

Inschrijvingsleidraad

Workforce management-applicatie voor KCC en Burgerzaken

2 juli 2026
Aanbestedingsnummer: 2025PBZ862
TenderNed-kenmerk: 585077
Versie 1.0
Definitief



Gemeente Utrecht

Utrecht.nl

Inhoud

1	De opdracht	4
1.1	Beschrijving van de Opdracht	4
1.1.1	Aanleiding aanbesteding	4
1.1.2	Doel van de aanbesteding en doelstellingen van de Opdracht	4
1.1.3	Huidige situatie	6
1.1.4	Gewenste situatie	7
1.1.5	Rol van de Opdrachtnemer	8
1.1.6	Scope van de Opdracht	9
1.1.7	Omvang van de Opdracht	9
1.1.8	Herzieningsclausule	10
1.1.9	Overeenkomst en duur	11
1.1.10	Wachtkamerovereenkomst	11
1.1.11	Verwerkersovereenkomst	12
1.2	Opdrachtgever - Gemeente Utrecht	12
1.3	Social Return	12
2	De inschrijfprocedure	14
2.1	Wettelijk kader	14
2.2	Planning	15
2.3	Informatiefase	16
2.3.1	Vragen over de opdracht	16
2.3.2	Voorbehouden, alternatieven, verbeteringen	16
2.3.3	Nota van Inlichtingen	16
2.4	Uw Inschrijving indienen	16
3	Beoordeling en gunning	18
3.1	Toetsen op geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden	18
3.2	Beoordeling kwaliteit	18
3.3	Afronden oordeel	19
3.4	Bekendmaken resultaat van de beoordeling	19
3.5	Twintig dagen wachttijd	20
3.6	Controle van gegevens	20
3.6.1	Controle bewijsstukken	20
3.6.2	Controle referentieopdrachten	20
3.6.3	Controle gelijkwaardige maatregelen	20
3.7	Procedure van verificatie	21
3.8	Definitieve gunning en contractsluiting	21

4	Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	22
4.1	Uitsluitingsgronden	22
4.1.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	22
4.1.2	Geen Russische betrokkenheid	22
4.2	Geschiktheidseisen	22
4.2.1	Kwaliteitsborging	23
4.2.2	Milieubeheer	23
4.2.3	Informatiebeveiliging	23
4.2.4	Vakbekwaamheid	24
4.2.5	Overzicht in te dienen documenten bij verificatie	24
4.2.6	Aanbiedingsbrief	25
5	Programma van Eisen en gunningscriteria	26
5.1	Programma van Eisen en Wensen	26
5.2	Inleiding gunningscriteria	26
5.3	Gunningscriteria	26
5.3.1	Gunningscriterium 1: Binaire wensen	26
5.3.2	Gunningscriterium 2: Implementatie WFM-applicatie	27
5.3.3	Gunningscriterium 3: Beheer en onderhoud WFM-applicatie	29
5.3.4	Gunningscriterium 4: Gebruiksvriendelijkheid WFM-applicatie (d.m.v. demonstratie)	31
5.3.5	Gunningscriterium 5: Prijs	33
6	Overige informatie	35
6.1	Voorwaarden	35
7	Overige informatie	37
7.1	Klachtenregeling	37
7.2	Begrippen	37
7.3	Overzicht bijlagen	37

1 De opdracht

1.1 Beschrijving van de Opdracht

De gemeente Utrecht¹ wil een Overeenkomst met één Opdrachtnemer sluiten voor het leveren, implementeren, beheren, onderhouden en doorontwikkelen van een SaaS-applicatie voor Workforce Management van het Klant Contact Centrum (KCC) en Burgerzaken. In lijn met het huidige ICT-beleid van de gemeente Utrecht is gekozen voor de uitvraag van een SaaS-applicatie. Met deze roosterapplicatie worden de medewerkers ingeroosterd en wordt de bezetting gemanaged (traffic control).

In deze aanbesteding wordt een aantal begrippen en afkortingen gebruikt. De definities ervan zijn opgenomen in § 7.2.

1.1.1 Aanleiding aanbesteding

Het contract met de huidige leverancier van de Workforce Management-applicatie² loopt op 1 oktober 2027 af. Dit is voor de gemeente aanleiding om een nieuwe aanbesteding te starten. Met deze aanbesteding beoogt de gemeente een WFM-applicatie te selecteren die aansluit bij de ambitie om te komen tot een integrale, gebruiksvriendelijke en toekomstbestendige ondersteuning van de gemeentelijke dienstverlening.

1.1.2 Doel van de aanbesteding en doelstellingen van de Opdracht

Doel van de aanbesteding

Het doel van deze Opdracht is het selecteren en implementeren van een WFM-applicatie die de gemeentelijke dienstverlening optimaal ondersteunt door het integraal faciliteren van de WFM-processen:

1. Forecasting;
2. Capaciteitsplanning;
3. Roostering;
4. Dagsturing;
5. Medewerkers selfservice;
6. Verlofmanagement;
7. Rapportage.

De WFM-applicatie stelt de gemeente in staat om het verwachte klantaanbod betrouwbaar te voorspellen en structureel inzicht te bieden in de balans tussen vraag naar dienstverlening en beschikbare personele capaciteit. Hiermee ondersteunt de WFM-applicatie het tijdig en doelmatig sturen op servicelevels, bereikbaarheid en doorlooptijden, in lijn met de ambities op het gebied van klantgerichte en toegankelijke publieke dienstverlening.

Daarnaast ondersteunt de WFM-applicatie planners en medewerkers bij het opstellen, beheren en bijsturen van roosters, waarbij automatisch rekening wordt gehouden met:

¹ Hierna: 'de gemeente'

² Hierna: 'WFM-applicatie'

- Wettelijke en gemeentelijke kaders (zoals arbeidstijdenwetgeving, cao-afspraken en interne beleidsregels);
- Individuele beschikbaarheden en voorkeuren van medewerkers c.q.: vakantieplanningen, ziekte, re-integratiepercentages en contracturen;
- Vereiste en aanwezige skills/vaardigheden en competenties binnen de organisatie.

De WFM-applicatie dient inzetbaar te zijn binnen een multichannel gemeentelijke dienstverlenings-omgeving en ondersteuning te bieden voor het uitvoeren van diverse werkzaamheden:

- Telefonische dienstverlening (Klant Contact Centrum);
- Digitale kanalen zoals chat, WhatsApp en e-mail;
- Fysieke dienstverlening aan de balie;
- Backofficewerkzaamheden.

Met de inzet van deze WFM-applicatie beoogt de gemeente een voorspelbare, efficiënte en flexibele personeelsinzet te realiseren, die bijdraagt aan:

- Een betrouwbare en toegankelijke dienstverlening voor inwoners, bedrijven en instellingen,
- Een gelijkmatige werkdruk en ondersteuning van medewerkers,
- Transparante stuur- en verantwoordingsinformatie voor management.

Doelstellingen van de Opdracht

De gemeente wenst samen te werken met een Opdrachtnemer die ervoor zorgdraagt dat de gevraagde WFM-applicatie en dienstverlening volgens de 6 onderstaande doelstellingen plaatsvinden:

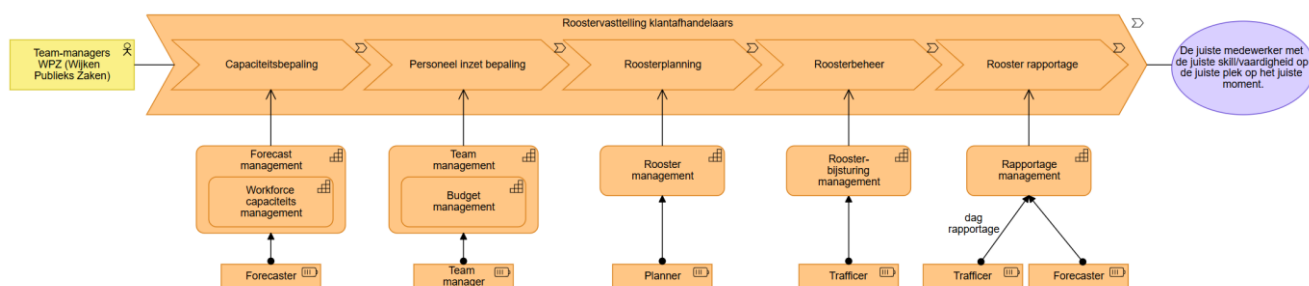
1. **Efficiënte, flexibele en voorspelbare personeelsinzet:** de WFM-applicatie moet in staat zijn om het verwachte klantaanbod betrouwbaar te voorspellen, structureel inzicht te bieden in de balans tussen vraag en personele capaciteit, en zo te ondersteunen bij het tijdig en doelmatig sturen op servicelevels, bereikbaarheid en doorlooptijden, in lijn met de ambities op het gebied van klantgerichte en toegankelijke publieke dienstverlening.
2. **Flexibiliteit en voldoen aan regelgeving:** wet- en regelgeving voor gemeenten wordt ondersteund in de WFM-applicatie. En in een steeds snellere veranderende wereld met nieuwe technologische ontwikkelingen is het belangrijk dat processen en inrichting eenvoudig te wijzigen zijn naar de nieuwe situatie en de WFM-applicatie wordt doorontwikkeld op basis van nieuwe technologische mogelijkheden.
3. **Implementatie:** een gedragen implementatie waarbij de gemeente begeleid en ondersteund wordt bij de/het proces(inrichting), testen, opleiden en het ondersteunen tijdens en na de livegang. Dit resulteert in een werkende en geaccepteerde WFM-applicatie. Het streven is dit te realiseren met zo min mogelijk impact op de lopende dienstverlening van de gemeente.
4. **Gebruiksvriendelijk en intuïtief:** de WFM-applicatie werkt gebruikersvriendelijk en intuïtief. De applicatie is niet alleen van belang voor de planners/trafficers/forecasters, maar ook voor de circa 200 tot 250 ingeroosterde medewerkers KCC en Burgerzaken, leidinggevend en functioneel

beheerders. Het is van groot belang dat het vernieuwde systeem intuïtief en gebruikersvriendelijk werkt en bijdraagt aan een prettige werkomgeving met ruimte voor diversiteit.

5. **Efficiency:** de WFM-applicatie ondersteunt met minimale middelen de medewerkers bij hun werkzaamheden. Handelingen worden zoveel mogelijk geautomatiseerd afgehandeld.
6. **Beheer:** het beheer, zoals onderhoud en updates van de WFM-applicatie is beperkt en vraagt zo min mogelijk beheer van de gemeente.

1.1.3 Huidige situatie

In de huidige situatie wordt het Workforce Management-proces binnen de gemeente gedeeltelijk ondersteund door de bestaande on-premise gehoste WFM-applicatie NiceWFM en de bijbehorende koppeling met telefonieplatform Storm.



De forecast voor het klantaanbod wordt op dit moment extern gegenereerd en ingeladen via Smartsync. Op basis van deze forecast wordt binnen de WFM-applicatie een capaciteitsplanning en rooster opgesteld, waarbij rekening wordt gehouden met:

- De beschikbaarheid van medewerkers vanuit HR;
- Aanwezige skills en competenties;
- Vastgestelde business- en organisatieafspraken.

Na oplevering van het rooster (4 weken voor ingang) wordt de dagsturing uitgevoerd door de afdeling *Traffic*. De wijze waarop dagsturing plaatsvindt, verschilt per afdeling.

Klant Contact Centrum (KCC)

Voor het KCC vindt de dagsturing plaats via Traffic, met ondersteuning van een koppeling tussen de WFM-applicatie en de telefonieapplicatie Storm. Deze koppeling biedt inzicht in:

- Live monitoring van roosternaleving,
- Realtime klantaanbod;
- Actuele bezetting en beschikbaarheid.

Op basis van deze informatie kan de trafficier gedurende de dag bijsturen om de bereikbaarheid en servicelevels te waarborgen.

Burgerzaken

Bij Burgerzaken wordt de dagsturing uitgevoerd met behulp van de WFM-applicatie en de koppeling met

het klantvolgsysteem Orchestra. Hierdoor heeft de trafficier inzicht in het realtime verloop van het aanbod, specifiek gericht op afspraken en baliedienstverlening, en kan waar nodig worden bijgestuurd.

Daarnaast ondersteunt de huidige WFM-applicatie medewerkers met zelfbediening via een website. Via deze site kunnen medewerkers:

- Hun roosters inzien;
- Hun voorkeuren aangeven;
- Verlof aanvragen en inzien;
- Diensten onderling ruilen, binnen de geldende kaders en afspraken;
- Deze website is ook in te zien op privé-apparaten van medewerkers.

1.1.4 Gewenste situatie

De gemeente streeft naar een integrale, gebruiksvriendelijke en toekomstbestendige WFM-applicatie die alle onderdelen van het WFM-proces end-to-end ondersteunt: van forecasting en capaciteitsplanning tot roostering, dagsturing en rapportage, binnen één samenhangend systeem. Deze applicatie moet SaaS worden aangeboden.

De gewenste WFM-applicatie ondersteunt:

- Betrouwbare forecasting van het gemeentelijke dienstverleningsaanbod op korte en lange termijn;
- Inzicht en sturing op de balans tussen vraag en beschikbare capaciteit;
- Toekomstbestendige en integrale roostering waarbij automatisch rekening wordt gehouden met wet- en regelgeving, gemeentelijke afspraken, beschikbaarheden, voorkeuren en skills;
- Realtime dagsturing, waarmee tijdig kan worden bijgestuurd op bereikbaarheid, servicelevels en wachttijden;
- Effectrapportages op lange en korte termijn waarmee de theoretische impact van wijzingen inzichtelijk kunnen worden gemaakt zonder daadwerkelijke roosterwijzingen door te voeren;
- Eenduidige rapportages en stuurinformatie voor operationeel, tactisch en strategisch niveau;
- Koppelingen met gemeentelijke systemen die de benodigde informatie leveren: telefonieapplicatie Storm, klantvolgsysteem Orchestra en HR-applicatie Succesfactors.

De WFM-applicatie is daarbij gebruiksvriendelijk en rolgericht ingericht:

- Voor planners, forecasters en trafficers biedt de applicatie overzicht, flexibiliteit en ondersteuning bij complexe plan- en stuurvraagstukken;
- Voor ingeroosterde medewerkers biedt de WFM-applicatie een laagdrempelige en betrouwbare gebruikerservaring, waarbij zij op eenvoudige wijze hun rooster kunnen inzien en, binnen vastgestelde kaders, voorkeuren, verlof en ruilingen kunnen regelen.

De gewenste WFM-applicatie ondersteunt de bezetting van o.a. telefonie, digitale kanalen (zoals chat, WhatsApp en e-mail) en fysieke dienstverlening aan de balie en is toepasbaar binnen zowel het KCC als Burgerzaken en eventuele toekomstige dienstverleningsteams of kanalen.

Daarnaast is de WFM-applicatie toekomstbestendig en voorbereid op verdere digitalisering en innovatie. Dit betekent onder meer:

- De mogelijkheid om AI-functionaliteiten in te zetten ter ondersteuning van forecasting, planning, optimalisatie en besluitvorming;
- Flexibiliteit om mee te groeien met organisatorische, technologische en dienstverlenings-ontwikkelingen;
- Een open en schaalbare inrichting die verdere integraties en koppelingen mogelijk maakt.

1.1.5 Rol van de Opdrachtnemer

De Opdrachtnemer draagt zorg voor de toegang tot en configuratie van de benodigde door Opdrachtnemer geleverde applicatie(s). Deze moet tijdens de implementatie volledig operationeel worden opgeleverd, inclusief benodigde koppelingen en bereikbaar zijn op de gemeentelijke werkstations en devices. De oplevering omvat ook het uitvoeren van alle benodigde testen en het geven van instructies aan beheerders, zodat de gemeente direct na oplevering probleemloos met het systeem kan werken.

Afhankelijk van interne en externe ontwikkelingen kan de Opdrachtgever extra softwarefunctionaliteit laten toevoegen gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Voorbeelden van mogelijke opties zijn het toevoegen of vervangen van koppelingen met de in § 1.1.4 beschreven applicaties, toevoegen van gebruikers en of functionaliteiten die in de toekomst (wettelijk) verplicht, nodig of zeer wenselijk zijn. Het kan ook gebeuren dat functionaliteiten of componenten niet meer nodig zijn en door een nadere opdracht uit productie worden genomen. Indien toegang gebaseerd is op licenties moet zowel op- als afgeschaald kunnen worden. Deze schaalbaarheid zorgt ervoor dat de WFM-applicatie zich kan aanpassen aan veranderingen in het aantal te roosteren teams of een mogelijke uitbreiding van de inzet naar andere gemeentelijke locaties of afdelingen.

De Opdrachtnemer verzorgt de volledige implementatie (fixed price op basis van inschrijvingsprijs voor de implementatie) van de WFM-applicatie. Dit omvat onder meer het projectmanagement en de inzet van een projectleider, de inrichting van de applicatie(s), het uitvoeren van benodigde technische, functionele en integratietesten en de begeleiding van de acceptatie door de gemeente. De uiteindelijke planning en aanpak worden vastgelegd in het definitieve implementatieplan dat gebaseerd is op het in de inschrijving aangeboden implementatieplan van Opdrachtnemer en in overleg met de gemeente verder wordt opgesteld na gunning, waarbij grote zorg wordt gegeven aan het waarborgen van de continuïteit van het maken van roosters en dagelijks uitvoeren van traffic control.

Ook de opleiding en kennisoverdracht maken deel uit van de Opdracht. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat planners, forecasters, trafficers, functioneel beheerders en de keyusers de benodigde kennis krijgen om het systeem te gebruiken en te beheren. Ook moet de Opdrachtnemer voorzien in een digitale Nederlandstalige kennisbank over de werking van de applicatie en het oplossen van veelvoorkomende problemen. Bij grote veranderingen in UI of werking worden opnieuw instructies verzorgd. De implementatie van de WFM-applicatie (lees: ICT Prestatie) zal mede conform artikel 6 van de GIBIT 2025 plaatsvinden. Dit geldt ook voor de acceptatieprocedure, dit zal conform artikel 9 van de GIBIT 2025 geschieden.

Tijdens de gehele contractperiode blijft de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het onderhoud en hosting van de WFM-applicatie. Dit omvat onder meer het oplossen van storingen, het uitvoeren van preventieve werkzaamheden, het doorvoeren van noodzakelijke (security)updates. Gedurende de looptijd van de

Overeenkomst is er een Nederlandstalige servicedesk beschikbaar voor ondersteuning tijdens kantoor tijden.

1.1.6 Scope van de Opdracht

1.1.6.1 Binnen scope van de Opdracht

De scope van deze Opdracht omvat de levering, implementatie, de acceptatie, de ingebruikname, onderhoud en doorontwikkeling van de WFM-applicatie ter ondersteuning van de gemeentelijke dienstverlening.

Binnen de scope vallen de volgende onderdelen:

Functionele scope:

- Forecasting van het klantaanbod op korte en lange termijn;
- Capaciteitsplanning en inzicht in de balans tussen vraag en beschikbare capaciteit;
- Roostering, rekening houdend met wet- en regelgeving, cao-afspraken, gemeentelijke kaders, beschikbaarheden, voorkeuren en skills;
- Dagsturing, inclusief realtime inzicht in aanbod, bezetting en roosternaleving;
- Rapportage en stuurinformatie voor operationeel, tactisch en strategisch gebruik.

Daarnaast omvat de scope:

- Medewerkersselfservice via een website en/of mobiele applicatie, voor het inzien van roosters en het regelen van voorkeuren, ruilingen en verlof;
- Ondersteuning voor verschillende gebruikersrollen, waaronder planners, forecasters, trafficers, leidinggevend en coördinatoren.
- De mogelijkheid tot koppelingen met relevante bron- en ketensystemen (zoals telefonieapplicatie en klantvolgsysteem).

Implementatie en ondersteuning:

Tot de scope behoren:

- Implementatie conform § 1.1.5 van dit document en het Programma van Eisen en Wensen WFM-applicatie (bijlage 7).

1.1.6.2 Buiten scope van de Opdracht

Buiten de scope van deze opdracht vallen:

- Herinrichting van gemeentelijke werkprocessen binnen het WFM-domein.

1.1.7 Omvang van de Opdracht

Gebruikers WFM-applicatie

De WFM-applicatie ondersteunt naar verwachting circa 250 ingeroosterde medewerkers, verdeeld over KCC en Burgerzaken. Daarnaast maken circa 10 planners/forecasters/trafficers gebruik van de WFM-applicatie voor forecasting, capaciteitsplanning, roostering, dagsturing en rapportage. De applicatie

wordt beheerd door ongeveer 5 functioneel beheerders. Ook 15 leidinggevend en coördinatoren maken gebruik van de beschikbare functionaliteiten, waaronder medewerkersselfservice.

De genoemde aantallen en kenmerken zijn indicatief en hebben tot doel Inschrijvers inzicht te geven in de schaal en complexiteit van de Opdracht.

Inkoopvolume

De omvang van de Opdracht wordt geschat op € 750.000,- (exclusief BTW). Dit betreft de omvang bij een looptijd van tien (10) jaar, inclusief de eenmalige implementatiekosten en de jaarlijkse (licentie)kosten voor gebruik en onderhoud en een fictieve post voor aanvullende dienstverlening op basis van de opgegeven uurtarieven en opleidingen.

Let op: het genoemde bedrag vormt slechts een indicatie voor de toekomstige uitgaven. De Inschrijver kan hier geen rechten aan ontleen.

1.1.8 Herzieningsclausule

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de Overeenkomst gedurende de looptijd te wijzigen in relatie tot onderstaande ontwikkelingen. Afhankelijk van interne en externe ontwikkelingen kan de Opdracht worden gewijzigd met de volgende punten. De voorwaarden waaronder deze wijzigingen kunnen worden toegepast zijn gerelateerd aan de mate waarin de genoemde ontwikkelingen een directe impact kunnen hebben op de Opdracht, zulks vast te stellen door de gemeente:

- Innovatieve AI-functionaliteiten te integreren in de WFM-applicatie ter verdere ondersteuning en optimalisatie van forecasting, planning en besluitvorming.
- Het aanpassen van de WFM-applicatie op grond van organisatorische, technologische en dienstverleningsontwikkelingen, zodat de applicatie altijd actueel en relevant blijft.
- Extra softwarefunctionaliteit toe te voegen of te wijzigen, zoals het aanpassen van koppelingen met andere applicaties, het uitbreiden van het aantal gebruikers, of het implementeren van nieuwe functionaliteiten die wettelijk verplicht, dringend gewenst of noodzakelijk zijn.

De bandbreedte waarbinnen op- en afschaling mogelijk is, de schaalbaarheid en de opties binnen de Overeenkomst, zijn nader toegelicht in het Programma van Eisen en Wensen WFM-applicatie (bijlage 7).

Als specifiek onderdeel van een mogelijke herziening gelden de volgende optionele onderdelen:

Nadere opdrachten onder de Overeenkomst

Voorwaarden optionele onderdelen:

1. Opdrachtgever heeft het recht om gedurende de looptijd één of meer in de Overeenkomst, de Inschrijvingsleidraad en/of het Programma van Eisen en Wensen als optioneel aangeduide Diensten t.b.v. de doorontwikkeling WFM-applicatie, inzet van consultancy en opleidingen geheel of gedeeltelijk af te nemen (zie bijlage 11, tabblad 3 onderdeel C).
2. Afname van optionele onderdelen vindt uitsluitend plaats op uitdrukkelijk en schriftelijk verzoek van Opdrachtgever, vastgelegd in een schriftelijke opdracht (lees: nadere opdracht). Aan de wel of niet afname van optionele onderdelen kunnen door Opdrachtnemer geen rechten worden ontleend.
3. Indien Opdrachtgever besluit tot afname van een optioneel onderdeel, kwalificeert dit als een herziening van de Overeenkomst als bedoeld in artikel 2.163c van de Aanbestedingswet 2012. Deze

herziening blijft beperkt tot de inhoud en omvang van het betreffende optionele onderdeel, zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten.

4. De voorwaarden waaronder optionele onderdelen worden afgenomen, waaronder begrepen prijs, prestaties, serviceniveaus en looptijd, zijn gelijk aan de voorwaarden zoals vastgelegd in de Overeenkomst en het bijbehorende prijzenblad, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
5. De afname van optionele onderdelen leidt niet tot een wijziging van de algemene aard van de Overeenkomst en blijft binnen de genoemde opdrachtwaarde en reikwijdte zoals vooraf kenbaar gemaakt in de aanbestedingsdocumenten.
6. Opdrachtnemer is verplicht zijn medewerking te verlenen aan een herziening als bedoeld in dit artikel, mits de herziening redelijkerwijs uitvoerbaar is en in overeenstemming is met wet- en regelgeving.
7. Het niet afnemen, later afnemen of slechts gedeeltelijk afnemen van optionele onderdelen geeft Opdrachtnemer geen recht op enige vorm van schadevergoeding, compensatie of prijsaanpassing.

1.1.9 Overeenkomst en duur

De initiële Overeenkomst die met de Opdrachtnemer wordt gesloten, heeft een looptijd van vier (4) jaar. Deze Overeenkomst kan door de Opdrachtgever, onder gelijkblijvende voorwaarden en conform de bepalingen van de Aanbestedingswet 2012, eenzijdig worden verlengd voor periodes van telkens één (1) jaar, met een maximum van zes (6) verlengingsopties. Dit resulteert in een potentiële maximale looptijd van de Overeenkomst van tien (10) jaar. De geplande ingangsdatum van de Overeenkomst is 1 februari 2027. Vanaf deze datum zal tevens de implementatiefase van start gaan. De implementatie dient als een ICT Prestatie voor 1 september 2027 door Opdrachtnemer te zijn geleverd en door Opdrachtgever geaccepteerd kunnen worden. Het betreft hier een fatale termijn.

1.1.10 Wachtkamerovereenkomst

Teneinde de continuïteit van de Opdracht zo goed mogelijk te waarborgen, behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor om, in het geval dat de Overeenkomst met Opdrachtnemer voortijdig eindigt, bijvoorbeeld door ontbinding, voornoemde Opdracht zonder nieuwe aanbestedingsprocedure te gunnen aan de opvolgende Inschrijver van deze aanbesteding. Met de opvolgende Inschrijver wordt de Inschrijver bedoeld die als tweede geëindigd is in deze aanbestedingsprocedure. Dit wordt de wachtkamerconstructie genoemd.

De Opdrachtgever kan gebruik maken van de wachtkamerconstructie vanaf het moment van ondertekening van de Overeenkomst tot en met 11 maanden na dat moment. Deze termijn is gerelateerd aan de geplande implementatieperiode (en evt. onvoorziene uitloop periode). Daarvoor is vereist dat Inschrijvers hun offerte gestand doen voor deze periode, voor het geval zij als tweede eindigen en mogelijk binnen die 11 maanden alsnog Opdrachtnemer worden. Na deze 11 maanden eindigt de gestanddoening voor de opvolgende Inschrijver. De Opdrachtgever is niet verplicht om gebruik te maken van de wachtkamer bij beëindiging van de Overeenkomst met de latende Opdrachtnemer. Indien de Opdrachtgever in voorkomende geval gebruik maakt van de wachtkamer is de latende Opdrachtnemer gehouden mee te werken aan deze transitie en zorg te dragen voor een professionele en adequate overdracht van de werkzaamheden aan de opvolgende Opdrachtnemer als tweede Inschrijver. Bovenstaande afspraken worden vastgelegd in een wachtkamerovereenkomst die, indien de gemeente daartoe gebruik maakt, wordt gesloten met de Inschrijver die als tweede geëindigd is. Zie hiervoor de concept wachtkamerovereenkomst in bijlage 9.

Let op: Inschrijvers die willen meewerken aan een wachtkamerconstructie dienen dit in de aanbestedingsbrief aan te geven, zie § 4.2.6. In het geval dat de Inschrijver bij zijn Inschrijving niet mee wenst te werken aan een wachtkamerconstructie, kan de gemeente een wachtkamerovereenkomst sluiten met de eerstvolgende beste Inschrijver, mits deze kan voldoen aan de in deze Inschrijvingsleidraad gestelde eisen. Het niet willen meewerken aan een wachtkamerconstructie sluit een Inschrijver niet uit van deelname aan de gunningsfase van de Opdracht.

1.1.11 Verwerkersovereenkomst

Bij de onderhavige Opdracht zullen door Opdrachtnemer persoonsgegevens in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) verwerkt. Voor het regelen van de verhouding tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever (resp. verwerker en verantwoordelijke in de zin van de AVG) is een aparte overeenkomst nodig, een zogenaamde verwerkersovereenkomst. Deze verwerkersovereenkomst maakt onderdeel uit van de inschrijvingsleidraad (zie bijlage 8). De verwerkersovereenkomst dient tezamen met de Overeenkomst ondertekend te worden.

1.2 Opdrachtgever - Gemeente Utrecht

Gemeente Utrecht is Opdrachtgever voor deze Opdracht. Binnen de gemeente is deze Opdracht geïnitieerd door het organisatieonderdeel Wijken en Publiekszaken. Het contract zal beheerd worden door Manager Klantcontactcentrum. Contactpersoon voor de applicatie is de Teammanager WFM.

U kunt algemene informatie vinden over de Gemeente Utrecht via www.utrecht.nl. Onder andere vindt u hier het [inkoopbeleid](#) van de gemeente. De sociale- en duurzaamheidsambities van Utrecht zijn vertaald naar vijf thema's waar met inkoop aan kan worden bijgedragen: klimaat, circulaire economie, gezonde leefomgeving, sociale & gezonde stad en ketenverantwoordelijkheid. Wilt u meer weten over de ambities van de gemeente op het gebied van maatschappelijk verantwoord inkopen dan vindt u onder andere informatie op: [Coalitieakkoord](#), [Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen](#), [Utrecht toegankelijk](#) en [Schoon en emissieloos bouwen](#).

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 wil dat iedereen zijn talenten, vaardigheden en mogelijkheden optimaal kan benutten en perspectief heeft op werk en inkomen. De gemeente Utrecht streeft ernaar om samen met u zoveel mogelijk sociale impact voor de stad Utrecht te behalen.

U kunt op veel verschillende manieren social return realiseren:

- het bieden van arbeidsplaatsen, werkervarings- of stageplaatsen (t/m MBO niveau 4) voor inwoners uit de doelgroep social return. Ook uw investering in het begeleiden en opleiden van mensen uit de doelgroepen social return, die u niet in dienst neemt, telt mee als social return invulling.
- het inkopen van producten en diensten bij sociale ondernemingen of het uitbesteden van werk aan sociale werkvoorzieningen.
- het inzetten van kennis, expertise en middelen voor de doelgroep social return en/of maatschappelijke initiatieven.

Kijk voor meer informatie over de randvoorwaarden, de bouwblokkenmethode en onze menukaart op www.utrecht.nl/socialreturn. Ook vindt u hier verschillende organisaties, impact makelaars en initiatieven met wie u de samenwerking kunt aangaan om dit doel te bereiken. Het document 'Handleiding Social Return' is als bijlage 1 toegevoegd.

2 De inschrijfprocedure

2.1 Wettelijk kader

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

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

Aanbestedingsprocedure en motivering

Er is om de volgende redenen gekozen voor het volgen van een Europese openbare procedure: de geschatte waarde van onderhavige opdracht overschrijdt het drempelbedrag van € 216.000,-. Daarnaast is gemeente gekomen tot de keuze van een openbare procedure gezien op basis van marktkennis wordt verwacht dat een beperkt aantal Inschrijvers een Inschrijving zullen doen en op deze manier een optimale mededinging gecreëerd wordt. Inschrijvers hoeven in verhouding tot een niet-openbare procedure minder omvangrijke/tijdsintensieve inspanningen te doen om hun Inschrijving op te stellen. Het volgen van de openbare procedure leidt daardoor voor zowel Inschrijvers als de gemeente tot lagere administratieve lasten dan wanneer de niet-openbare procedure wordt gevolgd.

Clusteren opdrachten, percelen en varianten

Artikel 1.5 van de Aanbestedingswet 2012 geeft aan dat opdrachten niet onnodig samengevoegd mogen worden. Bij samenvoeging dient de gemeente dit te motiveren, waarbij zij acht slaat op de samenstelling van de relevante markt, invloed van de samenvoeging op de toegang tot de opdracht, organisatorische gevolgen en risico's van de samenvoeging voor Opdrachtgever en Opdrachtnemer en de mate van samenhang van de opdrachten.

Samenstelling van de relevante markt

De markt voor WFM-applicaties voor gemeentelijke dienstverlening kenmerkt zich door een beperkt aantal gespecialiseerde leveranciers die een volledig, geïntegreerd SaaS-platform aanbieden. Deze leveranciers leveren doorgaans een end-to-end oplossing waarbij forecasting, capaciteitsplanning, roostering, dagsturing en rapportage als één samenhangend geheel worden aangeboden. Een opdeling in percelen, bijvoorbeeld een perceel voor de applicatie en een afzonderlijk perceel voor implementatie of beheer, sluit niet aan bij de wijze waarop deze markt is georganiseerd en zou de kring van potentiële Inschrijvers juist verkleinen in plaats van vergroten.

Technische en functionele samenhang

De te leveren WFM-applicatie omvat een onlosmakelijk geheel van samenhangende onderdelen: de SaaS-applicatie zelf, de implementatie (inclusief koppelingen met bestaande systemen zoals telefonieapplicatie, klantvolgsysteem en HR-applicatie), het functioneel beheer, de doorontwikkeling en de gebruikersondersteuning. De kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening zijn in hoge mate afhankelijk van de integrale verantwoordelijkheid van één Opdrachtnemer. Splitsing in percelen zou leiden tot versnippering

van verantwoordelijkheden, onduidelijkheid over aanspreekpunten bij storingen of incidenten, en een verhoogd risico op verstoringen in de continuïteit van de roostering en traffic control — processen die dagelijks en operationeel kritisch zijn voor de gemeentelijke dienstverlening.

Organisatorische gevolgen en risico's

Het splitsen van de Opdracht in percelen zou voor de gemeente aanzienlijke coördinatielast met zich meebrengen. Bij meerdere Opdrachtnemers ontstaan raakvlakken en afhankelijkheden die moeilijk contractueel af te bakenen zijn, met name op het gebied van integraties, incidentbeheer en doorontwikkeling. Dit vergroot de operationele en contractuele risico's voor de gemeente aanzienlijk, terwijl de schaal van de opdracht (circa 250 ingeroosterde medewerkers, KCC en Burgerzaken) en de beoogde looptijd van maximaal tien jaar een stabiele, integrale samenwerking met één verantwoordelijke partij vereisen.

Conclusie

Gelet op de technische en functionele samenhang van de Opdracht, de organisatie van de relevante markt en de organisatorische risico's die opdeling met zich zou meebrengen, heeft de gemeente besloten de Opdracht niet in percelen te verdelen en is er niet sprake van een onnodige samenvoeging van mogelijke verschillende onderdelen in deze Opdracht. De gemeente is van oordeel dat deze keuze proportioneel is en niet leidt tot een onnodige beperking van de mededinging.

Varianten, zoals bedoeld in artikel 2.83 van de Aanbestedingswet 2012, worden niet in beschouwing genomen.

2.2 Planning

Voor deze aanbesteding geldt onderstaande planning. De gemeente kan deze termijnen nog aanpassen gedurende de aanbestedingsprocedure. Als de termijnen in onderstaande planning niet overeenkomen met de termijnen in TenderNed dan zijn de termijnen in TenderNed leidend.

Datum	Beschrijving/activiteit
2 juli 2026	Publicatie aankondiging op TenderNed
14 september 2026, 13:00 uur	Sluitingsdatum indienen schriftelijke vragen ronde 1
Uiterlijk 28 september 2026	Publicatie Nota van Inlichtingen (N.v.l. #1)
5 oktober 2026, 13:00 uur	Sluitingsdatum indienen schriftelijke vragen ronde 2 <i>Alleen vragen n.a.v. antwoorden op de vragen in de eerste N.v.l.)</i>
Uiterlijk 12 oktober 2026	Publicatie Nota van Inlichtingen (N.v.l. #2)
3 november 2026, 14:00 uur	Indienen Inschrijvingen <i>(start beoordelingsweken)</i>
16 november 2026	Versturen uitnodiging demonstratie
24 en 26 november 2026	Demonstraties (GC4: Gebruiksvriendelijkheid)
8 december 2026	Bekendmaking gunningsbeslissing
December 2026	Afronding verificatie
11 januari 2027	Vervaldatum voor bezwaar tegen gunningsbeslissing
Half januari 2027	Contractondertekeningen

1 februari 2027

- Ingangsdatum Overeenkomsten
 - Start implementatieperiode
-

2.3 Informatiefase

2.3.1 Vragen over de opdracht

U kunt via TenderNed - in het dashboard bij *Vraag en antwoord* - vragen stellen over de aanbesteding en over de gepubliceerde aanbestedingsdocumenten.

Er zijn in deze fase twee vragenronden. Uw vragen dienen uiterlijk op 14 september 2026 om 13:00 uur via TenderNed bij de gemeente ontvangen te zijn. Vragen dienen helder en duidelijk te zijn geformuleerd met een duidelijke verwijzing naar welke paragraaf of bladzijde of nummer van welk document het betreft.

Gestelde vragen worden geanonimiseerd beantwoord door middel van een Nota van Inlichtingen, die uiterlijk op 28 september 2026 op TenderNed wordt gepubliceerd.

Vragen naar aanleiding van de antwoorden op de vragen in de eerste Nota van Inlichtingen kunnen uiterlijk op 5 oktober 2026 om 13:00 uur via TenderNed worden ingediend. De tweede Nota van Inlichtingen wordt uiterlijk op 12 oktober 2026 op TenderNed gepubliceerd.

Echter, indien u zwaarwegende redenen heeft om uw vraag (en het antwoord) niet voor alle betrokkenen van de aanbesteding inzichtelijk te maken, vink dan 'individueel behandelen' aan. Het is echter aan de gemeente om te bepalen of uw vraag al dan niet individueel wordt behandeld.

2.3.2 Voorbehouden, alternatieven, verbeteringen

Kunt u niet (volledig) voldoen aan de gestelde eisen? Stel hierover dan een vraag tijdens de informatiefase. Als u inschrijft dan verklaart u namelijk dat u onvoorwaardelijk akkoord gaat met alle eisen aan de procedure en aan de opdracht.

2.3.3 Nota van Inlichtingen

Alle vragen en antwoorden worden uiteindelijk door middel van een Nota van Inlichtingen op TenderNed gepubliceerd. Hierin vindt u de antwoorden op alle gestelde vragen. Deze nota van inlichtingen is een integraal onderdeel van de aanbestedingsdocumenten. Ontdekt u tegenstrijdigheden in de antwoorden? Meld dit ons zo spoedig mogelijk. Na deze informatiefase zijn de aanbestedingsdocumenten definitief.

2.4 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

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 de digitale kluis te plaatsen. Na dit tijdstip is het niet meer mogelijk om de documenten 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
- Verklaring geen Russische betrokkenheid
- Invulformulier Opgave referentieopdrachten
- Invulformulier Binaire wensen (*zowel in PDF (ondertekend), als in Excel*)
- Document 'Implementatie WFM-applicatie'
- Document 'Beheer en onderhoud WFM-applicatie'
- Invulformulier tarieven (*zowel in PDF (ondertekend), als in Excel*)
- Aanbiedingsbrief

En, indien van toepassing (zie hoofdstuk 4 en hoofdstuk 5):

- Uitvoeringsverklaring derde
- Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument derde
- Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument van uw combinant(en)

3 Beoordeling en gunning

3.1 Toetsen op geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden

Na sluiting van de termijn voor het indienen van Inschrijvingen begint de beoordeling. Eerst toetst de gemeente uw Inschrijving op de geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden.

Voldoet u niet aan de gestelde geschiktheidseisen? Of is één van de uitsluitingsgronden van toepassing op u, of op eventuele derden 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.

Wet Bibob

De aanbestedende dienst wenst bij de aanbestedingsprocedure gebruik te kunnen maken van de Wet Bevordering Integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (Wet Bibob). Zie de [Beleidsregel toepassing Wet Bibob gemeente Utrecht](#).

3.2 Beoordeling kwaliteit

Deze Opdracht wordt gegund aan de Inschrijver die de Inschrijving heeft ingediend met de beste prijs-kwaliteitverhouding. Dit houdt in dat, na toetsing op geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden uw Inschrijving op zowel de kwaliteit als op prijs beoordeeld wordt.

De gemeente beoordeelt uw Inschrijving op basis van de gunningscriteria zoals beschreven in deze inschrijvingsleidraad. Uw Inschrijving wordt beoordeeld op basis van de gewogen factormethode.

De gunningscriteria zijn beschreven in hoofdstuk 5. In deze aanbesteding geldt dat gunningcriterium 2, 3 en 4 beoordeeld worden door een beoordelingsteam. Het beoordelingsteam beoordeelt aan de hand van de verstrekte informatie de mate waarin of de wijze waarop de Inschrijvingen zo goed mogelijk invulling geven aan het gunningscriterium.

Beoordelingsteam

Het beoordelingsteam bestaat uit minimaal 3 personen met expertise op het gebied van project- en contractmanagement en rooster- en capaciteitsplanning. Het beoordelingsteam krijgt tijdens het beoordelen nog geen inzage in de inschrijvingsprijzen.

De beoordeling van deze gunningscriteria gaat als volgt:

1. De leden van het beoordelingsteam beoordelen de ingediende gegevens van elke Inschrijver. Elk lid van het beoordelingsteam kent aan het te beoordelen gunningscriterium een voorlopig cijfer toe op basis van de puntenschaal die is opgenomen in de beschrijving van het gunningscriterium.
2. Op basis van de motiveringen en voorlopige cijfers bespreken de leden van het beoordelingsteam, in een gezamenlijke beoordelingssessie, de Inschrijvingen. Het definitieve cijfer is een cijfer waarover in deze beoordelingssessie een consensus wordt bereikt en betreft een geheel getal.

De manier waarop de gunningscriteria beoordeeld worden (waaronder het prijscriterium) volgt uit de beschrijving van het gunningscriterium in hoofdstuk 5.

Berekenen totaalscore

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 op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

3.3 Afronden oordeel

Als er meerdere Inschrijvers zijn met dezelfde hoogste totaalscore, dan gunt de gemeente aan de Inschrijver met de hoogste score op gunningscriterium 4. Is deze ook gelijk? Dan gunt de gemeente aan de Inschrijver met de hoogste score op gunningscriterium 2. Wederom gelijk? Dan gunt de gemeente aan de Inschrijver met de hoogste score op gunningscriterium 3 en dan 1. Als deze 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. De jurist van de gemeente voert de loting uit.

Bovengenoemde procedure geldt ook wanneer er twee Inschrijvers met een gelijke score op de tweede plaats zijn geëindigd, zodat bepaald kan worden met wie een wachtkamervereenkomst kan worden gesloten.

3.4 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 op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding 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.

3.5 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 en met 20 dagen na de verzenddatum van het bericht van afwijzing. Na deze termijn kunnen Inschrijvers niet meer in rechte opkomen tegen de gunningsbeslissing. Als u een kort geding aanhangig maakt dan stelt u de gemeente hiervan op de hoogte door het toesturen van een kopie van de dagvaarding en het opvragen van verhinderdata via een bericht in TenderNed.

3.6 Controle van gegevens

3.6.1 Controle bewijsstukken

De gemeente controleert de bewijsstukken die behoren bij de geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden. Blijkt tijdens deze controle dat u in uw Inschrijving onjuiste informatie hebt verstrekt, dan sluit de gemeente u alsnog uit.

3.6.2 Controle referentieopdrachten

Onder andere kan de gemeente controleren of een referentieopdracht voldoet aan de minimeisen. Hiervoor kan de gemeente u vragen om bewijsmiddelen aan te leveren. Als u een verzoek krijgt om bewijsmiddelen aan te leveren dan moet u deze binnen twee werkdagen aanleveren via TenderNed. Dit bewijs kan bestaan uit een opdrachtgeversverklaring en/of uit een accountantsverklaring. Uit deze verklaring(en) moet blijken dat de referentieopdracht aan de gestelde minimeisen voldoet.

Ook kan de gemeente contact opnemen met de opgegeven referent om de juistheid van de referentieopdracht te controleren. Als de referent na twee werkdagen nog niet heeft gereageerd, dan krijgt u nog een werkdag de gelegenheid om aan te tonen dat de opgegeven referentieopdracht voldoet.

Als u er niet in slaagt om binnen de gestelde termijnen afdoende bewijs te leveren, of als de gemeente van mening is dat de referentieopdracht niet aan de minimeisen voldoet, dan verklaart de gemeente uw Inschrijving ongeldig.

3.6.3 Controle gelijkwaardige maatregelen

Als u voor de geschiktheidseisen met betrekking tot de ISO-certificeringen gebruik maakt van de mogelijkheid om een beschrijving van gelijkwaardige maatregelen aan te leveren dan kan de gemeente verduidelijkingsvragen stellen over het ingediende bewijs en/of over de verklaring van de betreffende deskundige. Als u binnen zeven werkdagen nog niet heeft gereageerd of als u de verduidelijkingsvragen niet naar tevredenheid van de gemeente heeft beantwoord, kan de gemeente uw Inschrijving alsnog ongeldig verklaren.

3.7 Procedure van verificatie

De gemeente kan de Inschrijver die de economisch meest voordelige Inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitsverhouding heeft gedaan, uitnodigen voor een verificatiegesprek. 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.

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.

3.8 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 het verificatiegesprek door de deelnemers akkoord is bevonden.

Met het sluiten van de Overeenkomst wordt de Opdracht definitief gegund.

4 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Als u gebruik maakt van een derde³ om te voldoen aan de geschiktheidseisen, dan levert u ook het ondertekende document 'uitvoeringsverklaring derde' (bijlage 12) in bij uw Inschrijving en het door deze derde ingevulde en ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

4.1 Uitsluitingsgronden

4.1.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Bij uw Inschrijving levert u het rechtsgeldig ondertekende 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' (bijlage 2) 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 bewijsstukken op bij de voorlopig gegunde partij. Uit het uittreksel uit het handelsregister moet blijken of de persoon die het Uniform Europees Aanbestedingsdocument heeft ondertekend tekenbevoegd is. Als de tekenbevoegdheid niet blijkt uit het uittreksel uit het handelsregister dan voegt u bewijsstukken toe waaruit de tekenbevoegdheid wel blijkt.

Let op: zorg dat u tijdig beschikt over de gevraagde verklaringen. Van uzelf maar ook van de eventuele derde(n) waar u een beroep op doet.

4.1.2 Geen Russische betrokkenheid

Als u inschrijft op deze opdracht, dan verklaart u dat er geen sprake is van Russische betrokkenheid bij de uitvoering van de opdracht. Bij uw Inschrijving levert u een door u ingevuld en ondertekend formulier 'Verklaring geen Russische betrokkenheid' in (bijlage 3).

4.2 Geschiktheidseisen

Bewijsstukken die aantonen dat u voldoet aan de geschiktheidseisen worden alleen opgevraagd bij de voorlopig gegunde partij (met uitzondering van de documenten waarbij expliciet wordt aangegeven dat u die bij uw Inschrijving met indienen). In eerste instantie volstaat een rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Zie ook § 4.2.5.

³ Ook in het geval dat u deel uitmaakt van een groep/concern en u gebruik maakt van een andere entiteit (dochter-/zuster-/moederonderneming) uit deze zelfde groep/concern dan doet u beroep een derde.

4.2.1 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.

De gemeente aanvaardt, in geval van gelijkwaardige maatregelen, een beschrijving op hoofdlijnen van uw kwaliteitszorgsysteem. Hierin toont u aan dat uw kwaliteitszorgsysteem minimaal gelijkwaardig is aan ISO 9001. Uw beschrijving moet geverifieerd zijn door een onafhankelijk deskundige derde met aantoonbare kennis en ervaring op het gebied van kwaliteitsmanagementsystemen. U voegt aan uw beschrijving een verklaring van deze onafhankelijk deskundige toe waaruit de juistheid van uw beschrijving blijkt.

Bij Inschrijving volstaat het indienen van het volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende UEA als afdoende bewijs dat bij sluiting inschrijftermijn aan deze geschiktheidseis wordt voldaan.

4.2.2 Milieubeheer

U beschikt op de uiterste datum voor het indienen van de Inschrijving over een geldig milieumanagementcertificaat conform NEN-EN-ISO 14001:2004 Milieumanagementsysteem of over gelijkwaardige maatregelen op het gebied van milieubeheer.

De gemeente aanvaardt, in geval van gelijkwaardige maatregelen, een beschrijving op hoofdlijnen van uw milieumanagementsysteem. Hierin toont u aan dat uw milieumanagementsysteem minimaal gelijkwaardig is aan ISO 14001. Uw beschrijving moet geverifieerd zijn door een onafhankelijk deskundige derde met aantoonbare kennis en ervaring op het gebied van milieumanagementsystemen. U voegt aan uw beschrijving een verklaring van deze onafhankelijk deskundige toe waaruit de juistheid van uw beschrijving blijkt.

Bij Inschrijving volstaat het indienen van het volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende UEA als afdoende bewijs dat bij sluiting inschrijftermijn aan deze geschiktheidseis wordt voldaan.

4.2.3 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.

De gemeente aanvaardt, in geval van gelijkwaardige maatregelen, een beschrijving op hoofdlijnen van uw managementsysteem voor informatiebeveiliging. Hierin toont u aan dat uw managementsysteem voor informatiebeveiliging minimaal gelijkwaardig is aan ISO 27001. Uw beschrijving moet geverifieerd zijn door een onafhankelijk deskundige derde met aantoonbare kennis en ervaring op het gebied van managementsystemen voor informatiebeveiliging. U voegt aan uw beschrijving een verklaring van deze onafhankelijk deskundige toe waaruit de juistheid van uw beschrijving blijkt.

Bij Inschrijving volstaat het indienen van het volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende UEA als afdoende bewijs dat bij sluiting inschrijftermijn aan deze geschiktheidseis wordt voldaan.

4.2.4 Vakbekwaamheid

U dient per onderstaande kerncompetentie aan te tonen dat uw organisatie over de vereiste vakbekwaamheid beschikt door middel van één geschikte referentieopdracht. Een referentieopdracht is een opdracht die in de afgelopen drie jaar is uitgevoerd en afgerond. Dit houdt concreet in dat de referentieopdracht niet vóór **3 november 2023** mag zijn beëindigd. Indien gewenst, mag u één en dezelfde referentieopdracht gebruiken om aan te tonen dat u aan meerdere kerncompetenties voldoet, mits deze referentie aan alle gestelde eisen van de betreffende kerncompetenties voldoet.

Indien u zich beroept op een referentieopdracht die op de uiterste datum van inschrijving nog loopt (en dus nog niet volledig is afgerond), mag u uitsluitend de tot op dat moment daadwerkelijk gerealiseerde resultaten opgeven. Prognoses of inschattingen van toekomstige resultaten worden hierbij niet meegewogen. Voor dergelijke lopende opdrachten geldt als aanvullende, harde voorwaarde dat de startdatum van de overeenkomst **vóór 3 november 2024** moet liggen; de overeenkomst dient met andere woorden op het moment van inschrijven al minimaal twee (2) jaar onafgebroken actief te zijn.

Bij uw Inschrijving voegt u een ingevuld document 'Opgave referentieopdrachten' toe (bijlage 4) bij de aanbestedingsdocumenten. Vul het document volledig in. Als uw opgave niet voldoet, 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 derde, dan moet u deze derde ook voor de uitvoering van dat deel van de opdracht van de gemeente inzetten.

Kerncompetentie 1: Kennis en ervaring leveren, beheren en onderhouden SaaS WFM-applicatie

U beschikt over aantoonbare kennis en ervaring met het leveren, beheren en onderhouden van een workforce management SaaS-applicatie bij een organisatie met minimaal 100 ingeroosterde medewerkers.

Kerncompetentie 2: Kennis en ervaring implementeren WFM-applicatie

U beschikt over aantoonbare kennis en ervaring met het implementeren van een workforce management SaaS-applicatie bij een organisatie met minimaal 100 ingeroosterde medewerkers. Daarbij geldt dat de implementatie door de opdrachtgever is geaccepteerd en daarmee succesvol is afgerond.

4.2.5 Overzicht in te dienen documenten bij verificatie

De Inschrijver, aan wie de gemeente voornemens is te gunnen, dient binnen 7 werkdagen na het verzoek van de gemeente, de onderstaande gegevens en originele bewijsstukken aan te leveren.

Ook de als tweede geëindigde Inschrijver, met wie de gemeente voornemens is een **wachtkamer-overeenkomst** te sluiten, dient binnen 7 werkdagen na het verzoek van de gemeente, de onderstaande gegevens en originele bewijsstukken aan te leveren.

- Gedragsverklaring aanbesteden (GVA)
De GVA mag, ten tijde van het indienen van de Inschrijving, niet ouder zijn dan twee jaar.

- Recent uittreksel uit het handelsregister
Op het tijdstip van de Inschrijving niet ouder dan 6 maanden.
- Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen
Op het tijdstip van de Inschrijving niet ouder dan 6 maanden.
- Een geldig kwaliteitsborgingscertificaat conform ISO 9001:2015/EN of gelijkwaardige maatregelen op het gebied van kwaliteitsborging (inclusief verklaring onafhankelijk deskundige).
- Een geldig milieumanagementcertificaat conform NEN-EN-ISO 14001:2015 Milieumanagementsysteem of gelijkwaardige maatregelen op het gebied van milieubeheer (inclusief verklaring onafhankelijk deskundige).
- Een geldig certificaat conform NEN-EN-ISO/IEC 27001:2023 Informatiebeveiliging of gelijkwaardige maatregelen op het gebied van informatiebeveiliging, inclusief een Verklaring van Toepassing (VvT) (inclusief verklaring onafhankelijk deskundige).

4.2.6 Aanbiedingsbrief

U voegt bij uw Inschrijving het document 'Aanbiedingsbrief toe. De volgende vijf onderwerpen dient u in uw aanbiedingsbrief op te nemen.

1. Organisatie

Geef een korte beschrijving van uw organisatie, waaronder het sales- en supportteam.

2. Wachtkamerovereenkomst

Wenst u mee te werken aan de wachtkamerconstructie (zie § 1.1.10 en bijlage 9)?

3. Uw aangeboden WFM-applicatie

U geeft een uitgebreide omschrijving van uw aangeboden WFM-applicatie die u op heeft genomen in uw Inschrijving.

4. Aanwezig bij demonstratie

Vermeld in uw brief de namen van de twee personen (inclusief functie, telefoonnummer en e-mailadres) die tijdens de demonstratie aanwezig zullen zijn.

5. Eis 50 van Programma van Eisen en Wensen

In eis 50 uit Programma van Eisen en Wensen staat de volgende zin:

"Daarnaast levert de Applicatie aanvullende toekomstbestendige voorspelmethodiek met minimaal 1 van de onderstaande (of gelijkwaardige) methodes:

- ARIMA / SARIMA
- Exponential Smoothing (SES, HOLT, HOLT-Winters)
- Deep Learning (en andere AI-methodieken)"

Vermeld in uw brief welke van de drie bovenstaande methodes uw aanbiedt in uw Inschrijving.

5 Programma van Eisen en gunningscriteria

5.1 Programma van Eisen en Wensen

In bijlage 7 van dit document treft u het Programma van Eisen en Wensen voor de WFM-applicatie aan. Aan de gestelde eisen moet worden voldaan. Een Inschrijving die niet aan de eisen voldoet, wordt als ongeldig terzijde gelegd.

Verder ziet u in het Programma van Eisen en Wensen (bijlage 7) 11 wensen staan. Let op: het zijn binaire wensen.

Dat betekent als u bij een wens een “Ja” invult, dan scoort u de ‘te behalen punten’. En als u een “Nee” invult, dan scoort u nul (0) punten voor de desbetreffende wens. De beantwoording van deze wensen dient u op te nemen in het invulformulier ‘Binaire wensen’. Voor meer informatie, zie § 5.3.1 van dit document. Tevens dient u daarbij toe te lichten waarom u vindt dat de door u aangeboden WFM-applicatie aan de betreffende wens beantwoord.

Indien u vragen/opmerkingen heeft over de gestelde eisen en wensen, dient u dit kenbaar te maken tijdens de vragenronde (zie § 2.3).

5.2 Inleiding gunningscriteria

Om de economisch meest voordelige Inschrijving te bepalen, hanteert de gemeente de volgende gunningscriteria:

Nummer	Gunningscriterium	Max. punten	Beoordeling
1	Binaire wensen	15	Kwantificeerbare gegevens
2	Implementatie WFM-applicatie	25	Beoordelingsteam
3	Beheer en onderhoud WFM-applicatie	10	Beoordelingsteam
4	Gebruiksvriendelijkheid (d.m.v. demonstratie) Use case 1 Verlofproces : 5 punten Use case 2 Opvoeren nieuwe medewerker: 5 punten Use case 3 Adherence: 5 punten Use case 4 Rapportage: 5 punten	20	Beoordelingsteam
5	Prijs	30	Relatieve beoordeling

5.3 Gunningscriteria

5.3.1 Gunningscriterium 1: Binaire wensen

Beschrijving

Aan u, als Inschrijver, wordt gevraagd aan te geven op welke wijze de door uw aangeboden WFM-applicatie voldoet aan de 11 wensen, zoals weergegeven op Programma van Eisen en Wensen (bijlage 7).

Binaire wensen moeten gezien worden als functionaliteiten die zeer gewenst zijn, maar waarvan de gemeente op dit moment denkt dat het product ook zonder bruikbaar is en/of waarvan niet zeker is dat deze door alle leveranciers kan worden geleverd. De gemeente vindt de inwilliging van bepaalde wensen belangrijker dan andere hetgeen in de waardering van de wens tot uitdrukking komt.

Voor Binaire wensen geldt dat wanneer u aangeeft dat de wens kan worden vervuld, u motiveert waarom dit het geval is. Op het moment dat een binaire wens wordt ingewilligd geldt deze als een contractsverplichting en krijgt deze eenzelfde status als een eis.

U ontvangt voor het vervullen van een wens het aantal punten dat bij de betreffende wens is opgenomen. Hierdoor verdient u punten o.b.v. het aantal wensen dat u binnen uw prijsaanbieding levert en daarmee vergroot u de kans op het verkrijgen van de Opdracht. Dat betekent dus ook dat de kosten van het uitvoeren van de door u geaccordeerde wensen bij de Opdracht zijn inbegrepen in uw prijsaanbieding.

U doet dit a.d.h.v. het invulformulier Binaire wensen (bijlage 10). Geef in kolom E op tabblad 3 per sub criterium aan of uw aangeboden WFM-applicatie voldoet aan de gedefinieerde wens. Geef daarna in kolom F een toelichting ter onderbouwing van uw antwoord (Let op: u dient een ja of nee te selecteren). Het is van belang dat u in de toelichting goed onderbouwt aan geeft waarom u vindt dat de aangeboden applicatie de in de wens gevraagde functionaliteit levert. Bij het ontbreken van een deugdelijke onderbouwing, kan de gemeente besluiten om geen punten toe te kennen voor de betreffende wens.

Te verstrekken gegevens

U voegt bij uw Inschrijving het invulformulier 'Binaire wensen' (zowel in PDF (ondertekend), als in Excel) toe.

5.3.2 Gunningscriterium 2: Implementatie WFM-applicatie

Beschrijving

De gemeente vraagt om de implementatie van de door de Inschrijver aangeboden ICT Prestatie. De implementatie maakt onderdeel uit van de aanbidding en wordt projectmatig uitgevoerd binnen de omgeving van de gemeente Utrecht, rekening houdend met de scope van de Opdracht.

Doelstelling

Zoals vermeld in § 1.1.2 van dit document is de **doelstelling** voor implementatie een gedragen implementatie waarbij de gemeente begeleid en ondersteund wordt bij de/het proces(inrichting), testen, opleiden en het ondersteunen tijdens en na de livegang. Dit resulteert in een werkende en geaccepteerde WFM-applicatie. Het streven is dit te realiseren met zo min mogelijk impact op de lopende dienstverlening van de gemeente.

De gemeente wil in heldere stappen en fasen inzicht krijgen in hoe de Inschrijver ervoor gaat zorgen dat binnen de gestelde termijn de WFM-applicatie wordt opgeleverd en geaccepteerd. De gemeente verwacht dat Inschrijver aantoont mee te denken en ervaring uit eerdere projecten aantoonbaar meeneemt in dit project. Daarnaast zijn de minimale eisen voor deze implementatie onder meer opgenomen in het Programma van Eisen en Wensen (bijlage 7). U kunt in uw conceptplanning ervan uitgaan dat de start van het project in februari 2027 plaatsvindt en dat de livegang gepland staat voor 1 september 2027. De periode van nazorg staat op dit moment gepland van 1 september 2027 - 1 oktober 2027.

Te verstrekken gegevens

U voegt bij uw Inschrijving het document 'Implementatie WFM-applicatie' toe. In dit document geeft u aan

hoe u invulling geeft aan de bovenstaande doelstelling. Dit plan is zo kort en bondig mogelijk en mag maximaal 8 pagina's A4 beslaan. Als uw plan langer is dan het aangegeven aantal pagina's, zal de gemeente het deel van het plan na 8 pagina's niet meenemen in de beoordeling. Het document moet goed leesbaar zijn na uitprinten op A4-formaat. De lettergrootte dient minimaal 10 te zijn in het lettertype Arial of Times New Roman. Een voorblad, inhoudsopgave of aanvullende bijlagen zijn niet toegestaan.

Implementatieplan

Inschrijver stelt een implementatieplan op. In het plan moeten in ieder geval de volgende onderwerpen aan bod komen:

1. Hoe ziet uw complete projectplanning met beslismomenten eruit? En hoe borgt u de naleving van deze planning?
2. Hoe ziet de projectorganisatie eruit, zowel aan de kant van de Opdrachtnemer als de Opdrachtgever? Welke overlegvormen daarbij worden gebruikt? En hoe vindt de communicatie plaats met alle stakeholders?
3. Welke benodigde ureninzet heeft u van de Opdrachtgever nodig? Geef hierbij een inschatting per benodigde medewerker van de gemeente.
4. Hoe ziet het implementatieproces (gedetailleerd) eruit, incl. de (eventueel) te verwachten mutatiestops?
5. Omschrijf hoe uw test- & acceptatie procedure eruit ziet alvorens in productie te gaan? Geef hierbij een beschrijving van hoe u gaat testen, hoe u de kwaliteit borgt en wanneer u gaat testen.
1. Hoe verloopt de migratie vanuit het huidige systeem? Geef hierbij een beschrijving van uw migratiestrategie en de te migreren stamgegevens.
6. Hoe ziet de realisatie van de benodigde koppelingen eruit?
7. Beschrijf de meest voorkomende risico's en geef aan welke effectieve beheersmaatregelen van toepassing zijn.
8. Welke kansen voorziet u in de implementatie van de nieuwe WFM-applicatie voor de gemeente op basis van uw reeds opgedane ervaring bij andere opdrachtgevers? En hoe wordt de kwaliteit van de implementatie door u geborgd?
9. Hoe gaat u de bestaande WFM-processen van de gemeente zo goed mogelijk laten aansluiten op uw inrichting van uw geïmplementeerde WFM-applicatie?

De beschreven implementatie is onderdeel van deze aanbesteding en de kosten van de implementatie zijn in het prijzenblad opgenomen.

Beoordeling

Uw implementatieplan wordt beter beoordeeld naarmate u beter invulling geeft aan de doelstelling, waarbij gelet wordt op de volgende **beoordelingsaspecten**:

1. De implementatie wordt tijdig gerealiseerd. Dit betekent dat de WFM-applicatie bij de gemeente op 1 september 2027 volledig geïmplementeerd en operationeel moet zijn. Dit resulteert in een werkende en geaccepteerde WFM-applicatie.
2. De medewerkers van de gemeente moeten in staat zijn om de dienstverlening op een soepele manier uit te kunnen voeren en zodanig dat de gebruikers van de gemeente weinig tot geen hinder ondervinden van de transitie.

3. De Opdrachtnemer kan de implementatie zoveel mogelijk zelfstandig uitvoeren, zodat de personele inzet van de Opdrachtgever zo beperkt mogelijk blijft tot de raakvlakken, waarbij de kennis van de Opdrachtgever noodzakelijk is voor een succesvolle implementatie.
4. Tevens vindt de implementatie zodanig plaats dat de primaire processen van de gemeente op geen enkel moment verstoord worden.

De Inschrijver dient bij de beantwoording van bovenstaande aspecten aan te tonen waarom en in welke mate hij aan de doelstelling van de gemeente t.a.v. dit criterium voldoet. De gemeente beoordeelt uw beschrijving op volledigheid, haalbaarheid en in welke mate uw plan aansluit bij de doelstelling. Hoe meer de beschrijving in de ogen van de gemeente aan deze aspecten voldoet, hoe beter uw beschrijving wordt beoordeeld.

Voor het toekennen van een cijfer en de bijbehorende punten wordt de volgende puntenschaal gehanteerd:

Waardering	Beschrijving	Punten
5 – Uitstekend	U geeft op uitstekende wijze invulling aan de beoordelingsaspecten. Uw beschrijving is volledig, haalbaar en sluit volledig aan bij de doelstelling.	25 punten
4 – Goed	U geeft op goede wijze invulling aan de beoordelingsaspecten. Uw beschrijving is in ruime mate volledig en/of haalbaar. Uw beschrijving sluit in ruime mate aan bij de doelstelling.	20 punten
3 – Voldoende	U geeft op voldoende wijze invulling aan de beoordelingsaspecten. Uw beschrijving is gedeeltelijk volledig en/of haalbaar. Uw beschrijving sluit gedeeltelijk aan bij de doelstelling.	15 punten
1 – Onvoldoende	U geeft op onvoldoende wijze invulling aan de beoordelingsaspecten. Uw beschrijving is niet volledig en/of haalbaar. Uw beschrijving sluit op meerdere onderdelen niet aan bij de doelstelling.	5 punten
0 – Slecht/Niet ingediend	U geeft geen invulling aan de beoordelingsaspecten. Het plan is niet ingediend of het plan bevat geen relevante of bruikbare informatie.	0 punten

5.3.3 Gunningscriterium 3: Beheer en onderhoud WFM-applicatie

Beschrijving

De gemeente zoekt een Opdrachtnemer die gedurende de gehele contractperiode (maximaal 10 jaar) zorgt voor kwalitatief hoogwaardig beheer, onderhoud en doorontwikkeling van de WFM-applicatie. Gezien de kritische rol van de applicatie voor de dagelijkse dienstverlening aan circa 250 medewerkers en de verwachte veranderingen in wet- en regelgeving, technologie en organisatiebehoeften, is het essentieel dat...

Doelstelling

....de ICT Prestatie:

- stabiel en betrouwbaar blijft functioneren met minimale verstoringen;
- actueel blijft door tijdige updates en aanpassingen als gevolg van veranderende wet- en regelgeving;
- flexibel met veranderingen omgaat (toekomstbestendig);

- en dat het beheer, zoals onderhoud en updates van de WFM-applicatie is beperkt en zo min mogelijk beheer van de gemeente vraagt.

Te verstrekken gegevens

U voegt bij uw Inschrijving het document 'Beheer en onderhoud WFM-applicatie' toe. In dit document geeft u aan hoe u invulling geeft aan de bovenstaande doelstelling. Uw beantwoording is zo kort en bondig mogelijk en mag maximaal 4 pagina's A4 beslaan. Als uw beantwoording langer is dan het aangegeven aantal pagina's, zal de gemeente het deel van uw beantwoording na 4 pagina's niet meenemen in de beoordeling. Het document moet goed leesbaar zijn na uitprinten op A4-formaat. De lettergrootte dient minimaal 10 te zijn in het lettertype Arial of Times New Roman. Een voorblad, inhoudsopgave of aanvullende bijlagen zijn niet toegestaan. U beschrijft in dit document:

1. **Servicedesk en support:** Hoe is de servicedesk georganiseerd? Welke beschikbaarheid (kantoortijden / 24/7), reactietijden en oplostijden hanteert u voor verschillende prioriteiten?
2. **Preventief onderhoud:** Welke preventieve maatregelen neemt u om storingen te voorkomen?
3. **Updates en patches:** Hoe vaak worden updates uitgerold? Hoe communiceert u hierover en hoe minimaliseert u impact op de gebruikers?
4. **Security updates:** Hoe snel worden kritieke beveiligingsupdates doorgevoerd?
5. **Monitoring:** Welke monitoring voert u uit op performance, beschikbaarheid en gebruik?
6. **Beheerlast gemeente:** Welke beheertaken blijven bij de gemeente en hoeveel tijd kost dit indicatief?
7. **Wet- en regelgeving:** Hoe monitort u wijzigingen in wet- en regelgeving die impact hebben op de WFM-applicatie (bijv. Arbeidstijdenwet, CAO-wijzigingen, AVG)? En hoe snel en op welke wijze worden noodzakelijke aanpassingen doorgevoerd?

Uw document 'Beheer en onderhoud WFM-applicatie' zal i.c.m. de eisen uit Programma van Eisen en Wensen als basisdocument dienen voor de Service Level Agreement (SLA) (bijlage 9 Overeenkomst).

Beoordeling

Uw aanpak wordt beter beoordeeld naarmate u beter invulling geeft aan de doelstelling, waarbij gelet wordt op de volgende **beoordelingsaspecten**:

1. De WFM-applicatie is en blijft stabiel en betrouwbaar gedurende de gehele contractperiode.
2. De WFM-applicatie is flexibel en kan met veranderingen omgaan.
3. De WFM-applicatie blijft actueel door tijdige updates en aanpassingen als gevolg van veranderende wet- en regelgeving.
4. De (circa) 10 WFM-medewerkers en 5 technisch & functioneel beheerders van de gemeente ervaren goede en tijdige ondersteuning vanuit de Opdrachtnemer tijdens de uitvoeringsfase Overeenkomst, daarbij is de beheerlast voor de gemeente laag.

De Inschrijver dient bij de beantwoording van bovenstaande aspecten aan te tonen waarom en in welke mate hij aan de doelstelling van de gemeente t.a.v. dit criterium voldoet. De gemeente beoordeelt uw beschrijving op volledigheid, haalbaarheid en in welke mate uw aanpak aansluit bij de doelstelling. Hoe meer de beschrijving in de ogen van de gemeente aan deze aspecten voldoet, hoe beter uw beschrijving wordt beoordeeld.

Voor het toekennen van een cijfer en de bijbehorende punten wordt de volgende puntenschaal gehanteerd:

Waardering	Beschrijving	Punten
5 – Uitstekend	U geeft op uitstekende wijze invulling aan de beoordelingsaspecten. Uw beschrijving is volledig, haalbaar en sluit volledig aan bij de doelstelling.	10 punten
4 – Goed	U geeft op goede wijze invulling aan de beoordelingsaspecten. Uw beschrijving is in ruime mate volledig en/of haalbaar. Uw beschrijving sluit in ruime mate aan bij de doelstelling.	8 punten
3 – Voldoende	U geeft op voldoende wijze invulling aan de beoordelingsaspecten. Uw beschrijving is gedeeltelijk volledig en/of haalbaar. Uw beschrijving sluit gedeeltelijk aan bij de doelstelling.	6 punten
1 – Onvoldoende	U geeft op onvoldoende wijze invulling aan de beoordelingsaspecten. Uw beschrijving is niet volledig en/of haalbaar. Uw beschrijving sluit op meerdere onderdelen niet aan bij de doelstelling.	2 punten
0 – Slecht/Niet ingediend	U geeft geen invulling aan de beoordelingsaspecten. Het document is niet ingediend of het document bevat geen relevante of bruikbare informatie.	0 punten

5.3.4 Gunningscriterium 4: Gebruiksvriendelijkheid WFM-applicatie (d.m.v. demonstratie)

Beschrijving

Alle geschikt bevonden Inschrijvers worden uitgenodigd voor het geven van een demonstratie ten overstaande van een vertegenwoordiging én het beoordelingsteam van de gemeente. De vertegenwoordigers van de gemeente zullen als toeschouwers in de zaal aanwezig zijn en beoordelen de demonstraties niet. Indien uw Inschrijving moet worden uitgesloten of niet voldoet aan de geschiktheidseisen wordt u op het moment van uitnodigen voor de demo schriftelijk via TenderNed op de hoogte gesteld. Op het niet uitnodigen voor de demo om deze redenen is het gestelde in § 3.5 van deze leidraad **niet** van toepassing.

Deze demo zal gehouden worden op **dinsdag 24 november en donderdag 26 november 2026** op het Stadskantoor van de gemeente Utrecht. Definitief tijdstip wordt **uiterlijk op maandag 16 november 2026** aan de, door u opgegeven personen, kenbaar gemaakt. Gelieve hier al rekening mee te houden in uw agenda.

In de vergaderruimte waar de demonstratie plaatsvindt is een beamer/scherm alsmede een Wifi-verbinding t.b.v. normale kantoorwerkzaamheden aanwezig. Eventuele aanvullende faciliteiten, zoals bijvoorbeeld computer/laptop, moeten door de Inschrijver zelf worden verzorgd. De Inschrijvers dienen zelf zorg te dragen voor de demo omgeving en toegang tot deze omgeving.

Inschrijver dient er rekening mee te houden dat de gemeente kan besluiten om de demonstratie volledig op digitale wijze (bijvoorbeeld via Microsoft Teams) te laten plaatsvinden.

Let op: per Inschrijver mogen er **maximaal twee (2) personen** bij de demo aanwezig zijn. Vermeld in uw brief de namen van de twee personen (inclusief functie, telefoonnummer en e-mailadres) die tijdens de demo aanwezig zullen zijn. U voegt de brief toe aan uw Inschrijving, met als naam 'Aanbiedingsbrief'.

De demo dient op basis van onderstaand tijdsschema maximaal 1,5 uur te duren:

- Inleiding en voorstelronde (5 minuten)
- Eventuele toelichting op de demo (5 minuten)
- Demo van de casus, incl. vraagstelling (75 minuten)
- Afronding (5 minuten)

Het doel van deze demonstratie is de beoordeling van de **gebruiksvriendelijkheid** van de WFM-applicatie. De demonstratie is onderdeel van de Inschrijving en moet de Inschrijver kosteloos uitvoeren. Alles wat wordt getoond wordt is ook onderdeel van de aanbieding. De Inschrijver wordt in de gelegenheid gesteld om aan de hand van **4 use cases** aan te tonen hoe de daarbij behorende bewerkingen in de WFM-applicatie dienen te worden uitgevoerd. Het gaat daarbij dus om bewerkingen die de betreffende medewerkers, op het moment dat de WFM-applicatie is geïmplementeerd, in de toekomst ook daadwerkelijk zullen moeten uitvoeren.

Let op: het is niet de bedoeling dat Inschrijver de offerte gaat toelichten en een presentatie gaat verzorgen.

Doelstelling

Zoals vermeld in § 1.1.2 van dit document wenste de gemeente een WFM-applicatie die gebruikersvriendelijk en intuïtief is. De applicatie is niet alleen van belang voor de planners/forecasters/trafficers, maar ook voor de circa 250 ingeroosterde medewerkers KCC en Burgerzaken, leidinggevend en functioneel beheerders. Het is van groot belang dat het vernieuwde systeem intuïtief en gebruikersvriendelijk werkt en bijdraagt aan een prettige werkomgeving met ruimte voor diversiteit. Om dat te beoordelen dient Inschrijver een demonstratie te verzorgen aan de hand van **4 use cases (wordt op het moment van uitnodigen met u gedeeld)**.

Beoordeling

De gemeente wil aan de hand van een demonstratie bevestigd zien dat uw WFM-applicatie:

- 'Intuïtief' en logisch werkt ('kan een gebruiker/beheerder makkelijk zijn weg vinden') en dat de aangeboden WFM-applicatie eenvoudig, doelmatig/efficiënt werkt (zo weinig mogelijk (tussen)stappen en handelingen).
- 'Efficiënt' werkt (de hoeveelheid handelingen die nodig is om het gewenste resultaat te bereiken).
- 'Effectief' is (de nauwkeurigheid en volledigheid waarmee gebruikers gespecificeerde doelen behalen).

Aandachtspunten bij bovenstaande zijn:

1. Visuele aspecten: zoals hoeveelheid (sub)windows en pop-ups, leesbaarheid en overzichtelijkheid van de schermen, de hoeveelheid schermen, navigatie en wijze van scrollen in de schermen.
2. Systeemtechnische aspecten: zoals het uitvoeren van onnodige taken die het systeem zelf zou kunnen of moeten doen, eenvoudig hergebruik van gegevens, te veel klikken en scrollen, onlogische volgorde van velden of schermen, hoeveelheid bevestigingsdialogen en foutgevoeligheid, tijdsduur van handelingen, uitvoeren van taken, koppelingen en rapportages.
3. Is het logisch te doorgronden hoe de verschillende onderdelen van de WFM-applicatie zijn opgebouwd en met elkaar samenhangen.
4. Vindbaarheid binnen de WFM-applicatie.

De gemeente beoordeelt uw demonstratie op de bovenstaande beoordelingsaspecten en op in welke mate uw WFM-applicatie aansluit bij de doelstelling. Op het moment dat bepaalde use cases niet zijn getoond en daarmee niet kunnen worden beoordeeld, zal dit tot een lagere score voor dit gunningscriterium leiden.

Voor het toekennen van een cijfer en de bijbehorende punten wordt **per use case** de volgende puntenschaal gehanteerd:

Waardering	Beschrijving (per use case)	Punten
5 – Uitstekend	Uit de demo blijkt dat u op uitstekende wijze invulling geeft aan de beoordelingsaspecten. Uw WFM-applicatie sluit volledig aan bij de doelstelling.	5 punten
4 – Goed	Uit de demo blijkt dat u op goede wijze invulling geeft aan de beoordelingsaspecten. Uw WFM-applicatie sluit in ruime mate aan bij de doelstelling.	4 punten
3 – Voldoende	Uit de demo blijkt dat u op voldoende wijze invulling geeft aan de beoordelingsaspecten. Uw WFM-applicatie sluit gedeeltelijk aan bij de doelstelling.	3 punten
1 – Onvoldoende	Uit de demo blijkt dat u op onvoldoende wijze invulling geeft aan de beoordelingsaspecten. Uw WFM-applicatie sluit op meerdere onderdelen niet aan bij de doelstelling.	1 punt
0 – Slecht	Uit de demo blijkt dat u geen invulling geeft aan de beoordelingsaspecten. Uw WFM-applicatie sluit niet aan bij de doelstelling.	0 punten

5.3.5 Gunningscriterium 5: Prijs

Het gunningscriterium prijs wordt relatief beoordeeld. De Inschrijver met de laagste inschrijfprijs ontvangt het maximale aantal punten (zie § 5.2). Alle overige Inschrijvers ontvangen een score naar rato van de laagste prijs. Hiervoor dient de Inschrijver het Invulformulier tarieven (bijlage 11) volledig in te vullen en mee te sturen met de Inschrijving (*zowel in PDF (ondertekend), als in Excel*).

Prijsstelling

De Totale TCO inschrijfsom (10 jaar) (weergegeven in tabblad 3, cel F66), exclusief BTW is zo laag mogelijk (30 punten).

Onder het gebruik (Total Cost of Ownership) worden alle kosten verstaan die Inschrijver moet maken om de gevraagde ICT Prestatie te verkrijgen voor de gehele potentiële looptijd van de Overeenkomst.

Dit betreft in het bijzonder:

- Alle kosten rondom de implementatie (eenmalige kosten en fixed price) (categorie A);
- Alle maandelijkse exploitatiekosten (categorie B);
- Alle kosten voor optionele dienstverlening (Nadere opdrachten) (categorie C).

Let op: voor de implementatiekosten geldt een prijsplafond van maximaal **€ 200.000,- (excl. BTW)**. Bij overschrijding van het genoemde prijsplafond wordt de Inschrijving terzijde gelegd en niet meegenomen voor verdere beoordeling.

Wijze van beoordelen

Aan de Inschrijving met de laagste inschrijfsom (de Totale TCO inschrijfsom (10 jaar) voor de gemeente Utrecht, exclusief BTW (afgerond op 2 decimalen), wordt het maximum voor dit onderdeel te behalen aantal punten (30) toebedeeld.

Het aantal punten wordt toegekend volgens de onderstaande formule:

$$\text{Score Prijs} = 30 * (\text{laagste prijs} / \text{eigen inschrijfprijs})$$

Vervolgens wordt de score afgerond op twee decimalen achter de komma.

‘Laagste prijs’ staat voor ‘de in de aanbestedingsprocedure laagst aangeboden Totale TCO inschrijfsom’. De Inschrijver die (met) de laagste prijs aanbiedt (inschrijft), ontvangt aldus het maximale aantal punten. De overige Inschrijvers ontvangen een score en punten gerelateerd aan ‘prijs laagste’.

Fictief voorbeeld:

$$\text{Score Prijs} = 30 * (\text{laagste prijs} / \text{eigen inschrijfprijs})$$

$$\text{Inschrijver 3} = 30 * (100.000 \div 150.000) = 20 \text{ punten}$$

	Inschrijver 1	Inschrijver 2	Inschrijver 3	Inschrijver 4
Prijs:	€100.000	€125.000	€150.000	€175.000
Punten:	30,00	24,00	20,00	17,14

Indien de Inschrijving met de laagst aangeboden prijs (‘prijs laagste’), om wat voor reden (uitsluiting, ongeldigheid e.d., zie o.a. § 3.6.1) dan ook, ter zijde wordt gelegd, dan vindt zonder die Inschrijving een herberekening plaats volgens bovengenoemde formule. In het voorkomend geval verandert alsdan de eerder vastgestelde rangorde.

6 Overige informatie

6.1 Voorwaarden

- Als u inschrijft op 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.
- 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 slechts één Inschrijving doen. Als een onderneming meerdere malen inschrijft, zelfstandig of als deelnemer in een combinatie, dan wijst de gemeente alle Inschrijvingen van deze onderneming af als ongeldige Inschrijvingen.
- Ondernemingen die behoren tot dezelfde groep mogen alleen een Inschrijving doen als er géén sprake is van onderling gesloten overeenkomsten en/of feitelijke gedragingen die de mededinging beperken.

De gemeente kan de betreffende ondernemingen vragen om aan te tonen dat de mededinging niet wordt beperkt. Wordt dit niet aangetoond? Dan wijst de gemeente alle Inschrijvingen van alle ondernemingen uit dezelfde groep af als ongeldige Inschrijvingen.

- Gestanddoeningstermijn: U garandeert uw Inschrijving inclusief prijs voor een periode van minimaal 3 maanden na de datum waarop de Inschrijvingen uiterlijk ingediend moeten worden. Binnen deze termijn mag u de Inschrijving niet wijzigen of intrekken.
- Wanneer er een kort geding wordt aangespannen tegen de voorlopige gunningsbeslissing, verlengt u de gestanddoeningstermijn van uw Inschrijving tot minimaal 2 weken na de datum van de uitspraak in het kort geding.
- U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de Inkoopvoorwaarden GIBIT 2025. 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 Inkoopvoorwaarden GIBIT 2025.
- U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de (concept)overeenkomst.
- Omdat er in de uitvoering van deze overeenkomst persoonsgegevens worden verwerkt, conformeert u zich volledig en onvoorwaardelijk aan de bijgevoegde concept verwerkersovereenkomst (bijlage 8).
- 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).
- 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.
- 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.

7 Overige informatie

7.1 Klachtenregeling

De gemeente heeft een Klachtenregeling bij aanbesteden. Deze regeling is gepubliceerd op [overheid.nl](#). ([Gemeentebblad 2023, 399892](#)).

7.2 Begrippen

ICT Prestatie: alle door Opdrachtnemer op grond van de Overeenkomst te leveren goederen, waaronder producten, licenties en diensten (o.a. de WFM-applicatie).

Inschrijver: de ondernemer of ondernemers die een Inschrijving heeft/hebben ingediend.

Inschrijving: het aanbod (ofwel de offerte), gebaseerd op de eisen en gunningcriteria zoals beschreven in deze inschrijvingsleidraad, van de Inschrijver, waarmee de Inschrijver meedingt naar de Opdracht (Overeenkomst) die hierbij wordt aanbesteed.

Opdracht: overheidsopdracht zoals gedefinieerd in de aanbestedingswet.

Opdrachtnemer: de Inschrijver die op basis van zijn Inschrijving de Opdracht gegund krijgt en gaat uitvoeren.

Opdrachtgever: Gemeente Utrecht

Overeenkomst: overeenkomst tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarin de afspraken ten aanzien van de Opdracht zijn vastgelegd.

7.3 Overzicht bijlagen

Bijlage 1	Handleiding Social Return
Bijlage 2	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
Bijlage 3	Verklaring geen Russische betrokkenheid
Bijlage 4	Opgave referentieopdrachten
Bijlage 5	Concept overeenkomst o.b.v. GIBIT 2025
Bijlage 6	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2025
Bijlage 7	Programma van Eisen en Wensen WFM-applicatie
Bijlage 8	Verwerkersovereenkomst
Bijlage 9	Wachtkamerovereenkomst
Bijlage 10	Invulformulier Binaire wensen
Bijlage 11	Invulformulier tarieven
Bijlage 12	Uitvoeringsverklaring derde

Bijlage 13	Aansluitgids SAP HCM SF
Bijlage 14	Richtlijn domeinnaambeleid gemeente Utrecht
Bijlage 15	Wachtwoordbeleid gemeente Utrecht
Bijlage 16	Authenticatie en provisioning standaarden gemeente Utrecht
Bijlage 17	Aansluiten op security monitoring gemeente Utrecht