver gebruik te maken van dezelfde systeemconfiguratie/versie die in de inschrijving is aangeboden.

User Experience Formulier voor medewerker

Legenda bij de score:

Beoordelingscijfer	Beoordelingsomschrijving	Percentage van de score
A	Antwoord is nee	0%
B	Antwoord is ja, maar ik had instructie nodig	25%
C	Antwoord is ja, maar ging minder makkelijk dan ik had verwacht	75%
D	Antwoord is ja, zonder instructie en het was makkelijk/snel uit te voeren	100%



Naam Inschrijver:

Datum:

Naam beoordelaar:

Wanneer u bent ingelogd als **medewerker** in de portal en in de app van Inschrijver vragen wij u de volgende opdrachten uit te voeren namens deze medewerker:

Vraag	Opdracht	Antwoord	Score	Opmerking beoordelaar
1	Geef aan dat je vandaag thuis gewerkt hebt  **.	Heb je een thuiswerkdag kunnen opgeven? Ja/Nee*	A/B/C/D*	
2	Declareer je woon-werkvergoeding met de auto voor gisteren  .	Declaratie ingevoerd? Ja/Nee*	A/B/C/D*	
3	Je hebt je vergist. Je hebt de verkeerde auto opgegeven. De andere auto is gebruikt.	Is het gelukt om je declaratie te wijzigen in de juiste auto? Ja/Nee*	A/B/C/D*	
4	Geef aan dat je de kaart kwijt bent geraakt.	Melding gelukt? Ja/Nee*	A/B/C/D*	
5	Zoek jouw reishistorie.	Jouw reizen van vorige	A/B/C/D*	

Vraag	Opdracht	Antwoord	Score	Opmerking beoordelaar
		maand gevonden? Ja/Nee*		
6	Kijk welke reis je vorige week donderdag gemaakt hebt met het OV voor woon-werk verkeer  .	Reis gevonden? Ja/Nee*	A/B/C/D*	
7	Verander de reis van vorige week donderdag (vraag 6) in een dienstreis  .	Reis gewijzigd? Ja/Nee*	A/B/C/D*	
8	Je bent vorige week woensdag met de fiets naar je werk gekomen. Verander deze mutatie in een thuiswerkdag.	Mutatie gelukt? Ja/Nee*	A/B/C/D*	
9	Je wilt een favoriete reis toevoegen. Van je woonlocatie naar je werklocatie en vice versa.	Favoriet toegevoegd Ja/Nee*	A/B/C/D*	
10	Geef aan dat je een vergissing hebt gemaakt bij de OV reis van vorige week maandag. Dit was een privé reis.	Mutatie gelukt? Ja/Nee*	A/B/C/D*	

** s.v.p. doorhalen wat niet van toepassing is*

*** Wanneer medewerkers een opdracht moeten verrichten op een mobile device en deze opdracht niet uit te voeren is op een mobile device, zullen zij deze opdracht beoordelen met een 'A' (zie legenda bij score op pagina 12).*

Handtekening beoordelaar:

.....