



Bijlage 08 – Gunningscriteria Kwaliteit
‘Beheerapplicatie Openbare Ruimte (BOR)’

Auteur : gemeente Delft

Datum : 10 maart 2026

Kenmerk : 60442246

Bijlage - Kwalitatieve Gunningscriteria (wegingsfactor 75%)

Inschrijver wordt verzocht ten aanzien van elk van de Gunningscriteria aan te geven in welke mate en op welke wijze Inschrijver eraan voldoet. Indien Inschrijver Onderaannemers inzet voor het uitvoeren van (een gedeelte van) de Opdracht, dan wordt in het beantwoorden van de Gunningscriteria de rol van de Onderaannemer meegenomen.

Het gegeven lettertype en puntgrootte is Arial, 10 pt.

Subgunnings criterium	Gunningscriteria	Wegingsfactor
G2.1	<p>Plan van Aanpak (concept Implementatieplan en Exit-plan)</p> <p><u>Doelstelling</u> De Aanbestedende Dienst wenst in heldere stappen en fasen inzicht te krijgen in de manier waarop Inschrijver de implementatie van de ICT-prestatie verzorgt. De Aanbestedende Dienst wil een leverancier die de te leveren dienstverlening binnen de context van een gemeente goed overziet en doorgrondt, zodat een soepele overgang in de dienstverlening is gegarandeerd vanaf de definitieve gunning.</p> <p>De bepalingen in Artikel 6 van de GIBIT 2023 voorwaarden blijven onverkort van toepassing. De delen van het implementatieplan die hier worden uitgevraagd zijn onderdeel van een na gunning op te stellen volledig en definitief implementatieplan.</p> <p><u>In te dienen document</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Het Plan van Aanpak (concept • Implementatieplan en Exit-plan) mag bestaan uit totaal tezamen maximaal vijftien (15) pagina's (inclusief bijlagen). Voorblad en inhoudsopgave vallen niet onder het aantal pagina's. Een extra A3-pagina voor schematische weergave van de planning is toegestaan. <p>N.B. Indien meer dan het voorgeschreven aantal pagina's wordt ingediend worden deze extra pagina's niet in de beoordeling meegenomen (als ware ze niet zijn ingediend).</p> <p><u>Beschrijving document</u> Het Plan van Aanpak gaat over de implementatie van de ICT-Prestatie. Hierin is inzichtelijk op welke wijze het Beheersysteem openbare ruimte wordt geïmplementeerd en vervolgens ingericht gaat worden voor een gebruik gereede invoering volgens de planning. Inschrijver is tevens verantwoordelijk voor het overzetten van de huidige gegevens in de geïmplementeerde ICT-Prestatie.</p> <p>In het Plan van Aanpak dienen in ieder geval de onderstaande onderdelen te zijn opgenomen waarbij Inschrijver de volgorde van onderstaande tabel</p>	15 %

als hoofdstukindeling van het Plan van Aanpak aanhoudt.	
Hoofdstuk	Omschrijving
1. Activiteitenplanning	<ul style="list-style-type: none"> • Welke hoofdactiviteiten worden onderscheiden, welke volgorde en wanneer vinden ze plaats? • Wat zijn de belangrijkste mijlpalen in het project? • Wanneer worden deze gerealiseerd? • Wat zijn de onderlinge afhankelijkheden? • Wat is het kritieke pad?
2. Rollen en verantwoordelijkheden	<ul style="list-style-type: none"> • Hoe ziet de projectorganisatie eruit? • Welke rollen worden onderscheiden en welke taken/verantwoordelijkheden horen hierbij? • In generieke zin: Wat is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever, en wat van Inschrijver? • Hoe ziet Inschrijver de samenwerking met Opdrachtgever? • Wat is de schatting van de te leveren capaciteit van de medewerkers van Opdrachtgever?
3. Aanpak	<ul style="list-style-type: none"> • Hoe pakt Inschrijver het project aan? • Welke fases worden onderscheiden en waarom? • Waarom gaat juist deze aanpak succesvol zijn? • Wat wordt van Opdrachtgever verwacht? • Hoe borgt Inschrijver dat de continuïteit tijdens transitie geborgd blijft?
4. Risico's en beheersmaatregelen	<ul style="list-style-type: none"> • Welke risico's ziet Inschrijver die buiten zijn directe invloedssfeer zijn? • Hoe groot wordt het risico (kans * impact) ingeschat? • Wat zijn de beheersmaatregelen en waarom zijn deze effectief? • Hoe worden de risico's tijdens de uitvoering gemanaged?
5. Opleidingen	<ul style="list-style-type: none"> • Hoe wordt ervoor gezorgd dat de medewerkers van Opdrachtgever zelfstandig kunnen werken met het nieuwe beheersysteem? • Welke opleidingen voorziet Inschrijver en voor wat zijn deze bestemd? • Wanneer vinden de opleidingen plaats en waarom?
6. Communicatie	<ul style="list-style-type: none"> • Hoe wordt voor voldoende draagvlak gezorgd? • Welke overlegstructuur wordt voorgesteld, met welke frequentie, en waarom? • Hoe rapporteert Inschrijver, aan wie en met welke frequentie?
7. Exit	<ul style="list-style-type: none"> • Hoe ziet de Exit-strategie eruit aanvullend op GIBIT? • Welke inspanning levert Inschrijver? • Wat wordt van Opdrachtgever verwacht?
tabel 1 Inhoud Plan van Aanpak	

	<p><u>Beoordeling</u></p> <p>Het Plan van Aanpak (concept Implementatieplan en Exit-plan) wordt beoordeeld op basis van volledigheid, concreetheid en haalbaarheid. Daarnaast wordt beoordeeld in welke mate uit het Plan van Aanpak blijkt dat Inschrijver zich weet te verplaatsen in de Aanbestedende Dienst en de verantwoordelijkheid voor een succesvolle implementatie naar zich toe trekt. Het Plan van Aanpak wordt als één geheel beoordeeld.</p>	
G2.2	<p>Dienstverlening en Doorontwikkeling (van de aangeboden oplossing)</p> <p>Om van de ondersteuning op de ICT-prestatie een succes te maken is het van belang dat de gebruikers en key-users deze als prettig ervaren. Daarnaast is de mate waarin ondersteuning op de ICT-prestatie tijdens de productiefase als proactief wordt ervaren van grote invloed op de acceptatie door de gebruikers. Aanbestedende dienst hecht ook waarde aan de Doorontwikkeling van de aangeboden oplossing. Ten slotte vindt de Aanbestedende Dienst het belangrijk dat de leverancier ook ondersteuning kan bieden bij (toekomstige) nieuwe vraagstukken.</p> <p><u>In te dienen document</u></p> <ul style="list-style-type: none"> De beschrijving bestaat uit maximaal tien (10) pagina's (inclusief bijlagen). Voorblad en inhoudsopgave vallen niet onder het aantal pagina's. <p>N.B. Indien meer dan het voorgeschreven aantal pagina's wordt ingediend worden deze extra pagina's niet in de beoordeling meegenomen (als ware ze niet zijn ingediend).</p> <p><u>Beschrijving document</u></p> <p>In het document dient in ieder geval de onderstaande onderdelen te zijn opgenomen waarbij Inschrijver als indeling de volgorde van onderstaande aspecten aanhoudt.</p> <p>Beschrijf tenminste de volgende aspecten van uw Dienstverlening en Doorontwikkeling van de aangeboden oplossing in onderstaande volgorde:</p> <ol style="list-style-type: none"> Servicegerichtheid: omschrijf hoe u uw serviceorganisatie heeft ingericht. Geef hierbij aan op welke wijze storingen of verzoeken bij uw helpdesk aangemeld kunnen worden. Zoals telefonisch contact, meekijken, pro-activiteit etc. en wat u nog meer kunt bieden en ook onderdeel is van uw inschrijving. Beschrijf op welke wijze nazorg wordt geleverd na de acceptatie en na live-gang. De wijze waarop u gedurende de contractperiode uw systeem blijft innoveren t.a.v. de technologische ontwikkelingen. Geef minimaal aan welke innovaties de komende jaren worden doorgevoerd in het systeem. Geef aan wat de gemiddelde responsetijd is en de gemiddelde oplostijd. N.B. De responsetijden uit het Programma van Eisen moeten 	15 %

	<p>behaald worden.</p> <p>5. Geef aan hoe u klanttevredenheid meet.</p> <p>6. Geef aan welke ontwikkelingen er binnen uw organisatie zijn om de klanttevredenheid continue te verhogen.</p> <p>7. Geef aan hoe u de gemeente kunt ondersteunen bij (toekomstige) nieuwe vraagstukken.</p> <p>De beschrijving Dienstverlening en Doorontwikkeling is concreet, helder en volledig opgesteld om de mate en wijze van uitvoering van de Dienstverlening en Doorontwikkeling van de aangeboden oplossing goed te kunnen beoordelen.</p> <p><u>Beoordeling</u> Beoordeeld wordt in hoeverre tegemoet is gekomen aan een proactieve dienstverlening, optimale invulling van de servicedesk en doorontwikkeling van de aangeboden oplossing.</p> <p>Hoe hoger de mate van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • bereikbaarheid en proactiviteit van de Servicedesk; • nazorg; • relevante praktijkvoorbeelden/cases; • getoonde ambitie en commitment door Inschrijver (resultaatverantwoordelijkheid) en • innovatie en doorontwikkeling <p>hoe hoger de score.</p>	
<p>G2.3</p>	<p>Use Cases Productdemo</p> <p><u>Doelstelling</u> De mate waarin een ICT-prestatie als intuïtief, compleet en gebruiksvriendelijk wordt ervaren is van grote invloed op de acceptatie door de gebruikers. Om van de invoering van de ICT-prestatie een succes te maken is het van belang dat de gebruikers en key-users deze als prettig ervaren.</p> <p>De Aanbestedende Dienst wil vertrouwen krijgen dat de ICT-Prestatie aansluit bij de gevraagde dienstverlening en doelstellingen van de Aanbestedende Dienst.</p> <p><u>Demonstratie van de ICT-prestatie</u> Als onderdeel van de beoordeling van de aangeboden oplossing wordt er een Use Cases-sessie (demo) georganiseerd voor de beoordeling op de mate van gebruiksvriendelijkheid, compleetheid en intuïtiviteit van de ICT-prestatie.</p> <p>Tijdens de demonstratie worden ook de voor de Use Cases relevantie eisen uit het Programma van Eisen getoetst.</p> <p>Inschrijvers worden uitgenodigd om hun ICT-prestatie te presenteren. Hierbij is het volgende van toepassing:</p>	<p>45 %</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - De Inschrijver presenteert met behulp van een live (test)omgeving van het aangeboden systeem waarbij de taakbalk continue in beeld is. - De getoonde functionaliteiten zijn 'standaard'. Dat wil zeggen dat deze onderdeel uitmaken van uw productieomgeving die op het moment van de demo door uw klanten wordt gebruikt. Er mogen dus geen onderdelen worden getoond welke nog in ontwikkeling zijn en niet productie-klaar zijn. - De Inschrijver toont per Use Case stapsgewijs de gevraagde onderdelen in de volgorde zoals gesteld. - De Inschrijver toont zijn 'best-practice' inrichting. - De persoon die de presentatie verzorgt heeft ervaring met het uitvoeren van vergelijkbare implementaties en zal bij voorkeur bij de implementatie van de Opdrachtgever worden ingezet. <p>Op basis van de Use Cases zoals omschreven in Bijlage 'Use Cases Productdemo', worden de Inschrijvers door Aanbestedende Dienst uitgenodigd voor het geven van een demonstratie.</p> <p>De demonstratie wordt beoordeeld door een panel, bestaande uit minimaal vijf personen met de volgende expertises: Projectleider / Key-users / Functioneel beheerder / Gegevensbeheerder / IV-adviseur.</p> <p>Na ontvangst van een geldige inschrijving wordt voor de demo met de Inschrijvers een exacte datum ingepland waarin een tijdvak van 3 uur gereserveerd wordt.</p> <p>De geplande data hiervoor zijn:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Maandag 1 juni 2026 (tussen 9.00-16.00 uur) en 2. Woensdag 3 juni 2026 (tussen 9.00-16.00 uur) en <i>als extra dag</i> 3. <i>Dinsdag 2 juni 2026 (tussen 9.00-16.00 uur)</i> <p>De extra dag is vermeld voor het geval dat de demonstraties niet op de twee eerstgenoemde data gepland kunnen worden. Van Inschrijvers wordt verwacht dat hij alle data vrijhoudt tot de uitnodiging voor de demonstratie verstuurd is.</p> <p>Indien Inschrijver een voorkeur heeft voor één van de dagen dan kan hij deze voorkeur via de berichtenmodule van TenderNed doorgeven. Aanbestedende dienst zal hiermee zo veel als mogelijk rekening houden.</p> <p>De beoordeling van de Use Cases zal in consensus geschieden door de leden van het beoordelingsteam. De leden van het beoordelingsteam komen tot een gezamenlijk oordeel en bepalen eensluidend het cijfer per Use Case. De totale 'Use Cases Productdemo' wordt beoordeeld met één score.</p> <p><u>Beoordeling</u> De Aanbestedende dienst beoordeelt ieder sub criterium op het volgende</p>	
--	--	--

	<p>aspect:</p> <p>1. De ICT Prestatie toont de (meer)waarde voor de gemeente door het projectteam kennis te laten nemen hoe de toekomstige, verbeterde werkwijze er uit ziet, hoe gebruiksvriendelijk de ICT Prestatie is en hoe de werkwijze een bijdrage levert aan de efficiencyverbetering van de gemeente;</p> <p>De aanbestedende dienst vraagt creativiteit van Inschrijver die er toe leidt dat de processen eenvoudig, efficiënt en effectief uitgevoerd kunnen worden. Het beoordelingsteam richt haar aandacht op de mate waarin de oplossing als intuïtief, doelmatig, compleet en efficiënt ervaren wordt.</p> <p>Aandachtspunten bij bovenstaande zijn:</p> <ul style="list-style-type: none">• Visuele aspecten: zoals hoeveelheid (sub)windows en pop-ups, leesbaarheid en overzichtelijkheid van de schermen, de hoeveelheid schermen en wijze van scrollen in de schermen.• Systeemtechnische aspecten: zoals het uitvoeren van onnodige taken die de ICT-prestatie zelf zou kunnen of moeten doen, te veel klikken en scrollen, onlogische volgorde van velden of schermen, hoeveelheid bevestigingsdialogen en foutgevoeligheid, tijdsduur van handelingen, methode van zoeken, uitvoeren van taken, koppelingen en rapportages.• Volledigheid: zijn de verschillende onderdelen van de Use Cases getoond.	
--	--	--