

Offerteaanvraag

Perceel 1: Reserveringssysteem

Perceel 2: Toegangsverleningssysteem met koppeling aan verlichting

Februari 2022
Kenmerk 2020-SB-013

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



Gemeente Utrecht

Utrecht.nl

Inhoud

1	De opdracht	4
1.1	Achtergrondinformatie bij de opdracht	5
1.1.1	Herzieningsclausule	6
1.2	Utrecht: Ruimte voor iedereen	6
1.2.1	Speerpunten Duurzaamheid	7
1.3	Social return	7
2	De aanbesteding	9
2.1	Doel van de aanbesteding	9
2.2	Aanbestedingsprocedure	9
2.3	Aanbestedingsvoorwaarden	9
2.4	Klachtenregeling	10
3	Uw inschrijving	11
3.1	Informatiefase	11
3.1.1	Vragen over de opdracht	11
3.1.2	Voorbehouden, alternatieven, verbeteringen	11
3.1.3	Locatiebezoek	11
3.1.4	Nota van inlichtingen	11
3.2	Uw inschrijving indienen	12
4	De beoordeling	13
4.1	Beoordelingsteam	13
4.2	Beoordelingsprocedure	13
4.2.1	Toetsen op geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden	13
4.2.2	Beoordelen op gunningscriteria	14
4.2.3	Berekenen totaalscore	14
4.2.4	Afronden oordeel	15
4.2.5	Bekendmaken resultaat van de beoordeling	15
4.2.6	Twintig dagen wachttijd	15
4.3	Procedure van verificatie	15
4.4	Definitieve gunning en contractsluiting	16
5	Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	17
5.1	Uitsluitingsgronden	17
5.1.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	17
5.2	Geschiktheidseisen	17
5.2.1	Kwaliteitsborging	17

5.2.2	Informatiebeveiliging	17
5.2.3	Vakbekwaamheid	18
6	Programma van eisen	20
6.1	Social return	20
6.2	Juridische eisen	20
6.3	Indexering	21
7	Gunningscriteria	22
7.1	Inleiding	22
7.2	Gunningscriteria perceel 1: Reserveringssysteem	22
7.2.1	Implementatieplan (25 punten)	22
7.2.2	Beoordeling Implementatieplan	24
7.2.3	Doorontwikkeling (15 punten)	25
7.2.4	Beoordeling Doorontwikkeling	26
7.2.5	Use Cases (30 punten)	27
7.2.6	Use case 1: Het maken van een reservering (18 punten)	28
7.2.7	Use Case 2: backofficeprocessen (12 punten)	30
7.2.8	Beoordeling Use cases	31
7.2.9	Prijs (30 punten)	32
7.3	Gunningscriteria Perceel 2: Toegangsverleningssysteem met een koppeling aan verlichting	33
7.3.1	Implementatieplan (40 punten)	33
7.3.2	Beoordelingsrichtlijn:	34
7.3.3	Doorontwikkeling (20 punten)	36
7.3.4	Beoordeling Doorontwikkeling	36
7.3.5	Prijs (40 punten)	38

1 De opdracht

De gemeente Utrecht wil twee overeenkomsten afsluiten voor het implementeren, hosten, beheren, onderhouden en doorontwikkelen van een reserveringssysteem (perceel 1) , in combinatie met toegangsverleningssysteem met een koppeling aan verlichting (perceel 2) voor Utrechtse sportaccommodaties en buurtcentra. Het reserveringssysteem zal ook worden gebruikt voor het reserveren van aanhangers en bakfietsen op afvalscheidingsstations.

Gebleken is dat er weinig marktpartijen zijn die een pakket aanbieden dat een reserveringssysteem inclusief een toegangsverleningssysteem met een koppeling aan verlichting behelst. Dat is voor de gemeente Utrecht de reden om deze opdracht middels twee percelen aan te bieden.

Beide overeenkomsten hebben een looptijd van vier jaar met opties tot verlenging van één keer twee (2) jaar en twee (2) keer één jaar. De maximale totale looptijd is dus $4 + 2 + 1 + 1 = 8$ jaar.

De uit te voeren werkzaamheden bestaan uit:

Perceel 1

- Voorbereiding, planning en implementatie van een reserveringssysteem.
- Het minimaal ontwikkelen en leveren van de functionele eisen van het systeem zoals beschreven in het Programma van Eisen (PvE) – perceel 1.
- De conversie van data en formats/inrichting naar het reserveringssysteem zoals beschreven in het PvE.
- Het onderhoud van het systeem gedurende de looptijd conform PvE.
- De doorontwikkeling van het systeem conform bestaande en nieuwe wensen van de gemeente.
- De hosting van het systeem.
- Aan het einde van de looptijd overdragen van gegevens.
- Het realiseren van de in het PvE beschreven koppelingen, waaronder met de toegangsverlening en lichtmodule

Perceel 2

- Voorbereiding, planning en implementatie van een toegangsverleningssysteem met een koppeling aan verlichting.
- Het minimaal ontwikkelen en leveren van de functionele eisen van het systeem zoals beschreven in het Programma van Eisen (PvE);
- De conversie van data en formats/inrichting naar het toegangsverleningssysteem met een koppeling aan verlichting zoals beschreven in het PvE;
- Het onderhoud van het systeem gedurende de looptijd conform PvE;
- De doorontwikkeling van het systeem conform bestaande en nieuwe wensen van de gemeente;
- De hosting van het systeem;

- Aan het einde van de looptijd overdragen van gegevens.
- Opdrachtnemer van perceel 2 dient zijn software te koppelen aan de bestaande hardware.
- Het realiseren van de in het PvE beschreven koppelingen, waaronder met het reserveringssysteem

1.1 Achtergrondinformatie bij de opdracht

We willen ervoor zorgen dat inwoners uit Utrecht en omgeving eenvoudig een sportlocatie, een ruimte in een buurtcentrum, of een aanhanger/ bakfiets online kunnen reserveren ,en betalen en middels een code toegang krijgen tot de onbemande locaties. Hiervoor wil de gemeente het bestaande reserveringssysteem vervangen.

Voor het huren van een ruimte in een buurthuis is bijvoorbeeld toegang nodig tot het pand, terwijl bij het huren van een atletiekbaan de verlichting een essentieel onderdeel is. In het geval van gym-, sportzalen en sporthal gaat de verhuur gepaard met zowel toegangsverlening als verlichting.

Het reserveringssysteem en het toegangsverleningssysteem met een koppeling aan verlichting vormen daarom een onlosmakelijk geheel. De gemeente kiest er wel voor om deze apart van elkaar in percelen aan te besteden, om de expertise van de markt maximaal te benutten. Potentiële inschrijvers hebben hun expertise veelal in het reserveringssysteem óf het toegangsverleningssysteem met een koppeling aan verlichting.

Echter, na implementatie zal het reserveringssysteem daarom gekoppeld moeten worden aan het toegangsverleningssysteem met een koppeling aan verlichting.

De gemeente Utrecht heeft de afgelopen jaren sterk geïnvesteerd in de benodigde hardware, waarmee dit een belangrijk uitgangspunt is voor deze aanbesteding.

Het reserveringssysteem, met op onderdelen toegangsverlening al dan niet gekoppeld met verlichting, zal worden toegepast op de volgende locaties:

- 26 buurthuizen met daarin ongeveer 210 verhuurbare ruimten¹
- 14 sporthallen (waarvan 1 sporthal gekoppeld aan toegangsverlening inclusief licht)
- 40 gymzalen²
- 7 sportzalen²
- 24 sportparken met in totaal zo'n 160 velden
- 3 atletiekbanen³

¹ Objecten waarbij toegang gekoppeld

² Objecten waarbij toegang en verlichting gekoppeld

³ Objecten waarbij aparte lichtmodule gekoppeld

Gezien de groei van de stad is de verwachting dat het aantal locaties uitgebreid gaat worden.

Daarnaast wordt het reserveringssysteem toegepast voor het uitlenen van drie bakfietsen en drie aanhangers op drie verschillende afvalscheidingsstations.

Momenteel worden er via het systeem jaarlijks circa 175.000 reserveringen gedaan. Dit kan een verhuurperiode van een uur zijn, maar ook vijf uur of een hele dag aaneengesloten.

Op basis van de afname in de afgelopen jaren en met inachtneming van de toekomstige ontwikkelingen verwachten we over een periode van 8 jaar (maximale contractduur inclusief eventuele verlenging) een raming qua opdrachtwaarde tussen de € 1.000.000 en €1.500.000. Ongeveer 45% van deze raming zal ten aanzien van perceel 1 (Reserveringssysteem) zijn en 55% voor perceel 2 (Toegangsverleningssysteem met een koppeling aan verlichting).

1.1.1 Herzieningsclausule

In eerste instantie richt de scope van het reserveringssysteem zich op de sportlocaties en buurtcentra, met daarbij het uitlenen van bakfietsen vanaf de afvalscheidingsstations. De mogelijkheid bestaat dat in de toekomst het reserveringssysteem nog voor andere doeleinden gebruikt gaat worden. Mogelijk gaat het reserveringssysteem op meerdere plekken toegepast worden. Hiervan kan alleen sprake zijn wanneer:

- a) De aard van de wijzigingen gelijk is of in het verlengde ligt aan de in de PvE beschreven functionaliteit en voorwaarden;
- b) De omvang van de wijziging niet hoger is dan 50% van de initiële opdrachtwaarde en geen prijsverhogend effect heeft op de TCO van de initiële opdracht
- c) Er geen sprake is van wijziging van de algemene aard van de opdracht

Het betreft een recht van de Opdrachtgever om hier gebruik van te maken en geen verplichting. Er kan enkel en alleen worden overgegaan tot gunning als er sprake is van een marktconforme aanbidding.

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 in op zonnepanelen, verduurzaming van onze eigen inkoop en vastgoed, een plan om stadsverwarming te verduurzamen en woningen van het gas af te krijgen.
- 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. Als deelnemer van de Green Deal Circulair Inkopen, het Grondstoffenakkoord en het convenant 'Beton in een circulaire economie' heeft de gemeente als doel in 2022 33% van het inkoopvolume circulair in te kopen, met zo weinig mogelijk gebruik van schaarse grondstoffen. 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.
- De gemeente koopt alleen hout in dat FSC-gecertificeerd of daaraan gelijkwaardig is.
- 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.

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'.

2 De aanbesteding

2.1 Doel van de aanbesteding

De gemeente wil de opdracht gunnen aan twee inschrijvers. De gemeente gunt de opdrachten aan de inschrijvers met de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

2.2 Aanbestedingsprocedure

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

Deze opdracht wordt opgedeeld in twee percelen, namelijk één voor het reserveringssysteem en één voor het toegangsverleningssysteem met een koppeling aan verlichting. Het is toegestaan om op beide percelen in te schrijven.

2.3 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 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 tijdens de aanbesteding 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 per perceel slechts één inschrijving doen. Als een onderneming meerdere malen op één perceel 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 6 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.
- Alle gegevens die uw onderneming aanlevert, zijn naar waarheid ingevuld.

2.4 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 Locatiebezoek

De gemeente organiseert op 7 maart 2022 van 13.00 t/m 15.00 uur een locatiebezoek op locatie De Jager in combinatie met de gymzaal. Op deze locatie worden ruimtes verhuurd, in combinatie met toegangsverleningssysteem en ten dele een koppeling met de verlichting. U kunt zich hiervoor aanmelden door uiterlijk donderdag 3 maart 2022 een bericht te sturen via TenderNed. Vermeld hierin wie er naar het locatiebezoek komen (maximaal 2 personen). U ontvangt daarna een uitnodiging met de ontvangstlocatie.

Tijdens deze bijeenkomst zullen medewerkers van de gemeente u rondleiden op deze locatie. Om ervoor te zorgen dat alle geïnteresseerde partijen over dezelfde informatie beschikken, stelt u uw vraag na afloop ook op TenderNed, via de tab 'vragen over de aanbesteding'. Van het locatiebezoek wordt een proces-verbaal van bezoek van de locatie inschrijvingsfase opgemaakt.

3.1.4 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 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.

Uw inschrijving bevat de volgende documenten:

- Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument
- Invulformulier Referenties
- Prijsinvulformulier
- Invulling gunningscriteria (eigen format)

En, indien van toepassing (zie geschiktheidseisen):

- Uitvoeringsverklaring onderaannemer

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. Dit beoordelingsteam bestaat uit minimaal 4 adviseurs of medewerkers met expertise op het gebied van vastgoed(exploitatie), techniek en informatie- en procesbeheer. Het beoordelingsteam krijgt tijdens het beoordelen nog geen inzage in de inschrijvingsprijzen.

4.2 Beoordelingsprocedure

De beoordeling van de inschrijvingen vindt plaats in een aantal stappen. Deze stappen staan hieronder beschreven.

4.2.1 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 Beoordelen op gunningscriteria

Beoordeling Kwaliteit

De gemeente beoordeelt uw inschrijving op basis van de gunningscriteria zoals beschreven in deze offerteaanvraag. Bij de gunningscriteria staat de beoordelingsrichtlijn beschreven. Uw inschrijving wordt beoordeeld op basis van de gewogen factormethode. De gunningscriteria worden absoluut beoordeeld.

Beoordeling Prijs

Beoordeling Prijs perceel 1

Vul het Prijzenblad (bijlage B) volledig in. De ingevulde bedragen bepalen de score op het gunningscriterium Prijs. Het is, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, niet toegestaan om de opmaak van de spreadsheet te wijzigen.

Voor de beoordeling van het onderdeel Prijs wordt onderstaande bandbreedte gehanteerd:

Ondergrensprijs: € 350.000

Bovengrensprijs: € 650.000

De genoemde grensbedragen zijn tevens de maximale en minimale prijs waarmee mag worden ingeschreven. Inschrijvingen met een hogere prijs dan de bovengrens of een lagere prijs dan de ondergrens worden uitgesloten van verdere deelname.

De volgende formule wordt gebruikt om de totaalscore voor Prijs te beoordelen:

$$\text{Score Prijs} = 30 - ((\text{Aangeboden Prijs} - \text{Ondergrensprijs}) / (\text{Bovengrensprijs} - \text{Ondergrensprijs})) * 30$$

Beoordeling Prijs perceel 2

De prijs voor Perceel 2 wordt als volgt beoordeeld:

De inschrijving met de laagst aangeboden waarde scoort 40 punten. De overige inschrijvingen krijgen punten volgens de volgende formule:

$$\text{Punten} = 40 * (\text{laagst aangeboden prijs} / \text{prijs inschrijving}).$$

4.2.3 Berekenen totaalscore

Na de beoordeling bepaalt de gemeente de 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.

Nadat de cijfers zijn toegekend en omgerekend naar een puntenscore wordt de beste prijs-kwaliteitverhouding bepaald. 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 Afronden oordeel

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

4.2.5 Bekendmaken resultaat van de beoordeling

De gemeente maakt het resultaat van de beoordeling met motivering bekend via een bericht in TenderNed.

Bij de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving kan de gemeente officiële bewijsstukken opvragen met betrekking tot de geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden. Dit doet de gemeente alleen als de bewijsstukken niet rechtstreeks en kosteloos te verkrijgen zijn door raadpleging van een nationale databank.

4.2.6 Twintig dagen wachttijd

De inschrijvers die (vooralsnog) niet voor gunning van de opdracht in aanmerking komen, kunnen inlichtingen vragen en 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 nodigt de inschrijver die de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan, uit 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 en we bespreken de eventueel te sluiten overeenkomst.

De gemeente kan in deze fase via de door u opgegeven e-mailadressen contact opnemen met de referenten, om te controleren of de referentieopdrachten voldoen aan de minimumeisen. Als de referent na zeven werkdagen nog niet heeft gereageerd, dan krijgt u nog vijf werkdagen de gelegenheid om aan te tonen dat de opgegeven referentieopdracht voldoet. Vindt de gemeente dat u dit niet kunt aantonen? Dan verklaren we uw inschrijving ongeldig.

Als uit de verificatie blijkt dat de inschrijving ongeldig had moeten worden verklaard, dan wijst de gemeente de betreffende inschrijving alsnog af. De gemeente gaat dan 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' (Bijlage D) 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 rechtsgeldig ondertekende '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, een Uittreksel uit het handelsregister en een Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen als bewijsstuk op bij de voorlopig gegunde partij.

Let op: zorg dat u tijdig beschikt over de Gedragsverklaring Aanbesteden en de Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen.

5.2 Geschiktheidseisen

Bewijsstukken die aantonen dat u voldoet aan de geschiktheidseisen worden alleen opgevraagd bij de voorlopig gegunde partij. In eerste instantie volstaat een rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

5.2.1 Kwaliteitsborging

U beschikt op de uiterste datum voor het indienen van de inschrijving over een geldig kwaliteitsborgingscertificaat conform ISO 9001:2015/EN 29000 of over gelijkwaardige maatregelen op het gebied van kwaliteitsborging.

5.2.2 Informatiebeveiliging

U beschikt op de uiterste datum voor het indienen van de inschrijving over een geldig certificaat conform ISO 27001 Informatiebeveiliging of over gelijkwaardige maatregelen op het gebied van informatiebeveiliging.

5.2.3 Vakbekwaamheid

U toont met referentieopdrachten aan dat u en/of uw onderaannemer voldoet aan onderstaande kerncompetenties. Een referentieopdracht is een opdracht die u in de laatste drie jaar, heeft uitgevoerd en afgerond. Afgerond in de laatste drie jaar wil zeggen dat uw referentieopdracht niet eerder was afgerond dan 1 februari 2019. Desgewenst kunt u één referentieopdracht gebruiken om te voldoen aan meerdere kerncompetenties.

Bij uw inschrijving voegt u een ingevuld document 'Opgave referentieopdrachten' toe (Bijlage F) bij de aanbestedingsdocumenten. Vul het document volledig in. Als uw opgave niet volledig is, dan is uw inschrijving ongeldig.

U mag als referentieopdracht een opdracht noemen die u als onderaannemer of in combinatie hebt uitgevoerd.

Als u zich voor een kerncompetentie beroept op de ervaringen of prestaties van een onderaannemer, dan moet u deze onderaannemer ook voor de uitvoering van dat deel van de opdracht van de gemeente inzetten.

Perceel 1: Reserveringssysteem

Kerncompetentie 1: Ervaring met reserveringssysteem

U beschikt over de competentie om een reserveringssysteem te implementeren, te beheren, te onderhouden en door te ontwikkelen. U toont deze competentie aan door één referentieopdracht te overleggen, waarin u in de afgelopen drie jaar een reserveringssysteem heeft geïmplementeerd, beheerd en onderhouden, met een omvang van minimaal 10.000 reserveringen verdeelt over minstens 10 locaties met differentiatie in de verschillende locaties. Hierbij toont u aan dat er sprake is van online boeken en de mogelijkheid van direct online betalen.

Kerncompetentie 2: Ervaring met koppelen

U beschikt over de competentie om een ICT-systeem van een opdrachtgever te koppelen aan uw eigen systeem. U toont deze competentie aan door één referentieopdracht te overleggen, waarin u in de afgelopen drie jaar zo'n koppeling heeft gelegd.

Kerncompetentie 3: Ervaring met migratie

Inschrijver heeft een migratie succesvol uitgevoerd tijdens of bij de implementatie, installatie en oplevering van een reserveringssysteem bij minimaal 1 Nederlandse gemeente of overheidsorgaan. Let wel: het moet in deze gaan om een migratie van een applicatie van een derde partij. Dus niet zijnde een migratie van de eigen applicatie bijvoorbeeld naar een andere versie of een nieuw gebouwde applicatie. U toont deze competentie aan door één referentieopdracht te overleggen, waarin u in de afgelopen drie jaar deze migratie succesvol heeft uitgevoerd.

Perceel 2: Toegangverleningssysteem met een koppeling aan verlichting

Kerncompetentie 1: Ervaring met toegangverleningssysteem inclusief de koppeling met verlichting

U beschikt over de competentie om een toegangverleningssysteem inclusief de koppeling met verlichting te implementeren, te beheren, te onderhouden en door te ontwikkelen. U toont deze competentie aan door één referentieopdracht te overleggen, waarin u in de afgelopen drie jaar een toegangverleningssysteem inclusief de koppeling met verlichting heeft geïmplementeerd, beheerd en onderhouden, waarbij er sprake was van minimaal 10 gedifferentieerde locaties.

Kerncompetentie 2: Ervaring met koppelen

U beschikt over de competentie om een ICT-systeem van een opdrachtgever te koppelen aan uw eigen systeem. U toont deze competentie aan door één referentieopdracht te overleggen, waarin u in de afgelopen drie jaar zo'n koppeling heeft gelegd.

Kerncompetentie 3: Ervaring met migratie

Inschrijver heeft een migratie succesvol uitgevoerd tijdens of bij de implementatie, installatie en oplevering van een toegangverleningssysteem met een koppeling aan verlichting bij minimaal 1 Nederlandse gemeente of overheidsorgaan. Let wel: het moet in deze gaan om een migratie van een applicatie van een derde partij. Dus niet zijnde een migratie van de eigen applicatie bijvoorbeeld naar een andere versie of een nieuwgebouwde applicatie. U toont deze competentie aan door één referentieopdracht te overleggen, waarin u in de afgelopen drie jaar deze migratie succesvol heeft uitgevoerd.

6 Programma van eisen

De beschrijving van de opdracht en de eisen die hieraan gesteld worden zijn opgenomen in het programma van eisen (Bijlage A). Hierin is een onderverdeling gemaakt tussen de eisen per perceel.

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.

6.1 Social return

- Eis 1. U conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit het document 'Handleiding Social Return'. Voor deze overeenkomsten geldt een in te zetten percentage Social Return van 5%.
- Eis 2. De in te zetten waarde aan Social Return wordt bepaald op basis van de werkelijke waarde van de opdracht. Dus inclusief eventuele aanvullende opdrachten (zoals meerwerk, opties of wijzigingen op de opdracht).

6.2 Juridische eisen

- Eis 3. U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de GIBIT 2020. Dit betekent dat uitsluitend de door de gemeente 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 (concept)overeenkomst (Bijlage C). Dit document is toegevoegd aan de tab 'Aanbestedingsdocumenten' in TenderNed.
- Eis 5. Omdat er in de uitvoering van deze overeenkomst persoonsgegevens worden verwerkt, conformeert u zich volledig en onvoorwaardelijk aan de bijgevoegde concept verwerkersovereenkomst (Bijlage E)
- Eis 6. Als 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 7. 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, ook voor werkzaamheden die door de onderaannemer(s) zijn uitgevoerd.

- Eis 8. Nadat de opdracht aan u is gegund is het alsnog laten uitvoeren van werkzaamheden in onderaanneming alleen toegestaan als de gemeente u daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.
- Eis 9. U realiseert zich dat de gemeente ook als overheid optreedt. U aanvaardt deze bijzondere positie van de gemeente Utrecht als overheid. De gemeente behoudt bij nakoming van de overeenkomst haar bevoegdheden tot publiekrechtelijke rechtshandelingen.

6.3 Indexering

- Eis 10. Eén maal per jaar moeten de eenheidsprijzen waarmee u heeft ingeschreven geïndexeerd worden. Voor het eerst zal dit plaatsvinden op 1 juli 2024.
- Eis 11. Het te hanteren indexeringspercentage, afgerond op twee decimalen, komt als volgt tot stand:
 $(\text{indexcijfer nieuw} - \text{indexcijfer oud}) / \text{indexcijfer oud} * 100$

Voor het vaststellen van het indexeringspercentages wordt gehanteerd:

CBS Dienstenprijsindex (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 juni 2019 geldt:

Indexcijfer oud = Index 2017 = 100,8

Indexcijfer nieuw = Index 2018 = 103,1

Indexeringspercentage = $(103,10 - 100,80) / 100,80 * 100 = 2,28\%$

7 Gunningscriteria

7.1 Inleiding

In dit hoofdstuk beschrijft de gemeente de gunningscriteria voor de twee percelen. In paragraaf 7.2 worden de gunningscriteria voor perceel 1 beschreven, in paragraaf 7.3 voor perceel 2. Er is overlap tussen beide percelen. Als u een Inschrijving doet op meerdere percelen, levert u voor ieder perceel de gevraagde informatie, aan de hand van de Gunningscriteria, aan.

Op ieder document vermeldt u duidelijk welk perceel het betreft. Daarnaast is het van belang dat iedere uitwerking die u indient voor een gunningscriterium een op zichzelf staand plan is. Het plan moet een los, herkenbaar document zijn dat de Gemeente onafhankelijk van de andere Gunningscriteria kan beoordelen.

7.2 Gunningscriteria perceel 1: Reserveringssysteem

Nummer	Gunningscriterium	Punten
1	Implementatieplan	25
2	Doorontwikkeling	15
3	Use Cases	30
4	Prijs	30

7.2.1 Implementatieplan (25 punten)

De gemeente Utrecht verwacht een goed doordacht en helder geformuleerd implementatieplan. In dit plan wil de gemeente de haalbaarheid van gekozen aanpak en planning toetsen, als ook een beeld vormen van de manier waarop inschrijver gebruikers van de gemeente opleidt, welke risico's Inschrijver ziet en wat Inschrijver van de gemeente Utrecht nodig heeft.

Ga daarom in een implementatieplan van **maximaal 5000 woorden** tenminste in op de volgende aspecten:

Planning

De gemeente heeft de ambitie dat het reserveringssysteem op 1-1-2023 operationeel is. Een Inschrijver die in samenwerking met de gemeente kan bijdragen aan het halen van deze datum levert een aanzienlijke meerwaarde. Schets daarom een planning, waarin bovengenoemde datum wordt gehaald. Ga hierbij in op de volgende zaken:

- Een beschrijving, waarin u de start van het implementatietraject vormgeeft en welke procesbeschrijvingen, gegevens en overige informatie u nodig heeft om direct na definitieve gunning te kunnen starten met implementeren.
- Een planning met een duidelijk fasering met daarbij een onderbouwing van de gemaakte keuzes. Geef daarbij ook aan wat u van de gemeente verwacht voor een tijdige implementatie. De gemeente staat hierbij open voor advies over prioritering van onderdelen van de scope en het programma van Eisen, wanneer u kunt aantonen dat de kans op een succesvolle implementatie hierbij wordt vergroot.

Risicodossier

De gemeente wil de mate waarin Inschrijver de project en de werkzaamheden doorgrondt, beoordelen aan de hand van de belangrijkste opdrachtgeversrisico's die Inschrijver ziet.

Wat zijn volgens Inschrijver de 3 (drie) belangrijkste risico's voor de gemeente tijdens de implementatie van het systeem? Prioriteer deze risico's van 1 tot 3, met de belangrijkste eerst.

Hierbij is van belang dat de genomen maatregelen niet strijdig zijn met de offerteaanvraag en het programma van Eisen. Geef per risico ten minste aan

- Waarom het een belangrijk risico is voor de gemeente?
- Met welke preventieve maatregelen u voorkomt dat het risico optreedt?
- Op welke manier de gemeente kan bijdragen aan het niet-optreden van een risico?
- Welke correctieve maatregelen u neemt wanneer het risico onverhoopt optreedt?

Opleidingen en ondersteuning gebruikers

Essentieel voor een succesvolle implementatie is een gedegen opleiding van de gebruikers. Van de leverancier wordt verwacht dat in het implementatieplan een opleidingsplan beschrijft. Hierin dient u rekening te houden met de volgende aspecten:

- het type gebruiker wat betreft frequentie en intensiteit van het gebruik;
- het type werkzaamheden (bijv. functioneel beheerder versus onderhoudsmedewerker);
- het opleiden van standaard gebruikers, key users en super user, en hierbij een beschrijving van de mate waarin en het tijdspad waarbinnen de Gemeente Utrecht zo veel mogelijk zelfstandig beheer van het systeem kan uitvoeren en zo min mogelijk afhankelijk is van Opdrachtnemer

Migratie

De Gemeente Utrecht verwacht een soepele overgang tussen de oude en de nieuwe omgeving. Eén waarbij er sprake is van een continue dienstverlening aan de afnemer.

In het implementatieplan dient u daarom in te gaan op de procedures die worden gevolgd bij de overdracht van de ene naar de andere omgeving. Met daarbij de samenhang en afstemming met de leverancier van perceel 2.

Opdrachtgeverschap

De gemeente Utrecht is op zoek naar een implementatiepartner die als kritische en adviserende partner van de gemeente optreedt. Hierbij moet implementatiepartner duidelijk aan kunnen geven, waarin hij afhankelijk is van de gemeente Utrecht voor een succesvolle implementatie, een goede project- en risicobeheersing en welke informatie, kennis en verwachte tijdsinzet vanuit de gemeente daarvoor benodigd is. Geef daarom een korte beschrijving van de zaken die u van de gemeente nodig heeft om een succesvolle implementatie te borgen. Denk hierbij aan de volgende aspecten:

- Hoe kan de gemeente goed opdrachtgeverschap borgen en u maximaal ondersteunen bij een succesvolle implementatie?
- Voor welke onderdelen bent u afhankelijk van de gemeente?

7.2.2 Beoordeling Implementatieplan

Het implementatieplan wordt volgens onderstaande aspecten en onderstaande beoordelingsrichtlijn beoordeeld:

- **Transparantie:** de mate waarin Inschrijver transparant is over de gekozen aanpak, de uitdagingen en afhankelijkheid van de gemeente
- De mate waarin Inschrijver **blijkt geeft van ervaring met en expertise in vergelijkbare implementaties**, daarbij gebruik makend van bewezen methodes,
- De mate waarin aanpak **volledig en concreet** is

Richtlijn	Score	Aantal Punten
Uitmuntend	25	In uw beschrijving bent u volledig transparant over de projectaanpak, de gemaakte keuzes, de uitdagingen daarbij en wat u daarbij van de gemeente nodig heeft. Uit de beschrijving blijkt expertise om het reserveringssysteem succesvol te implementeren. Uw beschrijving is volledig en concreet en laat geen ruimte voor vragen over de mate waarin een succesvolle implementatie geborgd is
Goed	18,75	In uw beschrijving bent u grotendeels transparant over de projectaanpak, de gemaakte keuzes, de uitdagingen daarbij en wat u daarbij van de gemeente nodig heeft. Er blijkt bovendien ruim voldoende ervaring en expertise voor een succesvolle implementatie. Uw beschrijving is op de meeste plaatsen volledig en concreet en laat beperkt ruimte voor vragen over de mate waarin een succesvolle implementatie geborgd is.
Voldoende	12,5	In uw beschrijving bent u voldoende transparant over de projectaanpak, de gemaakte keuzes, de uitdagingen daarbij en wat u daarbij van de gemeente nodig heeft. Er blijkt bovendien voldoende ervaring en expertise met vergelijkbare implementaties. Uw beschrijving is echter niet overal volledig of

		concreet, waardoor u ruimte is voor twijfels over de mate waarin een succesvolle implementatie geborgd is.
Matig	6,25	In uw beschrijving bent u op enkele onderdelen niet voldoende transparant over de projectaanpak, de gemaakte keuzes, de uitdagingen daarbij en wat u daarbij van de gemeente nodig heeft. U overtuigt de gemeente beperkt niet over voldoende ervaring te beschikken voor een succesvolle implementatie. Uw beschrijving is op meerdere onderdelen onvolledig of niet concreet en laat ruimte voor vragen over de mate waarin een succesvolle implementatie geborgd is.
Onvoldoende	0	In uw beschrijving bent u over de gehele breedte niet transparant over de projectaanpak, de gemaakte keuzes, de uitdagingen daarbij en wat u daarbij van de gemeente nodig heeft. U overtuigt de gemeente niet over voldoende ervaring te beschikken voor een succesvolle implementatie. Uw beschrijving is onvolledig of niet concreet en laat veel ruimte voor vragen over de mate waarin een succesvolle implementatie geborgd is.
Slecht/niet aanwezig	Knock-out	Uw beschrijving is onvolledig of irrelevant.

7.2.3 Doorontwikkeling (15 punten)

De gemeente Utrecht gaat graag een langdurig partnerschap aan met Opdrachtnemer. Tegelijkertijd wil de gemeente wel gedurende de volledige contractduur verzekerd zijn van een functioneel reserveringssysteem, waarbij borging van de kwaliteit, continuïteit en doorontwikkeling van het systeem centraal staan.

Daarnaast zullen er in de toekomst nieuwe wensen ontstaan, inzichten zich ontwikkelen en is het onmogelijk nu in te schatten wat de behoeften in de toekomst zullen zijn, welke technische mogelijkheden beschikbaar zijn en welke wettelijke kaders er dan gelden.

De gemeente Utrecht ontvangt van Inschrijvers daarom graag een duidelijke visie op de toekomst van het reserveringssysteem. Hoe zorgt Inschrijver dat ontwikkelingen in een vroeg stadium worden gesignaleerd en waar mogelijk direct worden gecommuniceerd met de gemeente?

Beschrijf hierbij in **maximaal 1000 woorden** ten minste de volgende punten
Ga hierbij in op tenminste de volgende zaken

- Hoe borgt u de continuïteit, stabiliteit en compliance van het systeem gedurende de volledige gebruiksduur?

- Hoe voorziet u toekomstige ontwikkelingen binnen het systeem en welke rol krijgt de gemeente Utrecht hierin?
- Hoe anticipeert u op een veranderende klantvraag?
- Op welke manier kan functioneel beheer zelf (dus zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer) wijzigingen doorvoeren in de oplossing zoals rapportages, het aanpassen van koppelingen en de autorisatie van rollen rechten?

7.2.4 Beoordeling Doorontwikkeling

Richtlijn	Score	Aantal Punten
Uitmuntend	15	Uw voorgestelde werkwijze is duidelijk en concreet uitgewerkt. De uitwerking sluit uitstekend aan bij de gevraagde dienstverlening, doelstelling en vraagstelling. U laat geen ruimte voor vragen of de continuïteit, stabiliteit en compliance gedurende de volledige gebruiksduur geborgd zijn. U geeft blijk van een duidelijke visie over toekomstige ontwikkelingen en neemt de gemeente hierin mee, terwijl u zorgt dat de gemeente dit zo veel mogelijk zelfstandig kan oppakken. De gemeente krijgt daarmee volledig het vertrouwen dat het systeem zich aanpast aan behoeften die er in de toekomst zullen zijn, de beschikbare technische mogelijkheden en de geldende wettelijke kaders.
Goed	11,25	Uw voorgestelde werkwijze is grotendeels duidelijk en concreet uitgewerkt. De uitwerking sluit goed aan bij de gevraagde dienstverlening, doelstelling en vraagstelling. U laat beperkt ruimte voor vragen of de continuïteit, stabiliteit en compliance gedurende de volledige gebruiksduur geborgd zijn. U geeft blijk van een visie over toekomstige ontwikkelingen. U neemt de gemeente hier grotendeels in mee: het is niet altijd duidelijk wat dit voor de gemeente betekent en/of de gemeente kan de veranderingen niet zelfstandig oppakken. De gemeente krijgt daarmee grotendeels het vertrouwen dat het systeem zich aanpast aan behoeften in de toekomst, de beschikbare technische mogelijkheden en de geldende wettelijke kaders.
Voldoende	7,5	Uw voorgestelde werkwijze is voldoende duidelijk en concreet uitgewerkt. De uitwerking sluit voldoende aan bij de gevraagde dienstverlening, doelstelling en vraagstelling. U laat echter ruimte perkt voor vragen of de continuïteit, stabiliteit en compliance gedurende de volledige gebruiksduur geborgd zijn. U geeft blijk van enige visie over toekomstige ontwikkelingen, maar het voordeel voor de gemeente is niet altijd duidelijk of biedt beperkte meerwaarde. De gemeente krijgt al met al voldoende het vertrouwen dat het systeem zich aanpast aan behoeften in de

		toekomst, de beschikbare technische mogelijkheden en de geldende wettelijke kaders.
Matig	3,75	Uw voorgestelde werkwijze is niet overal duidelijk en concreet uitgewerkt. De uitwerking sluit maar matig aan bij de gevraagde dienstverlening, doelstelling en vraagstelling. U laat veel ruimte perkt voor vragen of de continuïteit, stabiliteit en compliance gedurende de volledige gebruiksduur geborgd zijn. U geeft nauwelijks blijk van enige visie over toekomstige ontwikkelingen, of neemt de gemeente hierin onvoldoende mee. De gemeente krijgt maar beperkt vertrouwen dat het systeem zich aanpast aan behoeften in de toekomst, de beschikbare technische mogelijkheden en de geldende wettelijke kaders.
Onvoldoende	0	Uw voorgestelde werkwijze is onvoldoende duidelijk en concreet uitgewerkt. De uitwerking sluit niet aan bij de gevraagde dienstverlening, doelstelling en vraagstelling. U laat veel ruimte perkt voor vragen of de continuïteit, stabiliteit en compliance gedurende de volledige gebruiksduur geborgd zijn. U geeft geen blijk van enige visie over toekomstige ontwikkelingen, of neemt de gemeente hierin onvoldoende mee. De gemeente krijgt hierdoor geen vertrouwen dat het systeem zich aanpast aan behoeften in de toekomst, de beschikbare technische mogelijkheden en de geldende wettelijke kaders.
Slecht/niet aanwezig	0	Uw beschrijving is onvolledig of irrelevant.

7.2.5 Use Cases (30 punten)

De gemeente wil de gebruiksvriendelijkheid en werkbaarheid van het aangeboden systeem laten beoordelen door de eindgebruikers door middel van een werkende demonstratie. De gemeente verwacht een uitwerking van de in de Use Cases beschreven processen in de vorm van een live-demo in de applicatie (geen screenshots of presentatie).

U ontvangt een uitnodiging voor de demo na het indienen van uw inschrijving en de gemeente Utrecht heeft geconcludeerd dat er geen uitsluitingsgronden op u van toepassing zijn en u aan de gestelde geschiktheidseisen voldoet.

De demo's zullen naar verwachting worden georganiseerd in de tweede of derde week van april. U ontvangt hierover nog bericht. Het uitgangspunt van de demonstraties is dat deze fysiek op locatie bij de gemeente Utrecht plaatsvinden. Afhankelijk van de maatregelen/omstandigheden kan dit nog aangepast worden naar geheel digitaal.

De Use Cases betreffen relevante processen en doelstellingen van het systeem en tijdens de demo toont u de uitwerking van deze processen in uw systeem, zodat de gemeente kan voldoen of het systeem voldoet aan de gestelde functionele eisen en daarnaast de werkbaarheid en gebruiksvriendelijkheid kan beoordelen.

De demo's mogen maximaal twee uur duren. Tijdens de demo laat u zien dat u de gevraagde processen uit kunt voeren in de applicatie. Bij voorkeur wordt de presentatie verzorgd door personen die tijdens de uitvoering ook deel uitmaken van het projectteam.

Voor de demonstratie wordt u verzocht de volgende scenario's te presenteren.

7.2.6 Use case 1: Het maken van een reservering (18 punten)

Binnensport online

Marie wil met haar groep gaan basketballen op woensdag 4 mei 2022 van 18.00 t/m 19.00 uur. Het liefst doet ze dit in een sportzaal. Toon aan hoe uw oplossing dit zowel op een mobiel device (smartphone/tablet) als op een PC weergeeft. Laat daarbij zien:

- Welke locaties er beschikbaar zijn.
- Hoe Marie een boeking kan maken, waarbij ze eventueel meerdere weken kan boeken.
- Marie heeft nog geen account dus deze moet eerst nog wel worden aangemaakt.
 - o Laat ook het proces van aanmaken van een account zien
 - o Laat ook zien hoe Marie op een snelle(re) manier een enkelvoudige boeking kan maken.
- Hoe de betaling verloopt inclusief de bevestiging
- Hoe Marie toegang krijgt tot de betreffende locatie en op welke manier ze deze info krijgt
 - o Hoe is de koppeling met de toegang in de backoffice geregeld?
- Op welke manier krijgt de beheerder van de locatie het bericht dat de gymzaal verhuurd is?
 - o Hoe is dit eigenlijk in de backoffice geregeld?

Het trainen gaat lekker dus Marie en haar team heeft de tijd niet in de gaten.

- Laat zien hoe ze eventueel langer kan boeken?

Na afloop besluiten ze om dit wekelijks te herhalen en dan 1,5 uur achter elkaar. Marie wil dit dan niet allemaal voorschieten en vraagt het vastgoedloket (VGL) of ze op factuur kan betalen.

- Laat zien welke handelingen de backoffice moet uitvoeren zodat Marie op factuur kan betalen.
- Laat zien hoe Marie wekelijks de zaal kan boeken.
- Welke berichtgeving volgt
- Hoe gaat het factureren in zijn werk (van aanmaken van factuur tot export naar)

Binnensport via backoffice

Jaap 't Schaap voetbalt wekelijks met zijn vrienden in sporthal B. Hij is echter vergeten om dit voor vanavond in te boeken. Hij ziet dat er nog wel een uurtje vrij is in sporthal B maar het kan niet meer geboekt worden omdat de boekingstermijn 2 werkdagen is. Hij mailt/belt het VGL. Het VGL boekt het uurtje voor Jaap in en stuurt hem een bevestiging met een betaallink.

Hoe gaat dit proces in zijn werk als de boeking via het VGL loopt maar Jaap wel vooraf met ideal moet betalen. Laat daarbij zien:

- Hoe de backoffice deze klant in het systeem vinden. Laat de verschillende opties zien. (Jaap heeft per ongeluk als achternaam niet Schaap ingevuld maar 't Schaap. Dit is natuurlijk niet bij de backoffice bekend)
- Hoe maakt de backoffice vervolgens een dergelijke boeking
- Hoe gaat de bevestiging in zijn werk
- Laat zien hoe Jaap vervolgens de boeking betaald
- Hoe weet de backoffice dat de betaling is gedaan? (Laat het verschil zien tussen als er nog niet betaald is en als er wel betaald is. Zijn er verschillende manieren waarop je dit kunt zien?)
- Hoe verloopt de berichtgeving naar de beheerder van de sporthal.

Buurtcentrum

Meneer Janssen is een yogaleraar en wil yogalessen aanbieden in een buurthuis. Hij heeft inmiddels zes belangstellenden (uit Utrecht) en zoekt nu een geschikte ruimte aan de rand van de stad. Meneer Janssen komt namelijk zelf niet uit Utrecht. Hij wil starten met het aanbieden van 10 lessen van een uur op maandag. De begintijd van de cursus is rond 20.00 uur. Hij vraagt aan de deelnemers € 7,50 per keer. De startdatum is over 2 weken, in de vakanties geeft hij geen les.

Toon aan hoe de volgende onderdelen in uw oplossing terugkomen:

- Op welke manieren kan Meneer Janssen zoeken tussen de geschikte locaties?
- Hoe krijgt hij meer informatie over een bepaalde locatie?
- Kan hij vooraf zien wat de ruimte kost?
- Hoe ziet hij of de ruimte wekelijks vrij is? En hoe maakt hij dan vervolgens de reservering voor deze lessen?

Aangezien we in een buurtcentrum werken met een beslisboom die leidt naar de tariefstelling van 0-35-100% (zie voor meer uitleg [Toelichting kosten voor ruimte huren in buurtcentrum | Gemeente Utrecht](#)) moet Meneer Janssen in het reserveerproces ook een aantal vragen beantwoorden. Of hij daadwerkelijk in die tariefgroep komt, wordt later door de backoffice bepaald.

- Hoe gaat het doorlopen van deze vragenlijst in zijn werk?
- Op welke wijze krijgt hij informatie over een betreffende vraag?
- In welke tariefcategorie wordt hij ingedeeld?
 - o Hoe weet de backoffice dat er een aanvraag voor een ruimte is gedaan?
 - o Hoe krijgt de backoffice de informatie over de antwoorden die meneer heeft ingevuld?
 - o Hoe maakt de backoffice vervolgens deze aanvraag af?
- Op welke wijze krijgt meneer Janssen de bevestiging en informatie over de toegang tot de gereserveerde ruimte?

Nadat hij een bevestiging van het VGL heeft gekregen, wil hij een aantal wijzigingen aanbrengen. Toon aan hoe dit in uw oplossing in zijn werk gaat:

- Hoe komt meneer Janssen bij het overzicht van zijn eigen reserveringen?
- Hij wil een extra introductieles boeken voor aanstaande maandag (boekings termijn van 7 dagen).
- De eerste les begint 15 min eerder en duurt vijf kwartier.
- De 6^e les blijkt hij verhinderd te zijn en hij wil deze les verzetten naar dinsdag.

7.2.7 Use Case 2: backofficeprocessen (12 punten)

Jaarplanning

Alle boekingen die een klant bij de gemeente Utrecht heeft, zijn voor één seizoen/jaar geldig. Elk nieuw seizoen, samenvallend met het schooljaar, moeten alle boekingen opnieuw in het reserveringssysteem komen. Laat zien:

- Op welke manier een jaarplanning in uw oplossing kan worden ingevoerd.
- Hoe de huidige huurders op de hoogte worden gesteld van de jaarplanning.
- Kunnen de huidige huurders ook wijzigingen doen op het voorstel? En zo ja, hoe gaat dit in zijn werk?
- Zijn er privileges in te stellen voor bijvoorbeeld de “vaste” gebruikers van de accommodatie en de “minder vaste” gebruikers?

Serietarieven inclusief korting

Verenigingen die een sportveld huren of scholen die voor het beweegonderwijs gebruik maken van een binnensportlocatie doen dit voor een geheel seizoen/schooljaar. Het tarief wat hiervoor is afgesproken geldt ook voor die gehele periode. Valt er een datum uit, om welke reden dan ook, is dit niet van invloed op het tarief. We onderscheiden twee tarieven:

- een vast bedrag voor het gebruik op bijvoorbeeld zaterdag en/of zondag
- een uurtarief per seizoen.

Laat zien hoe de volgende zaken in uw oplossing terugkomen:

- Hoe worden dergelijke jaarboekingen in uw systeem vastgelegd? Zowel voor het gebruik van het veld op zaterdag als voor de wekelijkse training op woensdag van 16.00 t/m 21.30 uur.
- Hoe kan een boeking toch geannuleerd worden:
 - o Zonder dat de vereniging hiervoor een creditering ontvangt.
 - o In het geval dat de vereniging wel een creditering ontvangt
- Hoe wordt dit op de factuur getoond?

De vereniging krijgt een korting van 60% op het jaartarief voor het weekend.

- Laat de tarievenstructuur zien.
- Hoe worden kortingen in uw systeem vastgelegd?
- Hoe worden kortingen op de factuur getoond?

Rollen en Rechten

Met Rollen en rechten zijn er verschillende indelingen te maken in wat mensen allemaal kunnen en mogen in het reserveringssysteem. Graag zien wij:

- Hoe in uw oplossing de rollen en rechten voor medewerkers worden vastgesteld en vastgelegd?
- Hoe in uw oplossing vereniging A wel online de beschikbaarheid van zowel de binnensportlocaties als de atletiekbanen inzichtelijk krijgen en deze boeken. En vereniging B enkel de binnensportlocaties ziet.

7.2.8 Beoordeling Use cases

De uitwerking van de Use Cases wordt beoordeeld op basis van de onderstaande aspecten:

- **Volledigheid**
 - o Worden de gevraagde stappen volledig uitgevoerd?
 - o Zijn hierbij geen onnodige handelingen nodig?
- **Zichtbaarheid**
 - o is het direct zichtbaar wat er van een gebruiker verwacht wordt?
 - o Is op ieder moment duidelijk waar in het proces de gebruiker zich bevindt en is de navigatie duidelijk?
 - o Is het duidelijk welke handeling verwacht wordt?
 - o Volgen de handelingen elkaar op een logische manier op?
 - o Is de benodigde info goed zichtbaar, worden alle relevante zaken op het scherm getoond en zijn de benodigde op een makkelijk vindbare plek terug te vinden?
 - o Is het duidelijk wat verplicht of optioneel is?
 - o Zijn er visueel ondersteunende opties?
 - o Wordt er extra informatie gegeven over de accommodatie en/of de stap in het proces?
 - o Zijn er helpteksten per in te vullen veld?
 - o Zijn er voldoende mogelijkheden om op verschillende kenmerken te zoeken?
 - o Zijn er voldoende mogelijkheden voor de gebruiker om tot de gewenste reservering te komen?
- **Gebruiksvriendelijkheid**
 - o Zitten functionaliteiten op dezelfde plek?
 - o Hoe wordt het aantal clicks beperkt?
 - o Kunnen 'fouten' snel en gemakkelijk ongedaan gemaakt worden?
 - o Kunnen wijzigingen teruggedraaid worden?
 - o Is duidelijk waar foutmeldingen door veroorzaakt worden?
 - o Is informatie eenvoudig terug te vinden?
 - o Moet er veel geschakeld worden tussen muis en toetsenbord?
 - o Worden waardes in velden onthouden?
 - o Worden velden voor ingevuld?
 - o Is de inspanning van de klant/medewerker evenredig met het te behalen resultaat?
 - o Hoeveel handelingen er nodig zijn om tot een bepaald resultaat te komen.
 - o Krijgt de klant gelijk bevestiging van de handeling?
 - o Hoeveel werk is het om een account aan te maken?
 - o Hoeveel werk is het om een reservering te doen? Zowel voor een eenvoudige reservering als een repeterende reservering.
- **Toegevoegde waarde**
 - o Biedt de applicatie (extra) functionaliteit die nog niet is geëist, maar voor de gemeente wel van toegevoegde waarde zijn?

Beoordelingsrichtlijn:

Score	% maximale Score	Aantal Punten
Uitmuntend	100	De demo is uitstekend uitgewerkt. Alle vragen achter 'zichtbaarheid' en 'gebruiksvriendelijkheid' worden met 'Ja' beantwoord. De uitwerking van de demo sluit uitstekend aan bij de gevraagde dienstverlening, doelstelling en vraagstelling en creëert toegevoegde waarde voor de gemeente.
Goed	70%	De demo is volledig en in onderlinge samenhang goed uitgewerkt. De meeste vragen achter 'zichtbaarheid' en 'gebruiksvriendelijkheid' kunnen met 'Ja' worden beantwoord. De uitwerking van de demo sluit goed aan bij de gevraagde dienstverlening, doelstelling en de vraagstelling, maar er is geen of zeer beperkte toegevoegde waarde.
Voldoende	40%	De demo is grotendeels volledig en in onderlinge samenhang voldoende uitgewerkt. De uitwerking voldoet in de basis, maar roept op het gebied van zichtbaarheid en gebruiksvriendelijkheid vragen op. De uitwerking van de demo sluit voldoende aan bij de gevraagde dienstverlening, zonder toegevoegde waarde te leveren.
Matig	20%	De demo is niet volledig en in onderlinge samenhang matig uitgewerkt. Op het gebied van zichtbaarheid en gebruiksvriendelijkheid zijn er zichtbare tekortkomingen. De uitwerking van de demo sluit matig aan bij de gevraagde dienstverlening, zonder toegevoegde waarde te leveren.
Onvoldoende	Knock-out	De demo is niet volledig en met onvoldoende samenhang uitgewerkt. U voldoet aan de basis niet aan de gevraagde aspecten uit de case. Op het gebied van zichtbaarheid en gebruiksvriendelijkheid zijn er zichtbare tekortkomingen en de uitwerking van de demo sluit niet aan bij de gevraagde dienstverlening.
Slecht/niet aanwezig	Knock-out	Uw beschrijving is niet aanwezig, onvolledig of irrelevant.

7.2.9 Prijs (30 punten)

Vul Bijlage B1 Prijzenblad volledig in. In paragraaf 4.2.2. staat beschreven hoeveel punten vervolgens scoort met de opgegeven prijs.

7.3 Gunningscriteria Perceel 2: Toegangsverleningssysteem met een koppeling aan verlichting

Nummer	Gunningscriterium	Punten
1	Implementatieplan	40
2	Doorontwikkeling	20
3	Prijs	40

7.3.1 Implementatieplan (40 punten)

De gemeente Utrecht verwacht een goed doordacht en helder geformuleerd implementatieplan. In dit plan wil de gemeente de haalbaarheid van gekozen aanpak en planning toetsen, als ook een beeld vormen van de manier waarop inschrijver gebruikers van de gemeente opleidt, welke risico's Inschrijver ziet en wat Inschrijver van de gemeente Utrecht nodig heeft.

Ga in het implementatieplan van **maximaal 5000 woorden** tenminste in op de volgende aspecten:

Planning

De gemeente heeft de ambitie dat het toegangsverlenings- en lichtmodulesysteem op 1-1-2023 operationeel is. Een Inschrijver die in samenwerking met de gemeente kan bijdragen aan het halen van deze datum levert een aanzienlijke meerwaarde. Schets daarom een planning, waarin bovengenoemde datum wordt gehaald.

Ga hierbij in op de volgende zaken:

- Een beschrijving, waarin u de start van het implementatietraject vormgeeft en welke procesbeschrijvingen, gegevens en overige informatie u nodig heeft om direct na definitieve gunning te kunnen starten met implementeren.
- Een planning met een duidelijk fasering met daarbij een onderbouwing van de gemaakte keuzes. Geef daarbij ook aan wat u van de gemeente verwacht voor een tijdige implementatie. De gemeente staat hierbij open voor advies over prioritering van onderdelen van de scope en het programma van Eisen, wanneer u kunt aantonen dat de kans op een succesvolle implementatie hierbij wordt vergroot.

Risicodossier

De gemeente wil de mate waarin Inschrijver de project en de werkzaamheden doorgrondt, beoordelen aan de hand van de belangrijkste opdrachtgeversrisico's die Inschrijver ziet.

Wat zijn volgens Inschrijver de 3 (drie) belangrijkste risico's voor de gemeente tijdens de implementatie van het systeem? Prioriteer deze risico's van 1 tot 3, met de belangrijkste eerst.

Hierbij is van belang dat de genomen maatregelen niet strijdig zijn met de offerteaanvraag en het programma van eisen. Geef per risico ten minste aan:

- Waarom het een belangrijk risico is voor de gemeente?
- Met welke preventieve maatregelen u voorkomt dat het risico optreedt?
- Op welke manier de gemeente kan bijdragen aan het niet-optreden van een risico?
- Welke correctieve maatregelen u neemt wanneer het risico onverhoopt optreedt?

Opleidingen en ondersteuning gebruikers

Essentieel voor een succesvolle implementatie is een gedegen opleiding van de eindgebruikers. Van de leverancier wordt verwacht dat in het implementatieplan een opleidingsplan beschrijft. Hierin dient u rekening te houden met de volgende aspecten:

- het type gebruiker wat betreft frequentie en intensiteit van het gebruik;
- het type werkzaamheden (bijv. functioneel beheerder versus onderhoudsmedewerker);
- het opleiden van standaard gebruikers, key users en super user, en hierbij een beschrijving van de mate waarin en het tijdsplan waarbinnen de Gemeente Utrecht zo veel mogelijk zelfstandig beheer van het systeem kan uitvoeren en zo min mogelijk afhankelijk is van Opdrachtnemer

Migratie

De Gemeente Utrecht verwacht een soepele overgang tussen de oude en de nieuwe omgeving. Eén waarbij er sprake is van een continue dienstverlening aan de afnemer.

In het implementatieplan dient u daarom in te gaan op de procedures die worden gevolgd bij de overdracht van de ene naar de andere omgeving. Zoals beschreven in de offerteaanvraag en het Programma van Eisen heeft de Gemeente Utrecht ten aanzien van perceel 2 de benodigde hardware al in bezit en wordt van Opdrachtnemer gevraagd te beschrijven hoe u gaat koppelen met de bestaande hardware. Daarnaast is de samenhang en afstemming met de leverancier van perceel 1 van groot belang.

Opdrachtgeverschap

De gemeente Utrecht is op zoek naar een implementatiepartner die als kritische en adviserende partner van de gemeente optreedt. Hierbij moet implementatiepartner duidelijk aan kunnen geven, waarin hij afhankelijk is van de gemeente Utrecht voor een succesvolle implementatie, een goede project- en risicobeheersing en welke informatie, kennis en verwachte tijdsinzet vanuit de gemeente daarvoor benodigd is. Geef daarom een korte beschrijving van de zaken die u van de gemeente nodig heeft om een succesvolle implementatie te borgen. Denk hierbij aan de volgende aspecten:

- Hoe kan de gemeente goed opdrachtgeverschap borgen en u maximaal ondersteunen bij een succesvolle implementatie?
- Voor welke onderdelen bent u afhankelijk van de gemeente?

7.3.2 Beoordelingsrichtlijn:

Het implementatieplan wordt op de volgende aspecten en volgende onderstaande richtlijn beoordeeld

- **Transparantie:** de mate waarin Inschrijver transparant is over de gekozen aanpak, de uitdagingen en afhankelijkheid van de gemeente
- De mate waarin Inschrijver **vertrouwen biedt in een succesvolle implementatie**, daarbij gebruik makend van bewezen methodes,
- De mate waarin aanpak **volledig en concreet** is

Richtlijn	Score	Aantal Punten
Uitmuntend	40	In uw beschrijving bent u volledig transparant over de projectaanpak, de gemaakte keuzes, de uitdagingen daarbij en wat u daarbij van de gemeente nodig heeft. Uit de beschrijving blijkt expertise om het toegangsverleningssysteem succesvol te implementeren. Uw beschrijving is volledig en concreet en laat geen ruimte voor vragen over de mate waarin een succesvolle implementatie geborgd is
Goed	30	In uw beschrijving bent u grotendeels transparant over de projectaanpak, de gemaakte keuzes, de uitdagingen daarbij en wat u daarbij van de gemeente nodig heeft. Er blijkt bovendien ruim voldoende ervaring en expertise voor een succesvolle implementatie. Uw beschrijving is op de meeste plaatsen volledig en concreet en laat beperkt ruimte voor vragen over de mate waarin een succesvolle implementatie geborgd is.
Voldoende	20	In uw beschrijving bent u voldoende transparant over de projectaanpak, de gemaakte keuzes, de uitdagingen daarbij en wat u daarbij van de gemeente nodig heeft. Er blijkt bovendien voldoende ervaring en expertise met vergelijkbare implementaties. Uw beschrijving is echter niet overal volledig of concreet, waardoor u ruimte is voor twijfels over de mate waarin een succesvolle implementatie geborgd is.
Matig	10	In uw beschrijving bent u op enkele onderdelen niet voldoende transparant over de projectaanpak, de gemaakte keuzes, de uitdagingen daarbij en wat u daarbij van de gemeente nodig heeft. U overtuigt de gemeente beperkt niet over voldoende ervaring te beschikken voor een succesvolle implementatie. Uw beschrijving is op meerdere onderdelen onvolledig of niet concreet en laat ruimte voor vragen over de mate waarin een succesvolle implementatie geborgd is.
Onvoldoende	0	In uw beschrijving bent u over de gehele breedte niet transparant over de projectaanpak, de gemaakte keuzes, de uitdagingen daarbij en wat u daarbij van de gemeente nodig heeft. U overtuigt de gemeente niet over voldoende ervaring te beschikken voor een succesvolle implementatie. Uw beschrijving is onvolledig of

		niet concreet en laat veel ruimte voor vragen over de mate waarin een succesvolle implementatie geborgd is.
Slecht/niet aanwezig	Knock-out	Uw beschrijving is onvolledig of irrelevant.

7.3.3 Doorontwikkeling (20 punten)

De gemeente Utrecht gaat graag een langdurig partnerschap aan met Opdrachtnemer. Tegelijkertijd wil de gemeente wel gedurende de volledige contractduur verzekerd zijn van een functioneel reserveringssysteem, waarbij borging van de kwaliteit, continuïteit en doorontwikkeling van het systeem centraal staan.

Daarnaast zullen er in de toekomst nieuwe wensen ontstaan, inzichten zich ontwikkelen en is het onmogelijk nu in te schatten wat de behoeften in de toekomst zullen zijn, welke technische mogelijkheden beschikbaar zijn en welke wettelijke kaders er dan gelden.

De gemeente Utrecht ontvangt van Inschrijvers daarom graag een duidelijke visie op de toekomst. Hoe zorgt Inschrijver dat ontwikkelingen in een vroeg stadium worden signaleerd en waar mogelijk direct worden gecommuniceerd met de gemeente?

Beschrijf hierbij in **maximaal 1000 woorden** ten minste de volgende punten

Ga hierbij in op tenminste de volgende zaken

- Hoe borgt u de continuïteit, stabiliteit en compliance van het systeem gedurende de volledige gebruiksduur?
- Hoe voorziet u toekomstige ontwikkelingen binnen het systeem en welke rol krijgt de gemeente Utrecht hierin?
- Hoe anticipeert u op een veranderende klantvraag?
- Op welke manier kan functioneel beheer zelf (dus zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer) wijzigingen doorvoeren in de oplossing zoals rapportages, het aanpassen van koppelingen en de autorisatie van rollen rechten?

7.3.4 Beoordeling Doorontwikkeling

Richtlijn	Score	Aantal Punten
Uitmuntend	20	Uw voorgestelde werkwijze is duidelijk en concreet uitgewerkt. De uitwerking sluit uitstekend aan bij de gevraagde dienstverlening, doelstelling en vraagstelling. U laat geen ruimte voor vragen of de continuïteit, stabiliteit en compliance gedurende de volledige gebruiksduur geborgd zijn. U geeft blijk van een duidelijke visie over toekomstige

		ontwikkelingen en neemt de gemeente hierin mee, terwijl u zorgt dat de gemeente dit zo veel mogelijk zelfstandig kan oppakken. De gemeente krijgt daarmee volledig het vertrouwen dat het systeem zich aanpast aan behoeften die er in de toekomst zullen zijn, de beschikbare technische mogelijkheden en de geldende wettelijke kaders.
Goed	15	Uw voorgestelde werkwijze is grotendeels duidelijk en concreet uitgewerkt. De uitwerking sluit goed aan bij de gevraagde dienstverlening, doelstelling en vraagstelling. U laat beperkt ruimte voor vragen of de continuïteit, stabiliteit en compliance gedurende de volledige gebruiksduur geborgd zijn. U geeft blijk van een visie over toekomstige ontwikkelingen. U neemt de gemeente hier grotendeels in mee: het is niet altijd duidelijk wat dit voor de gemeente betekent en/of de gemeente kan de veranderingen niet zelfstandig oppakken. De gemeente krijgt daarmee grotendeels het vertrouwen dat het systeem zich aanpast aan behoeften in de toekomst, de beschikbare technische mogelijkheden en de geldende wettelijke kaders.
Voldoende	10	Uw voorgestelde werkwijze is voldoende duidelijk en concreet uitgewerkt. De uitwerking sluit voldoende aan bij de gevraagde dienstverlening, doelstelling en vraagstelling. U laat echter ruimte perkt voor vragen of de continuïteit, stabiliteit en compliance gedurende de volledige gebruiksduur geborgd zijn. U geeft blijk van enige visie over toekomstige ontwikkelingen, maar het voordeel voor de gemeente is niet altijd duidelijk of biedt beperkte meerwaarde. De gemeente krijgt al met al voldoende het vertrouwen dat het systeem zich aanpast aan behoeften in de toekomst, de beschikbare technische mogelijkheden en de geldende wettelijke kaders.
Matig	5	Uw voorgestelde werkwijze is niet overal duidelijk en concreet uitgewerkt. De uitwerking sluit maar matig aan bij de gevraagde dienstverlening, doelstelling en vraagstelling. U laat veel ruimte perkt voor vragen of de continuïteit, stabiliteit en compliance gedurende de volledige gebruiksduur geborgd zijn. U geeft nauwelijks blijk van enige visie over toekomstige ontwikkelingen, of neemt de gemeente hierin onvoldoende mee. De gemeente krijgt maar beperkt vertrouwen dat het systeem zich aanpast aan behoeften in de toekomst, de beschikbare technische mogelijkheden en de geldende wettelijke kaders.
Onvoldoende	0	Uw voorgestelde werkwijze is onvoldoende duidelijk en concreet uitgewerkt. De uitwerking sluit niet aan bij de gevraagde dienstverlening, doelstelling en vraagstelling. U laat veel ruimte perkt voor vragen of de continuïteit, stabiliteit en compliance gedurende de volledige gebruiksduur geborgd zijn. U geeft geen blijk van enige visie over toekomstige ontwikkelingen, of neemt

		de gemeente hierin onvoldoende mee. De gemeente krijgt hierdoor geen vertrouwen dat het systeem zich aanpast aan behoeften in de toekomst, de beschikbare technische mogelijkheden en de geldende wettelijke kaders.
Slecht/niet aanwezig	0	Uw beschrijving is onvolledig of irrelevant.

7.3.5 Prijs (40 punten)

Vul bijlage B2 Prijzenblad volledig in. In paragraaf 4.2.2. staat beschreven hoeveel punten vervolgens scoort met de opgegeven prijs.