Gemeente Midden-Groningen
Postbus 75
9600 AB Hoogezand

IBAN NL 45 BNGH 0285 1729 48
Tel.nr: (0598) 373737
www.midden-groningen.nl

Europese openbare aanbesteding gemeente Midden-Groningen

Exploitatiebeheersysteem voor zwembaden en sportfaciliteiten

Datum: dinsdag 3 november 2026
Kenmerk: TN-618434

gemeente
Midden-Groningen

1. WAT WILLEN WIJ INKOPEN?

De opdracht

Exploitaitiebeheersysteem zwembad en sportfaciliteiten

De gemeente Midden-Groningen zoekt een softwareoplossing voor een exploitatiebeheersysteem voor haar zwembad en sportfaciliteiten. Het systeem dient als SaaS-oplossing te worden aangeboden door de opdrachtnemer. De softwareoplossing voorziet in:

1) Verkoop tickets: online en aan de kassa;
2) Horecaverkoop: aan de kassa;
3) Digitaal klantbeheer & klantportaal;
4) Online reserveringssysteem voor sportzalen;
5) Zwemlesadministratiesysteem;
6) Digitaal leerlingvolgsysteem voor zwemlessen;
7) Geautomatiseerde toegangscontrole;
8) Financiële koppeling;
9) Rapportage en analyse.

De opdrachtnemer dient het exploitatiebeheersysteem te leveren, te implementeren en te onderhouden.

Informatie over de overeenkomst

Type overeenkomst
Dienstverleningsovereenkomst

Duur overeenkomst
4 jaren + verlengingsoptie van 3 x 2 jaren (max. looptijd: 10 jaren)

Ingangsdatum (beoogd)
1 maart 2027

Wachtkamerovereenkomst
Ja

Verwerkersovereenkomst
Ja

Algemene Voorwaarden
GIBIT 2025

Kluisjes

Daarnaast dient de opdrachtnemer de bestaande kluisjes (126 stuks) geschikt te maken voor digitale reservering en vrijgave via bijvoorbeeld een QR-code of een andere digitale identificatiemethode. Dit omvat zowel het leveren en aanbrengen van de daarvoor benodigde elektronische sloten en overige voorzieningen als de volledige integratie van de kluisjesfunctionaliteit in de aangeboden softwareoplossing, zodat reservering, toewijzing, gebruik en vrijgave digitaal kunnen plaatsvinden.

Type opdrachtnemer

Voor deze opdracht zoekt de gemeente Midden-Groningen een ervaren en deskundige opdrachtnemer met aantoonbare ervaring binnen de zwembadbranche. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat deze beschikt over passende technische expertise, kennis van de relevante zwembad- en sportzaalverhuurprocessen en inzicht in de specifieke kenmerken en uitdagingen van een gemeentelijke zwembad- en sportzaalexploitatie. Daarnaast hecht de gemeente waarde aan een opdrachtnemer die gedurende de looptijd van de overeenkomst actief meedenkt over optimalisatie, innovatie en doorontwikkeling van de aangeboden oplossing. De opdrachtnemer dient ontwikkelingen binnen de zwembad en sportzaalbranche te volgen en deze, waar relevant, te vertalen naar concrete verbetervoorstellen voor de gemeente.

Met deze aanbesteding nodigt de gemeente Midden-Groningen geschikte leveranciers uit om een Inschrijving in te dienen voor deze opdracht. Deze Offerteaanvraag bevat de voorwaarden voor de opdracht, de procedure voor het indienen van een Inschrijving en de wijze van beoordeling.

Aard van de opdracht
De opdracht betreft een dienst en valt onder de volgende CPV-code: 72000000-5 – IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning.

Aanleiding en huidige situatie

Sportcentrum De Kalkwijck in Hoogezand wordt beheerd door het team Sport & Bewegen van de gemeente Midden-Groningen. Hierbij wordt momenteel gebruik gemaakt van een exploitatiebeheersysteem met eerdergenoemde functionaliteiten. Dit systeem voldoet steeds minder aan de huidige gebruikerswensen, kent beperkingen op het gebied van gebruiksvriendelijkheid en biedt onvoldoende mogelijkheden voor toekomstige ontwikkelingen.

Daarnaast ontstaan er steeds vaker knelpunten rondom de bestaande hardware. Vervanging of reparatie van deze apparatuur wordt complexer vanwege de beperkte beschikbaarheid van onderdelen en de afnemende compatibiliteit met de huidige softwareomgeving. Hierdoor wordt ook de integratie tussen hard- en software steeds lastiger.

Om deze redenen is binnen het team de behoefte ontstaan om een nieuw, toekomstbestendig systeem te implementeren. Daarbij wordt gekozen voor een gefaseerde aanpak. In eerste instantie wordt de software vervangen. De vervanging van de bijbehorende hardware staat gepland voor 2027 en wordt als afzonderlijk project uitgevoerd.

Marktconsultatie
Ter voorbereiding op deze aanbesteding hebben wij een marktconsultatie uitgevoerd. Het verslag van deze marktconsultatie is als bijlage bij de aanbestedingsdocumenten gevoegd.

Huidige situatie De Kalkwijck
Onderstaande beschrijving geeft inzicht in de omvang en technische uitgangssituatie waarmee Opdrachtnemer bij de implementatie van de nieuwe oplossing rekening moet houden.

Omvang en locaties
De dienstverlening heeft betrekking op in totaal 22 accommodaties met sport- en zwemaccommodaties.
De accommodaties bestaan uit:

- 1 zwembad met 18 verhuurdelen;
- 1 sporthal met 7 verhuurdelen;
- 3 sporthallen met ieder 3 verhuurdelen;
- 3 sporthallen met ieder 2 verhuurdelen;
- 14 sporthallen/gymzalen met ieder 1 verhuurdeel.

Er zijn ongeveer 15.000 actieve klanten/leden/cursisten.
Er zijn ongeveer 300 reguliere verenigingen en vaste gebruikers. Daarnaast zijn er per seizoen ongeveer 100 incidentele gebruikers. Voor het zwembad betreft het ongeveer 50 verenigingen.

Op jaarbasis vinden naar verwachting ongeveer 32.250 reserveringen/transacties plaats.
Er is geen sprake van bijzondere piekbelasting. Tijdens vakantieperioden en perioden van onderhoud is het gebruik lager. Onderhoud vindt voornamelijk plaats tijdens de zomervakantie.

Huidige systemen en koppelingen

Momenteel wordt voor de exploitatie gebruikgemaakt van Recreatex van Vintia. Daarnaast worden onder andere de volgende systemen gebruikt:

- Key2Finance voor de financiële administratie;
- Salto voor toegangsbeheer;
- VConsyst voor de lockers.

Voor de financiële verwerking is een rechtstreekse koppeling met Key2Finance wenselijk. Een geschikte gegevens-/exportvoorziening naar Key2Finance kan eveneens volstaan.

Het huidige systeem Recreatex wordt vervangen door de nieuwe oplossing (deze Opdracht). Key2Finance en Salto blijven in gebruik. Voor toegangsbeheer wordt momenteel gebruik gemaakt van Salto Space. Aanbestedende dienst onderzoekt de mogelijkheden voor een online-punt in de betreffende sportaccommodaties. De nieuwe oplossing moet kunnen samenwerken met het toegangsbeheer van Salto.

Daarnaast moet rekening worden gehouden met:

- Koppeling met betaalautomaten van CCV;
- Ondersteuning/koppeling van de zwembadlockers van VConsyst.

Technische documentatie is beschikbaar. Niet voor alle componenten is op dit moment vastgesteld of een API beschikbaar is.

Bestaande hardware

De volgende relevante hardware is aanwezig:

- 3 kassa's, voor balie, horeca en Europahal;
- 2 tourniquets (Vconsyst), één voor ingang en één voor uitgang;
- Uitbreiding naar 3 tourniquets is voorzien;
- 2 kaartlezers gekoppeld aan de kassa's;
- 3 ticket-/bonprinters, bij balie, horeca en keuken;
- 2 vaste pinautomaten en een mobiele betaaloplossing (mPOS);
- 126 zwembadlockers (Vconsyst) (nu werkzaam met losse sleutels).

Uitgangspunt is dat in ieder geval de bestaande tourniquets en 126 zwembadlockers worden behouden en door de nieuwe oplossing worden ondersteund dan wel geïntegreerd.
De lockers moeten door opdrachtnemer worden aangepast naar een situatie waarin gebruik/toegang bijvoorbeeld via een QR-code of vergelijkbare digitale identificatie kan plaatsvinden. Voor 2027 staat vervanging van hardware gepland.

Datamigratie

De relevante gegevens bevinden zich momenteel in Recreatex van Vintia.
Uitgangspunt is dat gegevens van 1 januari 2025 en daarna worden gemigreerd. Oudere niet-actieve passen/kaarten hoeven niet te worden overgezet. Gegevens die ouder zijn maar nog betrekking hebben op actieve klanten, passen, abonnementen of rechten moeten wel worden gemigreerd.

Indicatief gaat het onder andere om ongeveer:

- 5.000 klantrecords;
- 2.000 abonnementen;
- 700 zwemcursisten;
- 100 personen op wachtlijsten;
- 32250 toekomstige transacties/ reserveringen per jaar;
- 300 verenigingen;
- 600 producten en tarieven.

Bij de bestaande gegevens is een aandachtspunt dat persoonsgegevens in de huidige situatie wel kunnen worden geblokkeerd, maar niet altijd daadwerkelijk kunnen worden verwijderd.

Relevante proceskenmerken

Voor de inrichting van de nieuwe oplossing zijn onder andere de volgende kenmerken relevant:

- Zwemlessen werken met wachtlijsten, niveaugroepen en leerlingvolging;
- Verenigingen maken gebruik van structurele en terugkerende reserveringen;
- Abonnementen kunnen via automatische incasso worden betaald;
- Sporthallen kunnen uit meerdere afzonderlijk verhuurbare delen bestaan;
- Online gekochte toegangsbewijzen moeten rechtstreeks toegang kunnen geven via de toegangsvoorziening;
- Sporthallen en gymzalen moeten online verhuurd kunnen worden, waarbij toegang met het Salto systeem wordt ingezet;
- De jaarlijkse/seizoensgebonden overgang van reserveringen en planningen moet efficiënt kunnen worden uitgevoerd.

Gebruikersorganisatie

Het systeem wordt centraal beheerd.
Indicatief zijn de volgende gebruikers betrokken:

- 3 backoffice-/administratieve medewerkers met beheerdersrechten;
- 1 applicatiebeheerder;
- 10 zweminstructeurs;
- 1 managementgebruiker;
- Ongeveer 15 receptiemedewerkers, waarbij doorgaans één medewerker per dienst actief is;
- Ongeveer 15 horecamedewerkers, waarbij doorgaans één medewerker per dienst actief is.

Schouw

Tijdens de aanbestedingsprocedure is een schouw gepland. Geïnteresseerden kunnen indien gewenst de huidige situatie zien. Deze schouw wordt gehouden op de in de planning genoemde datum en

tijdstip. Als u hierbij aanwezig wilt zijn, dient u zich aan te melden door middel van een bericht in TenderNed. Geef daarbij aan wie van uw organisatie aanwezig is.
Op de dag van de schouw wordt u ontvangen in de aankomsthal van het sportcentrum De Kalkwijck in Hoogezand (adres: Nieuweweg 8, 9603 BM Hoogezand). U wordt dan rondgeleid door het gebouw. Ook is er gelegenheid voor het stellen van vragen.

De gestelde vragen en antwoorden worden schriftelijk vastgelegd en gedeeld met alle geïnteresseerden.

Gewenste situatie

De gemeente streeft naar de implementatie van één exploitatiebeheersysteem waarin genoemde functionaliteiten worden samengebracht en als een geheel functioneren. Hiermee wordt de gebruiksvriendelijkheid vergroot, worden beheerslasten verminderd en ontstaat een toekomstbestendige oplossing voor de sportaccommodaties.

De gemeente staat open voor een best-of-breed oplossing, waarbij onderdelen van de totaaloplossing afkomstig mogen zijn van verschillende leveranciers. Voorwaarde is dat deze onderdelen op de voor de gemeente essentiële functionaliteiten en processen aantoonbaar integraal samenwerken en door één contractpartij als één samenhangende totaaloplossing worden aangeboden.

Voor de gemeente staat centraal dat de totaaloplossing vanuit het perspectief van de gebruiker functioneert als één geïntegreerd geheel, ongeacht de technische of organisatorische samenstelling van de onderliggende componenten.

De minimale eisen aan het exploitatiebeheersysteem zijn opgenomen in Bijlage 3.0 – Programma van Eisen.

Implementatie en onderhoud

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie van het exploitatiebeheersysteem. Dit omvat een soepele transitie en conversie van de huidige situatie naar de gewenste situatie. De implementatie van het exploitatiebeheersysteem dient zorgvuldig, beheerst en met minimale belasting voor de gemeente Midden-Groningen te worden uitgevoerd. Van Inschrijver wordt verwacht dat deze de regie voert over het implementatietraject en daarbij een proactieve werkwijze hanteert, met bijzondere aandacht voor planning, risicomanagement, communicatie en tijdige escalatie van knelpunten.

De implementatie dient zodanig te worden voorbereid en uitgevoerd dat de continuïteit van de dienstverlening en de bedrijfsvoering van het zwembad zoveel mogelijk wordt gewaarborgd en verstoring voor bezoekers en medewerkers tot een minimum wordt beperkt.

De volledige totaaloplossing dient uiterlijk binnen vier (4) maanden na de ingangsdatum van de Overeenkomst operationeel en gereed voor gebruik te zijn. De eerste periode na inwerkingtreding van

de Overeenkomst wordt benut voor nadere afstemming, inrichting, configuratie, eventuele gegevensmigratie, koppelingen, testen en overige voorbereidende implementatiewerkzaamheden.

Inschrijver dient bij de implementatie niet uitsluitend aandacht te besteden aan de technische inrichting van de oplossing, maar ook aan de organisatorische en menselijke aspecten van de verandering. Medewerkers dienen tijdig en passend te worden begeleid en opgeleid, zodat zij bij ingebruikname beschikken over voldoende kennis en vaardigheden om de oplossing zelfstandig en effectief te gebruiken binnen hun dagelijkse werkzaamheden.

Gedurende het gehele implementatietraject verwacht de gemeente van Inschrijver een actieve en oplossingsgerichte houding. Inschrijver signaleert risico's en knelpunten tijdig, stelt passende beheersmaatregelen voor en neemt binnen de eigen verantwoordelijkheid maatregelen om deze te voorkomen dan wel op te lossen.

Een livegang in een weekend heeft de voorkeur, omdat dan geen reguliere zwemlessen plaatsvinden. Het definitieve moment wordt in overleg met opdrachtnemer bepaald.
Vanuit de organisatie kunnen, buiten vakantieperioden, ongeveer drie medewerkers worden vrijgemaakt om actief aan de implementatie mee te werken. Bij de planning dient rekening te worden gehouden met andere implementatietrajecten binnen de gemeente, waaronder trajecten op het gebied van afval en begraafplaatsen.

Ook na ingebruikname verwacht de gemeente een actieve dienstverlening gericht op een stabiele, betrouwbare en continue werking van de totaaloplossing. Inschrijver ondersteunt de gemeente bij eventuele verstoringen, optimalisaties en doorontwikkelingen en adviseert waar nodig proactief over verbeteringen in het gebruik en de werking van de oplossing.

Contact inwoners

Daarbij is ook de digitale interactie met inwoners en gebruikers van belang, bijvoorbeeld via een website, klantportaal en/of app. De oplossing moet daarom de relevante functionaliteiten en gegevens op een gestandaardiseerde en goed gedocumenteerde wijze kunnen ontsluiten, bijvoorbeeld via API's.

Hiermee willen we de mogelijkheid openhouden om een bredere gebruikersgerichte app of digitaal platform – bijvoorbeeld vergelijkbaar met ‘Veendam Beweegt’ – later afzonderlijk te ontwikkelen of in te kopen. Zo'n gebruikerslaag kan dan gebruikmaken van informatie en functionaliteiten uit de aangeboden oplossing, zonder dat we voor de ontwikkeling daarvan afhankelijk zijn van de leverancier van de oplossing.

Doelstellingen

Doel van deze aanbesteding is het contracteren van één opdrachtnemer voor de levering en dienstverlening ten behoeve van een totaaloplossing voor toegang, verhuur en exploitatie van sportaccommodaties. Met deze aanbesteding willen wij de volgende doelen nastreven:

A. De bedrijfsvoering van de zwembaden en sportaccommodaties van de gemeente eenvoudiger en efficiënter maken door processen zoveel mogelijk digitaal, centraal en gebruiksvriendelijk in te richten.
B. De dienstverlening aan bezoekers verbeteren door hen gedurende de hele klantreis – van reserveren of het kopen van een ticket tot en met het bezoek aan het zwembad of sportaccommodatie – op een duidelijke, eenvoudige en prettige manier te ondersteunen.

Omvang

De opdracht omvat het leveren, implementeren en gedurende de looptijd van de Overeenkomst beschikbaar stellen en ondersteunen van een totaaloplossing voor de toegang tot, exploitatie en verhuur van sportaccommodaties van de gemeente Midden-Groningen.

Binnen de scope van de opdracht vallen in ieder geval de volgende onderdelen:

- Het beschikbaar stellen van de benodigde standaardsoftware, inclusief de benodigde licenties en hosting binnen de Europese Unie;
- Het inrichten en configureren van de oplossing overeenkomstig de behoeften en bedrijfsprocessen van Sport & Bewegen;
- Het opstellen en uitvoeren van een implementatieplan voor een zorgvuldige overgang van de huidige naar de nieuwe situatie;
- Het migreren en converteren van de benodigde gegevens uit de huidige systemen naar de nieuwe oplossing;
- Het realiseren, configureren en ondersteunen van de benodigde koppelingen met bestaande systemen;
- Het inrichten van de benodigde gebruikersomgevingen en autorisaties;
- Het adviseren en ondersteunen van de gemeente bij de inrichting en het gebruik van de oplossing in relatie tot de bedrijfsprocessen van Sport & Bewegen;
- Het bieden van de benodigde rapportage- en exportmogelijkheden;
- Het opleiden en instrueren van functioneel beheerders, key-users en overige relevante medewerkers voorafgaand aan de ingebruikname;
- Het leveren van ondersteuning, beheer, onderhoud en updates gedurende de looptijd van de overeenkomst;
- Het signaleren en rapporteren van risico's die van invloed kunnen zijn op de implementatie en dienstverlening en het voorstellen en treffen van passende beheersmaatregelen.

Buiten de scope van de opdracht vallen in ieder geval de volgende onderdelen:

- De levering, vervanging en het onderhoud van hardware (m.u.v. de sloten voor kluisjes);
- Het uitvoeren van het functioneel beheer van de nieuwe softwareoplossing; dit blijft de verantwoordelijkheid van de gemeente Midden-Groningen;
- De vervanging, aanpassing en het beheer van het bestaande fysieke toegangssysteem op de deuren van de sportaccommodaties, waaronder het huidige systeem op basis van toegangsdruppels.

Contractvorm

Gemeente Midden-Groningen is voornemens om als opdrachtgever één Overeenkomst af te sluiten. De Overeenkomst heeft een initiële looptijd van vier jaar en kan drie maal met twee jaar worden verlengd. De totale looptijd van de Overeenkomst kan daarmee maximaal 10 jaar bedragen.
De verwachte ingangsdatum van de Overeenkomst is 1 maart 2027.

Samenvoeging

Gemeente Midden-Groningen heeft de aard en omvang van de opdracht beoordeeld en daarbij rekening gehouden met de belangen van zowel de gemeente als potentiële marktpartijen, waaronder het midden- en kleinbedrijf (MKB). De opdracht wordt als één geheel in de markt gezet en niet verdeeld in afzonderlijke percelen. Aan deze keuze liggen de volgende overwegingen ten grondslag:

- De verschillende onderdelen, waaronder reserveringen en verhuur, klantbeheer, kassafunctionaliteit, toegangscontrole en zwemlesadministratie, hangen functioneel en gegevensmatig nauw met elkaar samen. Gebruikers van de sportfaciliteiten maken ook gebruik van de horeca. Ook medewerkers van de Kalkwijck moeten makkelijk toegang hebben tot één integraal systeem die verschillende taken (verkoop, verhuur, zwemles) eenduidig ondersteunt.
- De gemeente acht het wenselijk dat één opdrachtnemer integraal verantwoordelijk is voor de implementatie, werking, ondersteuning en continuïteit van de aangeboden oplossing. Dit zorgt ook voor één aanspreekpunt bij vragen of problemen.
- Inschrijver mag gebruikmaken van geïntegreerde modules, koppelingen en oplossingen van derden, mits Inschrijver integraal verantwoordelijk blijft voor de aangeboden oplossing.
- Een verdeling in percelen leidt naar verwachting tot extra afstemming, beheer en afhankelijkheden tussen leveranciers. Dit kan risico's opleveren voor de werking, gegevensuitwisseling en continuïteit van de oplossing.
- Uit de marktverkenning blijkt dat voldoende marktpartijen, waaronder MKB-ondernemingen, in staat zijn de opdracht zelfstandig of met samenwerkingspartners uit te voeren.

Gelet op het voorgaande acht de gemeente Midden-Groningen het verdelen van de opdracht in afzonderlijke percelen niet passend.

Uitvoering

De opdracht betreft een ICT-prestatie in de zin van GIBIT 2025. De geldende Algemene voorwaarden vindt u bijgevoegd in Bijlage 4.0 - GIBIT 2025
De eisen die van toepassing zijn op de opdracht zijn opgenomen in Bijlage 3.0 – Programma van Eisen. Ook is de standaard Service Level Agreement (SLA) van toepassing en als Bijlage 4.1 toegevoegd.

Verwerkersovereenkomst

Omdat er tijdens de uitvoering van de opdracht persoonsgegevens zullen worden verwerkt, dient rekening te worden gehouden met de geldende regels voor privacy zoals voortvloeiend uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). In de concept-verwerkersovereenkomst zijn de

afspraken met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens opgenomen. Door indiening van de Inschrijving gaat de Inschrijver uitdrukkelijk akkoord met de inhoud van de conceptverwerkers-overeenkomst (zie bijlage 2.2).

Procedure en voorwaarden aanbesteding

De Opdracht wordt door middel van een Europese openbare aanbestedingsprocedure aanbesteed. Geïnteresseerde ondernemingen worden uitgenodigd een Inschrijving in te dienen. De Inschrijving dient minimaal drie (3) maanden na de in de planning genoemde datum voor definitieve gunning gestand te worden gedaan.

De voorwaarden waaronder deze aanbestedingsprocedure plaatsvindt worden verder toegelicht in Bijlage 1.0 - Aanbestedingsprocedure en -voorwaarden.

Planning

Voor de aanbestedingsprocedure geldt onderstaande indicatieve planning. Deze planning is ook opgenomen in TenderNed. Bij eventuele geconstateerde afwijkingen tussen de opgegeven planning in dit document en de planning in TenderNed is de planning in TenderNed leidend.

Nr.	Datum, tijd	Activiteit
1.	dinsdag 3 november 2026	Publicatie aanbesteding
2.	woensdag 11 november 2026	Schouw. 13:00 – 15:00 uur Locatie: Sportcentrum De Kalkwijck. Nieuweweg 8, 9603 BM Hoogezand
3.	dinsdag 17 november 2026	Uiterste datum voor het schriftelijk stellen van vragen tot 12:00 uur
4.	dinsdag 24 november 2026	Publiceren Nota van Inlichtingen 1
5.	maandag 30 november 2026	Uiterste datum voor het schriftelijk stellen van vragen tot 12:00 uur
6.	maandag 7 december 2026	Publiceren Nota van Inlichtingen 2
7.	dinsdag 5 januari 2027	Uiterste datum voor indienen inschrijving tot 12:00 uur
8.	dinsdag 5 januari 2027	Opening kluis om 12:15 uur
9.	Dinsdag 12 januari 2027 of Woensdag 13 januari 2027	Demonstratie oplossing
10.	vrijdag 22 januari 2027	Voorlopige gunning
11.	donderdag 11 februari 2027	Bezwaartermijn voorbij, 23:59 uur
12.	vrijdag 12 februari 2027	Gunning definitief
13.	maandag 1 maart 2027	Ingangsdatum overeenkomst

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de planning te wijzigen.

2. WAAR MOET U AAN VOLDOEN?

Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Voor deze aanbesteding stelt de Aanbestedende dienst eisen aan het handelen en de geschiktheid van de Inschrijver. De eisen worden aangegeven onder het kopje Uitsluitingsgronden en het kopje Geschiktheidseisen. Een Inschrijver moet bij Inschrijving aan de gestelde eisen voldoen.

Rechtsgeldige ondertekening UEA

Door middel van het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), verklaart Inschrijver dat de van toepassing zijnde uitsluitingsgronden op hem niet van toepassing zijn en te verklaren te voldoen aan de geschiktheidseisen.
De ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dient rechtsgeldig te zijn gedaan. De controle hiervan vindt plaats door middel van een uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel. Voeg het uittreksel uit het handelsregister (KvK) toe in TenderNed. Deze mag op het tijdstip van het indienen niet ouder zijn dan 6 maanden. Uit het uittreksel (of uit de uittreksels) dient onomstotelijk te blijken wie (welke natuurlijke persoon) namens de onderneming bevoegd is de (bij de) Inschrijving (behorende documenten) te ondertekenen. Als de vertegenwoordigingsbevoegdheid door volmacht wordt verleend, dient tevens de betreffende volmacht te worden overgelegd. Uit de volmacht dient onomstotelijk de rechtsgeldigheid van de ondertekening door deze natuurlijke persoon te volgen.
De partij die de Opdracht gegund krijgt, toont met bewijsmiddelen aan dat hun verklaring in de UEA klopt. Aan het eind van dit hoofdstuk vindt u een duidelijk overzicht wanneer welke bewijsmiddelen moeten worden aangeleverd.

Uitsluitingsgronden

Dwingende uitsluitingsgronden

Aanbestedende dienst is verplicht om op een aantal gronden de integriteit van Inschrijvers te toetsen. Het betreft de dwingende uitsluitingsgronden uit artikel 2.86 Aanbestedingswet. Aanbestedende dienst toetst de aanwezigheid van deze uitsluitingsgronden aan de hand van een door Inschrijver ingevuld UEA deel III A.

<u>Bewijsmiddelen</u>
Als bewijs van de verklaring dat op Inschrijver geen dwingende Uitsluitingsgronden van toepassing zijn, kan aan de Inschrijver worden verzocht de volgende bewijsmiddelen te overleggen:

- Een geldige Gedragsverklaring aanbesteden (GVA), niet ouder dan 2 jaar vanaf het moment van inschrijven, en
- Een Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen, niet ouder dan 6 maanden vanaf het moment van inschrijven.

Facultatieve uitsluitingsgronden

Aanbestedende dienst wil de omstandigheden die betrekking hebben op de kwaliteit van Inschrijvers toetsen en eventueel niet geschikte Inschrijvers uitsluiten.

De volgende facultatieve uitsluitingsgronden zijn daarom op deze procedure van toepassing:

- Verplichtingen op het gebied van belastingen en sociale premies.
- Verplichtingen op het gebied van milieu-, sociaal en arbeidsrecht.
- Faillissement, insolventie of vergelijkbare toestand.
- Ernstige beroepsfout.
- Vervalsing van de mededinging.

Deze uitsluitingsgronden worden nader toegelicht in het UEA (deel III B en C).

Bewijsmiddelen: UEA deel III B en C, GVA en Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen Belastingdienst

Geen Russische betrokkenheid

Inschrijver dient te verklaren dat voor de uitvoering van deze overeenkomst geen sprake is van Russische betrokkenheid.

Bewijsmiddel: Invulformulier D - Verklaring geen Russische betrokkenheid.

Geschiktheidseisen

Wij gebruiken geschiktheidseisen om te beoordelen of uw onderneming deze opdracht uit kan voeren. Geschiktheidseisen hebben betrekking op de onderneming. Niet op de opdracht zelf. Uw onderneming moet aan alle geschiktheidseisen voldoen. Dit kan ook met behulp van een samenwerkingsverband of met inzet van derden. Indien Inschrijver niet aan onderstaande eisen voldoet, wordt hij uitgesloten van deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

Financiële economische draagkracht

De navolgende geschiktheidseisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht zijn van toepassing.

Continuïteit

Inschrijver dient een stabiele onderneming te zijn, welke haar continuïteit kan garanderen.

Bewijsmiddel: Jaarrekening zonder negatief eigen vermogen en accountantsverklaring.

Verzekering

De Inschrijver dient voldoende verzekerd te zijn voor aansprakelijkheid door middel van een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering.

Voor de eisen aan de verzekering wordt verwezen naar Artikel 18 GIBIT 2025. De bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering dient minimaal € 1.250.000, - per gebeurtenis te dekken en ook minimaal twee gebeurtenissen/uitkeringen per jaar.

Bewijsmiddel: verzekeringspolis of -certificaat of verklaring verzekeraar.

Technische bekwaamheid

Informatiebeveiliging

Inschrijver beschikt over een aantoonbaar ingericht en onderhouden informatiebeveiligingsmanagementsysteem waarmee de informatiebeveiliging van de voor deze opdracht relevante dienstverlening structureel wordt beheerst. Dit informatiebeveiligingsmanagementsysteem heeft in ieder geval betrekking op de ontwikkeling en/of levering en het technisch beheer van de aangeboden softwareoplossing, voor zover deze activiteiten door Inschrijver worden uitgevoerd.

Bewijsmiddel

Inschrijver toont aan dat aan deze geschiktheidseis wordt voldaan door middel van:

- Een geldig ISO/IEC 27001-certificaat waarvan de scope de hiervoor genoemde dienstverlening omvat; of
- Een gelijkwaardig certificaat; of
- Een ander gelijkwaardig bewijsmiddel waaruit objectief blijkt dat Inschrijver voor de relevante dienstverlening een informatiebeveiligingsmanagementsysteem heeft ingericht en onderhoudt dat naar aard en niveau gelijkwaardig is aan ISO/IEC 27001.

De Aanbestedende dienst kan ter verificatie aanvullende onderliggende documentatie opvragen waaruit de reikwijdte en gelijkwaardigheid van het aangeboden bewijsmiddel blijkt. Inschrijver dient gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst aan deze eis te blijven voldoen.

Kerncompetenties

De Inschrijver toont door middel van referenties aan hoe hij voldoet aan de volgende kerncompetenties.

Kerncompetentie 1 – Ervaring met de implementatie van een geïntegreerd exploitatiebeheersysteem voor een zwembad- en/of sportaccommodatie.

Toelichting: De Inschrijver beschikt over aantoonbare ervaring met het succesvol implementeren en in productie nemen van een geïntegreerd exploitatiebeheersysteem voor een zwembad en/of sportcentrum.

De referentieopdracht dient betrekking te hebben op één geïntegreerde oplossing waarin ten minste de volgende functionaliteiten waren opgenomen:

1. Verkoop van toegangsbewijzen, zowel online als op locatie;
2. Online reservering van accommodaties, activiteiten en/of faciliteiten;
3. Digitaal leerlingvolgsysteem voor zwemlessen of een vergelijkbaar cursus-/deelnemersvolgsysteem waarin voortgang van cursisten wordt bijgehouden;
4. Geautomatiseerde toegangscontrole; en
5. Kassafunctionaliteit voor horeca en/of overige verkoop.

Onder een geïntegreerde oplossing wordt verstaan dat de betreffende functionaliteiten onderdeel uitmaken van één samenhangende oplossing dan wel aantoonbaar onderling gekoppelde systemen,

waarbij gegevens tussen de verschillende onderdelen worden uitgewisseld en de processen in samenhang worden ondersteund.

Omvang: De referentie dient ten minste betrekking te hebben op:

- Een accommodatie of organisatie met minimaal 15000 transacties/ reserveringen per jaar; en
- Een systeem dat na implementatie daadwerkelijk in productie is genomen en operationeel is gebruikt.

De implementatie dient binnen de afgelopen drie jaar te zijn voltooid naar tevredenheid van de opdrachtgever. De inschrijver dient dit aan te tonen doormiddel van een ***tevredenheidsverklaring,*** afgegeven door de opdrachtgever voor wie de betreffende implementatie is uitgevoerd.

Bewijsmiddel: Ingevuld invulformulier B – Referenties & tevredenheidsverklaring

Kerncompetentie 2: Ervaring met beheer, onderhoud en doorontwikkeling van een bedrijfskritisch exploitatiebeheersysteem

Toelichting: De Inschrijver beschikt over aantoonbare ervaring met het gedurende een langere periode beheren, onderhouden en doorontwikkelen van een geïntegreerd exploitatiebeheersysteem voor een zwembad, sportcentrum of vergelijkbare publieksgerichte sportaccommodatie.

De referentie dient betrekking te hebben op een systeem waarin meerdere bedrijfskritische processen worden ondersteund, waaronder in ieder geval verkoop en/of reserveringen en toegangsverlening. De dienstverlening omvatte gedurende een aaneengesloten periode van ten minste twaalf maanden ten minste:

1. Technisch en/of functioneel beheer;
2. Incident- en probleemafhandeling;
3. Ondersteuning van gebruikers;
4. Uitvoering van updates en releases;
5. Aanpassingen en doorontwikkeling van de functionaliteit; en
6. Het waarborgen van de beschikbaarheid en continuïteit van het systeem.

Omvang: De referentie dient betrekking te hebben op een operationele omgeving met minimaal 15000 transacties/ reserveringen per jaar.

De Inschrijver dient aan te tonen dat deze dienstverlening gedurende een aaneengesloten periode van ten minste twaalf maanden is uitgevoerd en dat dit naar tevredenheid van de opdrachtgever is afgerond. De Inschrijver dient dit aan te tonen door middel van een ***tevredenheidsverklaring,*** afgegeven door de opdrachtgever voor wie de betreffende opdracht is uitgevoerd.

Bewijsmiddel: Ingevuld invulformulier B – Referenties & tevredenheidsverklaring

Beroepsbevoegdheid

Voor de uitvoering van de Opdracht dient Inschrijver bevoegd te zijn, dat betekent dat Inschrijver dient aan te tonen dat hij volgens de voorschriften van de lidstaat waarin hij is gevestigd in het beroepsregister of in het handelsregister is ingeschreven.

Bewijsmiddel: een uittreksel van het nationaal handelsregister (in Nederland: Kamer van Koophandel),

Overzicht bewijsmiddelen

Bewijsmiddel	Leeftijd	Inlevermoment
Invulformulier A - UEA	Meest recent	Bij Inschrijving
Inschrijving handelsregister (KvK)	Max. 6 maanden vanaf datum Inschrijving	Bij Inschrijving
Invulformulier B – Referenties	Meest recent	Bij Inschrijving
Tevredenheidsverklaring	Meest recent	Bij Inschrijving
Invulformulier D – Verklaring geen Russische betrokkenheid	Meest recent	Bij Inschrijving
Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA)	Max. 2 jaar vanaf datum Inschrijving	Op verzoek binnen 7 dagen
Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen – Belastingdienst	Max. 6 maanden vanaf datum Inschrijving	Op verzoek binnen 7 dagen
Jaarrekening zonder negatief eigen vermogen met accountantsverklaring	Meest recent	Bij gunning, binnen 7 dagen
Verzekeringspolis of -certificaat	Meest recent	Bij gunning, binnen 7 dagen

Tabel 1: Overzicht bewijsmiddelen

Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het tijdig aanvragen van de GVA en de Verklaring van de Belastingdienst. Houd hierbij rekening met de doorlooptijden van de betreffende instanties. Zowel de GVA als de Verklaring van de Belastingdienst dienen op het moment van Inschrijving geldig te zijn. Indien Inschrijver nog niet over een geldige GVA of Verklaring van de Belastingdienst beschikt, dienen deze dus voorafgaand aan de Inschrijving te zijn aangevraagd bij de betreffende instantie.

3. WAT ZOEKEN WIJ?

Gunning

De Inschrijver die voldoet aan alle gestelde eisen, zal worden beoordeeld aan de hand van het Gunningscriterium Beste prijs-kwaliteitverhouding op basis van Gunnen op waarde. De onderwerpen en de te behalen punten bij de gunningscriteria prijs en kwaliteit zijn in onderstaande tabel weergegeven.

Door middel van gunnen op waarde, wordt op een eenvoudige en transparante wijze inzichtelijk gemaakt in welke mate de Aanbestedende dienst toegevoegde waarde door de Inschrijver waardeert en beloont. De verschillende subgunningscriteria voor 'kwaliteit' krijgen een bepaalde waarde mee in Euro's. Dit geldbedrag (monetaire meerwaarde) kan een Inschrijver bij een uitmuntende Inschrijving maximaal als fictieve korting op zijn inschrijfprijs ontvangen. De monetaire meerwaarde die in de Offerteaanvraag per subcriterium is vermeld, is de waarde die van de totale inschrijfprijs wordt afgetrokken. Hierdoor ontstaat er een Vergelijkingsprijs. De Inschrijver die voldoet aan alle gestelde eisen en met de laagste Vergelijkingsprijs, geldt als de economisch meest voordelige Inschrijving. De formule voor het bepalen van de Vergelijkingsprijs is als volgt:

$$Vergelijkingsprijs = inschrijfprijs - monetaire\ meerwaarde$$

In de communicatie over de scores wordt omwille van de leesbaarheid afgerond op twee decimalen. Er wordt bij de berekening van de scores echter niet afgerond op decimalen.

Subgunningscriteria	Onderwerp	Monetaire meerwaarde
Prijs	P1: Software	NVT
Kwaliteit	K1: Functionele kwaliteit en gebruiksvriendelijkheid	€ 75.000, -
	K2: Implementatie en migratieplan	€ 45.000, -
	K3: Onderhoud en ontwikkeling	€ 35.000, -

Tabel 2: Subgunningscriteria

P1: Prijs

Inschrijver dient zijn prijzen op te geven middels Invulformulier C – Prijzenblad en de op het Prijzenblad aangegeven instructies.

Het door Inschrijver in te vullen prijzenblad en daarmee de Inschrijving op P1 voldoet aan de volgende minimumeisen:

- Alle prijzen en bedragen zijn in euro's;

- Alle prijzen en bedragen zijn exclusief BTW;
- De door u opgegeven prijzen zijn vanaf € 0,- en hoger. Indien u € 0,00 opgeeft, vult u € 0,01 in. Er mogen geen negatieve prijzen worden opgegeven.
- Inschrijver garandeert dat in geval van opdrachtverlening hij de op het Prijzenblad opgenomen tarieven hanteert voor de uitvoering van de overeenkomst en geen additionele kosten in rekening brengt. Indexering van prijzen vindt plaats conform de afspraken als vastgelegd in de Overeenkomst;
- Uurtarieven zijn inclusief bureau-, reis- en verblijfkosten;
- Het is niet toegestaan om wijzigingen aan te brengen op het door Aanbestedende dienst verstrekte prijzenblad in cellen die niet door Inschrijver kunnen worden ingevuld. Dit op straffe van uitsluiting.

Stelpost implementatiekosten

Opdrachtgever onderkent dat de uitgangspositie van Inschrijvers kan verschillen, onder meer doordat een zittende leverancier mogelijk minder implementatiewerkzaamheden hoeft uit te voeren dan een nieuwe opdrachtnemer. Om deze verschillen zoveel mogelijk te neutraliseren en een gelijk speelveld te bevorderen, neemt opdrachtgever voor de implementatie een stelpost op van € 50.000, -.

De daadwerkelijke implementatiekosten worden na uitvoering afgerekend op basis van nacalculatie, tot maximaal het bedrag van de stelpost. Indien Inschrijver verwacht dat de implementatiekosten hoger zullen zijn dan het bedrag opgenomen in de stelpost, dient uitsluitend het meerdere boven de stelpost te worden opgenomen in het Prijzenblad.

Inschrijfprijs

De opgegeven prijzen voor de verschillende prijsonderdelen worden bij elkaar opgeteld. Dit resulteert in de inschrijfprijs.

Kwaliteit

Door beantwoording van onderstaande kwaliteitscriteria kan Inschrijver zijn onderscheidend vermogen laten zien. De beantwoording en invulling van deze kwaliteitscriteria wordt door de Aanbestedende dienst beoordeeld en resulteert in een score voor de Inschrijver.

K1: Functionele kwaliteit en gebruiksvriendelijkheid aan de hand van praktijkscenario's (Max. Monetaire meerwaarde: € 75.000, -)

Doelstelling

De Aanbestedende dienst wil inzicht verkrijgen in de mate waarin de aangeboden oplossing de dagelijkse werkzaamheden van medewerkers en beheerders en de dienstverlening aan klanten gebruiksvriendelijk, efficiënt en logisch ondersteunt.

Inschrijver demonstreert de aangeboden oplossing aan de hand van zes voorgeschreven praktijkscenario's. Voor ieder scenario stelt de Aanbestedende dienst dezelfde uitgangspunten en testgegevens beschikbaar.

De beoordeling is uitsluitend gebaseerd op wat de Inschrijver tijdens de demonstratie daadwerkelijk laat zien aan de hand van de voorgeschreven praktijkscenario's. De beoordelingscommissie beoordeelt elk scenario afzonderlijk met het beoordelingskader en stelt hiervoor in consensus een score vast. Vervolgens wordt het gemiddelde van de scores van alle scenario's berekend. Dit gemiddelde wordt vermenigvuldigd met de maximale monetaire meerwaarde voor dit criterium.

Voorbeeld

Inschrijver haalt op de gedemonstreerde scenarios de waarderingen: 4, 7, 7, 10, 7 en een 4.
Gemiddeld is dit een waardering van 6,5 punten. (4+7+7+10+7+ 4) / 6,5
Dit resulteert in een Monetaire meerwaarde voor K1 van: € 75.000, - X 0,65 = € 48.750, -

Voorwaarden

Voor de demonstratie gelden de volgende voorwaarden:

a) Voor iedere casus is maximaal 15 minuten beschikbaar. Binnen deze tijd demonstreert Inschrijver de casus en is aansluitend gelegenheid voor een kort moment voor vragen vanuit de beoordelingscommissie.
b) De aangeboden oplossing wordt tijdens de demonstratie bediend door Inschrijver.
c) Inschrijver mag de demonstratieomgeving vooraf zodanig inrichten en voorzien van de verstrekte testgegevens dat de voorgeschreven casussen kunnen worden doorlopen.
d) De demonstratie dient plaats te vinden in een werkende omgeving van de daadwerkelijk aangeboden oplossing. Presentaties, video's, mock-ups of uitsluitend mondelinge toelichtingen gelden niet als vervanging voor het daadwerkelijk demonstreren van functionaliteit.
e) Als tijdens de demonstratie een technische storing optreedt waardoor de casus niet kan worden voortgezet, krijgt Inschrijver maximaal 10 minuten om de storing te herstellen. Deze hersteltijd wordt niet gerekend tot de beschikbare 15 minuten voor de casus.
f) Als de storing niet binnen deze 10 minuten is hersteld en de betreffende casus daardoor niet voldoende kan worden gedemonstreerd, wordt de casus als niet te beoordelen aangemerkt en wordt voor deze casus een score van -4 punten toegekend.
g) Als de storing aantoonbaar wordt veroorzaakt door voorzieningen, apparatuur, netwerkverbindingen of andere omstandigheden die aan de Aanbestedende dienst zijn toe te rekenen, komt deze storing niet voor rekening en risico van Inschrijver. De Aanbestedende dienst stelt Inschrijver in dat geval in de gelegenheid de betreffende casus alsnog volledig te demonstreren.
h) Dezelfde werkwijze, tijdslimieten en voorwaarden gelden voor alle Inschrijvers.

Casus 1 – Van bestaand seizoen naar nieuwe seizoensplanning

Situatie

De gemeente bereidt de verhuurplanning voor het nieuwe sportseizoen voor. Het uitgangspunt is de planning uit het voorgaande seizoen. Daarin bevinden zich terugkerende reserveringen, maar ook incidentele reserveringen, annuleringen en reserveringen waarvan gedurende het seizoen de tijd of het tarief is aangepast.

De medewerker wil op efficiënte wijze een nieuwe conceptplanning samenstellen, deze controleren en vervolgens een reserveringsbevestiging aan de huurder sturen.

Testdata

Uitgangspunt is seizoen 2026/2027. Voor seizoen 2027/2028 moet een nieuwe planning worden opgesteld.

Voor vereniging Sportvereniging Delta staan in het oude seizoen:

- Iedere dinsdag van 19.00 tot 21.00 uur: Sporthal A;
- Iedere donderdag van 20.00 tot 22.00 uur: Sporthal A;
- Een eenmalig toernooi op zaterdag 14 november 2026 van 10.00 tot 17.00 uur;
- De reservering van dinsdag 12 januari 2027 is gedurende het seizoen geannuleerd;
- De reservering van donderdag 18 maart 2027 is gewijzigd van 20.00–22.00 uur naar 19.00–21.00 uur;
- Tijdens de voorjaarsvakantie geldt gedurende één week een afwijkend rooster. Zalen zijn in die periode gesloten vanaf 21:00 uur in plaats van 23:00 uur.
- Voor de maand december is gedurende het voorgaande seizoen een afwijkend tarief toegepast.
- Vanaf donderdag 23 september en dinsdag 16 november 2027 is op de te reserveren tijdstippen en locatie een andere periodieke reservering geboekt met een interval van eens in de 2 weken.
- Op donderdag 11 november en dinsdag 14 december 2027 is een incidentele activiteit geboekt voor de te reserveren tijdstippen en locatie.

Voor het nieuwe seizoen moeten uitsluitend de structureel relevante reserveringen worden meegenomen.

Inschrijver demonstreert

- Hoe vanuit het voorgaande seizoen een nieuwe seizoensplanning wordt opgebouwd;
- Hoe de oplossing onderscheid maakt tussen periodieke en eenmalige reserveringen;
- Hoe wordt omgegaan met geannuleerde reserveringen en conflicten in reservering;
- Hoe wordt omgegaan met incidenteel gewijzigde tijden en tarieven;
- Welke keuzes de medewerker tijdens het overzetten moet maken en hoe deze keuzes inzichtelijk worden gemaakt;
- Hoe de nieuwe planning kan worden gecontroleerd voordat deze definitief wordt gemaakt;
- Hoe vanuit de nieuwe planning een reserveringsbevestiging wordt gegenereerd;
- Welke gegevens automatisch in de reserveringsbevestiging worden opgenomen;
- In hoeverre een bevoegde backofficemedewerker inhoud en opmaak kan aanpassen voordat de bevestiging per e-mail wordt verzonden.

Uitzondering tijdens de demonstratie

Bij het opstellen van het nieuwe seizoen blijkt één van de structureel gewenste tijdstippen niet beschikbaar. Laat zien hoe de oplossing dit signaleert en hoe de medewerker hiermee kan omgaan.

Casus 2 – Zwemlesplanning in combinatie met regulier gebruik

Situatie

Het wedstrijdbad en instructiebad worden gedurende de week gebruikt voor zwemlessen, recreatief zwemmen en andere activiteiten. De beschikbare capaciteit moet zodanig worden gepland dat voor medewerkers duidelijk is welk bad of gedeelte daarvan voor welke activiteit beschikbaar is.

Vervolgens moet een al geplande zwemles worden gewijzigd.

Testdata

Op woensdag:

- Instructiebad: zwemlessen van 15.30 tot 18.30 uur;
- Wedstrijdbad: recreatief zwemmen van 13.00 tot 17.00 uur;
- Banen 1 en 2 van het wedstrijdbad: zwemles van 16.00 tot 17.00 uur;
- Banen 3 t/m 6 blijven gedurende dit uur beschikbaar voor regulier gebruik.

Zwemlesgroep B-diploma 3 heeft les van 16.00 tot 16.45 uur in banen 1 en 2.
Door een wijziging moet deze les eenmalig worden verplaatst naar 17.00 tot 17.45 uur.

Inschrijver demonstreert

- Hoe zwemlessen en regulier gebruik gezamenlijk in de planning worden weergegeven;
- Hoe een bad geheel of gedeeltelijk aan verschillende activiteiten kan worden toegewezen;
- Hoe voor de relevante gebruikers zichtbaar is welke capaciteit beschikbaar of bezet is;
- Hoe de medewerker de geplande zwemles wijzigt;
- Of en hoe conflicten met andere activiteiten worden gesignaleerd;
- Hoe betrokken klanten en medewerkers over de wijziging worden geïnformeerd;
- Hoe de verzonden communicatie en de wijziging zelf worden vastgelegd in het systeem;
- Hoe de wijziging doorwerkt naar de individuele klant, diens lesplanning en – voor zover van toepassing – abonnement of lesrecht.

Uitzondering tijdens de demonstratie

Het gewenste alternatieve tijdstip blijkt gedeeltelijk bezet door een andere activiteit. Laat zien hoe de oplossing dit zichtbaar maakt en hoe de medewerker een alternatief kan bepalen.

Casus 3 – Lesgroepen, lesgevers en onverwachte uitval

Situatie

Voor een nieuw lesblok moet een zwemlesgroep worden aangemaakt, gevuld met leerlingen en gekoppeld aan een bevoegde lesgever. Nadat de planning gereed is, meldt de betreffende lesgever zich op de dag van de les ziek.

De medewerker moet snel kunnen bepalen welke lessen worden geraakt en hoe vervanging kan worden geregeld.

Testdata

Maak lesgroep A-diploma maandag 16.00 uur aan met:

- Maximaal 10 leerlingen;
- 8 al ingeschreven leerlingen;
- Instructiebad;
- Iedere maandag van 16.00 tot 16.45 uur;
- Lesgever Medewerker A.

In het systeem zijn daarnaast beschikbaar:

- Medewerker B: beschikbaar van 15.00 tot 18.00 uur en bevoegd voor deze les;
- Medewerker C: beschikbaar, maar niet bevoegd voor deze les;
- Medewerker D: wel bevoegd, maar op dat tijdstip al ingepland voor een andere les.
- Medewerker A meldt zich ziek.

Inschrijver demonstreert

- Hoe een nieuwe lesgroep wordt aangemaakt;
- Hoe leerlingen aan de lesgroep worden toegevoegd;
- Hoe een nieuwe lesgever wordt geregistreerd en aan een lesgroep wordt gekoppeld;
- Hoe de planning van lesgroepen en lesgevers voor verschillende gebruikers inzichtelijk wordt gemaakt;
- Hoe aanwezigheid en voortgang van leerlingen binnen het leerlingvolgsysteem worden geregistreerd;
- Hoe de ziekmelding van Medewerker A wordt vastgelegd;
- Hoe zichtbaar wordt welke lessen en lesgroepen door de afwezigheid worden geraakt;
- Welke ondersteuning de oplossing biedt bij het vinden van een vervangende lesgever;
- Of daarbij rekening kan worden gehouden met beschikbaarheid en relevante kwalificaties/bevoegdheden;
- Wijze van communicatie naar ouders van de lesgroep vanuit het systeem;
- Hoe de vervanging vervolgens in de planning wordt vastgelegd en zichtbaar wordt voor betrokken medewerkers.

Uitzondering tijdens de demonstratie

Laat zien hoe de oplossing voorkomt of inzichtelijk maakt dat Medewerker C niet zonder meer als vervanger kan worden ingezet en dat Medewerker D op hetzelfde tijdstip al is ingepland.

Casus 4 – Gezin, abonnement, betaling en toegang tot persoonsgegevens

Situatie

Een ouder wil voor het gezin een gezinsabonnement aanschaffen. Het gezin bestaat uit twee volwassenen en twee kinderen. Eén ouder treedt op als hoofdboeker en betaler.

Na aanschaf meldt een gezinslid zich bij de receptie. De receptiemedewerker moet de relevante gegevens kunnen inzien en indien nodig een gezinslid kunnen toevoegen. Tegelijkertijd mogen medewerkers alleen persoonsgegevens en functionaliteiten kunnen benaderen die voor hun functie noodzakelijk zijn.

Testdata

Gezin De Vries bestaat uit:

- Alex de Vries – hoofdboeker;
- Ans de Vries – partner;
- Noor de Vries – kind;
- Daan de Vries – kind.

Alex koopt het gezinsabonnement en verricht de betaling.

Er zijn drie gebruikersrollen:

- Receptiemedewerker;
- Zwemlesmedewerker;
- Functioneel beheerder.

Inschrijver demonstreert

- Hoe een hoofdboeker wordt aangemaakt;
- Hoe meerdere gezinsleden aan dezelfde hoofdboeker en hetzelfde abonnement worden gekoppeld;
- Hoe inzichtelijk is welke personen onderdeel uitmaken van het abonnement;
- Hoe betaalstatus en betaler inzichtelijk zijn en hoe dit wordt gecommuniceerd met de klant;
- Hoe een receptiemedewerker een gezinslid kan opzoeken, toevoegen of koppelen;
- Hoe wordt voorkomen dat één persoon onbedoeld dubbel in het klantenbestand voorkomt;
- Hoe rollen en autorisaties worden ingericht;
- Welk verschil bestaat tussen hetgeen een receptiemedewerker, zwemlesmedewerker en functioneel beheerder kan zien en wijzigen;
- Hoe toegang tot persoonsgegevens en functionaliteiten op basis van rol of functie kan worden beperkt.

Uitzondering tijdens de demonstratie

Noor blijkt al als afzonderlijke klant in het systeem aanwezig te zijn vanwege eerdere zwemlessen. Laat zien hoe de medewerker haar aan het gezin koppelt zonder onnodig een tweede klantrecord aan te maken.

Casus 5 – Nieuw en wijziging artikel in het assortiment

Situatie

De Aanbestedende dienst wil een nieuw product aan het assortiment toevoegen. Het product moet door een bevoegde medewerker worden ingericht en beschikbaar worden gemaakt in het kassamenu. Daarnaast wordt tijdelijk een actie gevoerd waarbij gedurende een vooraf bepaalde periode een afwijkend product en tarief beschikbaar moet zijn.

Testdata

Nieuw product

- Product: Familieticket recreatief zwemmen;

- Verkoopprijs: € 18,50;
- Beschikbaar via de receptiekassa;
- Productgroep: Recreatief zwemmen.

Tijdelijk actieartikel

- Product: Herfstvakantie familieticket;
- Actieprijs: € 15,00;
- Geldig van 17 oktober tot en met 25 oktober;
- Uitsluitend beschikbaar via de receptiekassa;
- Na afloop van de actieperiode mag het product niet meer door de kassamedewerker kunnen worden verkocht.

Inschrijver demonstreert

- Welke handelingen nodig zijn om een nieuw product aan te maken;
- Hoe prijs, productgroep en verkoopkanaal worden ingericht;
- Hoe het product op een logische positie beschikbaar wordt gemaakt in het kassamenu;
- Hoe een bestaand product of de inrichting daarvan door een bevoegde medewerker kan worden gewijzigd;
- Hoe het tijdelijke actieartikel wordt aangemaakt en voorzien van een geldigheidsperiode;
- Hoe wordt geborgd dat het actieartikel vóór en na de ingestelde actieperiode niet beschikbaar is voor verkoop;
- Hoe de wijziging van het actieartikel zichtbaar wordt voor de kassamedewerker en welke handelingen daarvoor noodzakelijk zijn.

Uitzondering tijdens de demonstratie

De actie wordt één dag eerder beëindigd dan oorspronkelijk gepland. Laat zien welke handelingen nodig zijn om dit aan te passen en hoe deze wijziging doorwerkt naar de receptiekassa.

Casus 6 – Leerlingvolgsysteem en communicatie over de voortgang

Situatie

Een leerling volgt zwemles voor diploma A. De lesgever registreert na iedere les de voortgang van de leerling. Gedurende meerdere lessen blijkt dat de leerling op één onderdeel onvoldoende vooruitgang boekt. De lesgever wil dit als aandachtspunt kunnen herkennen en volgen. De ouders moeten op passende wijze inzicht kunnen krijgen in de voortgang van hun kind.

De ouders van het kind zijn gescheiden en beschikken ieder over een eigen account. Beide ouders moeten, voor zover zij daartoe gerechtigd zijn, zelfstandig toegang kunnen krijgen tot de relevante informatie over hun kind zonder gebruik te hoeven maken van elkaars account.

Testdata

Leerling: **Noa Jansen**
Lesgroep: **Diploma A – maandag 16.00 uur**

Voor de voortgang worden onder andere de volgende onderdelen gevolgd:

- Onder water zwemmen;

- Drijven;
- Beenslag;
- Zelfstandig zwemmen.

Voor het onderdeel *onder water zwemmen* is gedurende drie opeenvolgende beoordelingsmomenten geen voortgang geregistreerd.

Voor Noa zijn twee afzonderlijke ouderaccounts aanwezig:
- Ouder 1;
- Ouder 2.

Inschrijver demonstreert
- Hoe de lesgever de voortgang van een leerling registreert;
- Hoe de ontwikkeling van een leerling over meerdere lessen of beoordelingsmomenten inzichtelijk wordt gemaakt;
- Hoe zichtbaar wordt dat een leerling gedurende langere tijd onvoldoende voortgang boekt op een bepaald onderdeel;
- Welke ondersteuning de oplossing biedt om dit als aandachtspunt bij de lesgever onder de aandacht te brengen;
- Hoe een lesgever een toelichting, aandachtspunt of andere relevante informatie bij de leerling kan vastleggen;
- Hoe ouders worden geïnformeerd over en inzicht krijgen in de voortgang van hun kind;
- Welke informatie voor ouders via het klantportaal of leerlingvolgsysteem beschikbaar is;
- De archiveringsmogelijkheden van gegevens in het leerlingvolgsysteem;
- Hoe twee afzonderlijke ouderaccounts aan dezelfde leerling kunnen worden gekoppeld;
- Hoe beide ouders zelfstandig toegang kunnen krijgen tot de voor hen beschikbare informatie zonder toegang tot elkaars account of persoonsgegevens;
- Hoe wijzigingen in de koppeling tussen leerling en ouderaccounts door een bevoegde medewerker kunnen worden beheerd.

Uitzondering tijdens de demonstratie
Ouder 2 is nog niet aan de leerling gekoppeld. Laat zien hoe een bevoegde medewerker Ouder 2 aan de bestaande leerling koppelt, zonder een tweede leerlingrecord aan te maken, en hoe vervolgens uitsluitend de daarvoor bestemde informatie voor deze ouder beschikbaar komt.

Beoordeling

De beoordelingscommissie beoordeelt iedere casus als geheel, op basis van wat tijdens de demonstratie daadwerkelijk wordt getoond. Daarbij kijkt zij naar de gebruiksvriendelijkheid, efficiëntie, samenhang tussen onderdelen, ondersteuning van uitzonderingssituaties en, waar relevant, de beheerbaarheid en klantinteractie.

De commissie onderbouwt de toegekende score met concrete waarnemingen uit de demonstratie. Daarbij kijkt zij vooral naar de aard en gevolgen van eventuele tekortkomingen of verbeterpunten. Het aantal handelingen is op zichzelf niet bepalend: het gaat erom of die handelingen logisch en noodzakelijk zijn voor het werkproces.

De Aanbestedende dienst beoordeelt per praktijkscenario in hoeverre de aangeboden oplossing:

a) Het beschreven werkproces volledig, logisch en samenhangend ondersteunt;
b) Medewerkers in staat stelt de benodigde werkzaamheden gebruiksvriendelijk en met een beperkt aantal logische handelingen uit te voeren;
c) Onnodige dubbele invoer, handmatige tussenstappen en workarounds zoveel mogelijk voorkomt;
d) De in het praktijkscenario beschreven wijzigingen, afwijkingen en uitzonderingssituaties op een duidelijke en werkbare wijze ondersteunt;
e) Zorgt voor een logische samenhang en verwerking van gegevens tussen de verschillende betrokken onderdelen van de oplossing;
f) Voor zover relevant voor het betreffende scenario, medewerkers van de Aanbestedende dienst in staat stelt reguliere beheerhandelingen zelfstandig uit te voeren;
g) Voor zover relevant voor het betreffende scenario, bijdraagt aan een duidelijke, eenvoudige en gebruiksvriendelijke dienstverlening aan bezoekers, huurders, ouders en andere gebruikers.

K2: Implementatie- en migratieplan (Max. Monetaire meerwaarde: € 45.000, -)

Doelstelling

De doelstellingen van de Aanbestedende dienst met dit gunningscriterium zijn:

- Een beheerste en tijdige implementatie en migratie, zodat de volledige oplossing uiterlijk op de afgesproken datum succesvol in gebruik kan worden genomen;
- De benodigde inzet van medewerkers van gemeente Midden-Groningen tijdens de implementatie beheersbaar houden;
- Gebruikers en beheerders zodanig voorbereiden dat zij vanaf de livegang zelfstandig en efficiënt met de oplossing kunnen werken;
- De continuïteit van de dienstverlening tijdens de implementatie en livegang zoveel mogelijk waarborgen.

Vraag

Beschrijf op welke wijze Inschrijver de implementatie en migratie van de aangeboden totaaloplossing uitvoert en borgt dat deze tijdig, volledig, stabiel en werkbaar in gebruik kan worden genomen.

Ga hierbij in ieder geval in op de volgende onderdelen:

1. Planning en projectbeheersing
    - Fasering, mijlpalen en op te leveren resultaten;
    - Afhankelijkheden en kritieke activiteiten;
    - Projectorganisatie, verantwoordelijkheden en besluitvorming;
    - Risico's en beheersmaatregelen.
2. Implementatie, inrichting en migratie
    - Inrichting en configuratie van de verschillende onderdelen van de oplossing;
    - Inrichting van gebruikers, rollen, autorisaties en koppelingen;
    - Migratie van relevante gegevens;
    - Testen, acceptatie en wijze waarop wordt geborgd dat de oplossing gereed is voor livegang.
3. Inzet en ondersteuning van opdrachtgever
    - Verdeling van taken en verantwoordelijkheden tussen opdrachtgever en opdrachtnemer;

- Benodigde inzet van medewerkers van opdrachtgever, zowel qua capaciteit als deskundigheid;
- Wijze waarop opdrachtnemer opdrachtgever tijdens de implementatie ondersteunt en ontzorgt.

4. Opleiding, adoptie en kennisborging
    - Opleidingen en trainingen voor de verschillende gebruikersgroepen, waaronder receptie- en kassamedewerkers en functioneel en applicatiebeheerders;
    - Vorm, planning en omvang van de trainingen;
    - Mogelijkheden voor training op locatie en een train-de-trainer-aanpak;
    - Beschikbaarheid van handleidingen, opleidingsmateriaal en naslagwerken;
    - Borging van kennis na afronding van de implementatie.
5. Livegang en nazorg
    - Begeleiding rondom en direct na de livegang;
    - Beschikbaarheid van consultants en/of een vast aanspreekpunt;
    - Afhandeling van problemen en verstoringen tijdens de livegang;
    - Maatregelen waarmee de continuïteit van de dienstverlening wordt geborgd.

Het implementatie- en migratieplan dient daarnaast te voldoen aan de eisen die artikel 6 *Implementatie ICT-prestatie* van de GIBIT 2025 aan het implementatieplan stelt. Daarbij wordt in het bijzonder gewezen op artikel 6.5, onderdeel xiii, over opleidingen en trainingen. De voor een succesvolle implementatie benodigde opleidingen en trainingen maken onderdeel uit van de Overeenkomst.

Het ingediende plan geldt als concept. Na gunning wordt het plan gezamenlijk besproken en definitief vastgesteld. Daarbij kunnen uitsluitend wijzigingen van ondergeschikte aard worden aangebracht die niet leiden tot een wezenlijke wijziging van de opdracht, de aangeboden dienstverlening of de Inschrijving.

Beoordeling

De Aanbestedende dienst beoordeelt in hoeverre de Inschrijver:

a) Een concreet, realistisch, samenhangend en uitvoerbaar implementatie- en migratieplan presenteert;
b) Aannemelijk maakt dat de volledige oplossing tijdig, correct, volledig, stabiel en werkbaar in gebruik kan worden genomen;
c) De benodigde inzet van opdrachtgever inzichtelijk maakt en deze inzet zoveel mogelijk beheersbaar houdt;
d) Risico's, afhankelijkheden en de continuïteit van de dienstverlening gedurende de implementatie en livegang adequaat beheerst;
e) Voorziet in passende ondersteuning, opleiding en kennisoverdracht, zodat de verschillende gebruikersgroepen vanaf de livegang zelfstandig en efficiënt met de oplossing kunnen werken.

K3: Onderhoud en ontwikkeling (Max. Monetaire meerwaarde: € 35.000, -)

De Aanbestedende dienst wil gedurende de looptijd beschikken over een actuele en toekomstbestendige oplossing die blijft aansluiten op ontwikkelingen binnen zwembaden en sportaccommodaties. De oplossing moet blijvend bijdragen aan de doelstellingen van de opdracht:

A. De bedrijfsvoering van de zwembaden eenvoudiger en efficiënter maken door processen zoveel mogelijk digitaal, centraal en gebruiksvriendelijk in te richten.
B. De dienstverlening aan bezoekers verbeteren door hen gedurende de hele klantreis – van reserveren of het kopen van een ticket tot en met het bezoek aan het zwembad – op een duidelijke, eenvoudige en prettige manier te ondersteunen.

Vraag

Beschrijf hoe u de aangeboden oplossing gedurende de looptijd doorontwikkelt en hoe de Aanbestedende dienst daarvan profiteert. Ga daarbij in ieder geval in op:

1. Doorontwikkeling van de oplossing

Beschrijf hoe uw oplossing structureel wordt doorontwikkeld, waaronder:

- Hoe uw productroadmap tot stand komt;
- Hoe ontwikkelingen binnen de zwembad- en sportsector worden vertaald naar de oplossing;
- Hoe en met welke frequentie verbeteringen en nieuwe functionaliteiten beschikbaar komen;
- In hoeverre reguliere productverbeteringen onderdeel zijn van de aangeboden dienstverlening.

Onderbouw dit met twee relevante voorbeelden van doorontwikkelingen die u in de afgelopen 24 maanden heeft gerealiseerd.

2. Betrokkenheid en proactiviteit

Beschrijf hoe u wensen en ervaringen van klanten betrekt bij de doorontwikkeling en hoe de Aanbestedende dienst invloed kan uitoefenen op verbeteringen. Beschrijf ook hoe u de Aanbestedende dienst proactief informeert en adviseert over relevante nieuwe mogelijkheden en ontwikkelingen.

3. Ondersteuning en zelfstandigheid

Beschrijf hoe u ervoor zorgt dat de Aanbestedende dienst de mogelijkheden van de oplossing zoveel mogelijk zelfstandig kan benutten. Ga daarbij in op beschikbare ondersteuning, documentatie en begeleiding en maak duidelijk voor welke reguliere werkzaamheden geen aanvullende consultancy nodig is.

Beoordeling

De beoordelingscommissie beoordeelt in hoeverre:

a) Sprake is van aantoonbare en voor de zwembad- en sportsector relevante doorontwikkeling;
b) Verbeteringen en nieuwe functionaliteiten daadwerkelijk beschikbaar komen voor de Aanbestedende dienst;
c) De Aanbestedende dienst structureel invloed kan uitoefenen op de doorontwikkeling;

d) Inschrijver proactief relevante ontwikkelingen en verbetermogelijkheden signaleert en hierover adviseert;
e) De Aanbestedende dienst de oplossing zoveel mogelijk zelfstandig kan gebruiken en beheren, zonder onnodige afhankelijkheid van aanvullende consultancy; en
f) De beschreven werkwijze concreet en aannemelijk is onderbouwd.

Algemene intenties of toezeggingen zonder concrete werkwijze of onderbouwing worden lager gewaardeerd. De in het antwoord opgenomen toezeggingen maken bij gunning onderdeel uit van de overeenkomst.

Vormvereisten beantwoording kwaliteitscriteria

Bestandstype: PDF
Max. aantal pagina's K2: Maximaal 6 pagina's, exclusief 1 A3 tbv strokenplanning
Max. aantal pagina's K3: Maximaal 4 pagina's

Maximaal aantal pagina's is inclusief eventuele bijlagen en inleiding (exclusief voorblad en inhoudsopgave). De informatie na het aantal voorgeschreven pagina's wordt niet meegenomen in de beoordeling.

Beoordelingscommissie

De beoordelingscommissie voor deze aanbestedingsprocedure bestaat uit inhoudelijk deskundige medewerkers.
K1 zal worden beoordeeld door de volgende functies:

- Medewerker receptie en horeca
- Financieel Administratief medewerker
- Teamleider bedrijfsvoering
- Coördinator techniek

K2 en K3 zal worden beoordeeld door de volgende functies:

- Informatieadviseur
- Functioneel applicatiebeheerder
- Financieel administratief medewerker
- Coördinator techniek.

Beoordeling

De beoordelingscommissie zal op basis van consensus de beoordeling per kwaliteitsaspect per Inschrijver vaststellen. De beoordelingscommissie beoordeelt de kwaliteit zonder kennis te hebben genomen van de Prijzen.

Elke beoordelaar bepaalt per kwaliteitsaspect aan de hand van onderstaand beoordelingsschema een persoonlijke waardering. Dit doet hij voorafgaand aan de beoordeling. De beoordeling vindt plaats door alle leden van de beoordelingscommissie gezamenlijk, zij komen bij elkaar om tot een beoordeling te komen op basis van consensus over de te geven score per kwaliteitsonderdeel. De

beoordeling voor de kwalitatieve criteria wordt vermenigvuldigd met het maximaal aantal te behalen punten, zodat er een totaal voor het onderdeel kwaliteit tot stand komt.

De formule die hiervoor wordt gehanteerd is:

$$\left(\frac{beoordeling\ beoordelingscommissie}{10}\right) X\ max.monetaire\ waarde$$

Voorbeeld: De maximale monetaire waarde voor K1 is € 5000,-. De beoordelingscommissie beoordeelt de beantwoording met een goed (7). De monetaire score voor K1 is dan $\left(\frac{7}{10}\right) X\ € 5000, = € 3500$

In de communicatie over de scores wordt omwille van de leesbaarheid afgerond op twee decimalen. Er wordt bij de berekening van de scores echter niet afgerond op decimalen.

Meerwaarde

Naar de mate waarin Inschrijver duidelijk en concreet invulling geeft aan de onderwerpen voor het gunningscriterium kwaliteit en de beantwoording de beoordelaars overtuigt van de meerwaarde hiervan, geldt dat dit zal leiden tot een hogere waardering. De beoordelaar geeft op basis van de Inschrijving van de Inschrijver één waardering volgens de hierna weergegeven tabel voor het onderdeel Kwaliteit. Het behalen van een hogere waardering kan alleen wanneer volledig aan de criteria van de lagere waardering is voldaan.

Beoordelingskader gunningscriteria kwaliteit K1 Functionele kwaliteit en gebruiksvriendelijkheid aan de hand van scenario's

Waardering	Score in punten	Criteria
Onvoldoende	-4	De voorgeschreven casus wordt niet uitgevoerd of één of meer essentiële, voorgeschreven onderdelen worden niet gedemonstreerd, waardoor geen volwaardige beoordeling van de casus mogelijk is.
Matig	0	De casus is voldoende gedemonstreerd om deze te kunnen beoordelen, maar de oplossing vertoont wezenlijke tekortkomingen in de ondersteuning van het werkproces. Dit blijkt bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, uit omslachtige of onlogische processtappen, veel onnodige handmatige handelingen, dubbele invoer, noodzakelijke workarounds of gebrekkige ondersteuning van uitzonderingssituaties. Deze tekortkomingen belemmeren een efficiënte of gebruiksvriendelijke uitvoering van de casus.
Neutraal	4	De oplossing ondersteunt het beschreven werkproces voldoende. De voorgeschreven werkzaamheden en uitzonderingssituaties kunnen op een werkbare en begrijpelijke manier worden uitgevoerd, zonder wezenlijke tekortkomingen. Er zijn echter merkbare verbeterpunten in de gebruiksvriendelijkheid, efficiëntie, samenhang of beheerbaarheid. Bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, doordat bepaalde handelingen onnodig veel stappen vragen, gegevens opnieuw moeten worden

		ingevoerd of werkzaamheden minder eenvoudig verlopen dan mogelijk is. Deze verbeterpunten belemmeren de uitvoering niet wezenlijk.
Goed	7	De oplossing ondersteunt het beschreven werkproces goed. De voorgeschreven werkzaamheden en uitzonderingssituaties kunnen logisch, gebruiksvriendelijk en efficiënt worden uitgevoerd. Onnodige handelingen, dubbele invoer en workarounds komen weinig of nauwelijks voor. De betrokken onderdelen van de oplossing werken goed samen en reguliere beheerhandelingen kunnen, voor zover relevant, eenvoudig en zelfstandig worden uitgevoerd. Er zijn verbeterpunten te noemen die echter van ondergeschikte invloed zijn op de uitvoering van de casus.
Zeer goed	10	De oplossing ondersteunt het beschreven werkproces op alle relevante beoordelingsaspecten zeer goed. De voorgeschreven werkzaamheden en uitzonderingssituaties kunnen bijzonder soepel, intuïtief en efficiënt worden uitgevoerd. De oplossing voorkomt onnodige handelingen en dubbele invoer en ondersteunt de samenhang tussen betrokken onderdelen optimaal. Ook wijzigingen en reguliere beheerhandelingen verlopen, voor zover relevant, eenvoudig en zelfstandig. De demonstratie laat overtuigend zien dat de oplossing het werkproces zo eenvoudig en efficiënt mogelijk ondersteunt, zonder noemenswaardige verbeterpunten.

Beoordelingskader gunningscriteria kwaliteit K2 en K3

Waardering	Score in punten	Criteria
Onvoldoende	-	▪ De beantwoording op de gestelde vraag is niet volledig, de Inschrijving wordt terzijde gelegd.
Matig	0	▪ De beantwoording is volledig. ▪ De beantwoording is echter op één of meerdere onderdelen in onvoldoende mate duidelijk en concreet. Dit kan *bijvoorbeeld* het geval zijn wanneer: o De beantwoording op inhoud niet relevant is en/of niet bijdraagt aan de doelstelling die de opdrachtgever met het betreffende criterium/gestelde vraag beoogt; o Uit de beantwoording niet duidelijk blijkt op welke wijze deze daadwerkelijk bijdraagt aan het te behalen resultaat, of; o De beantwoording niet of beperkt is voorzien van concrete informatie ter onderbouwing van de beantwoording.
Neutraal	4	▪ De beantwoording is volledig. ▪ De beantwoording is in voldoende mate duidelijk en concreet. ▪ Met de beantwoording worden de doelstelling(en) die de opdrachtgever met het betreffende criterium nastreeft, gerealiseerd. ▪ Met de beantwoording toont inschrijver zich bekwaam om de opdracht volgens de gestelde (minimum)eisen te kunnen uitvoeren. ▪ Uit de beantwoording blijkt echter geen meerwaarde*.
Goed	7	▪ De beantwoording is volledig, duidelijk en concreet. ▪ Uit de beantwoording blijkt duidelijk meerwaarde* voor de opdrachtgever t.o.v. de gestelde (minimum)eisen in relatie tot het betreffende criterium. ▪ De meerwaarde* is duidelijk en concreet omschreven en sluit aan bij de doelstelling van het criterium. ▪ De inschrijver maakt voldoende aannemelijk dat deze meerwaarde uitvoerbaar en relevant is. ▪ De meerwaarde is (deels) onderbouwd met feitelijke, concrete en/of verifieerbare informatie.

Waardering	Score in punten	Criteria
		▪ De onderbouwing is echter niet zodanig concreet, volledig of overtuigend dat de beoordelingscommissie in hoge mate kan vaststellen dat de aangeboden meerwaarde daadwerkelijk leidt tot aantoonbaar extra kwaliteit, zekerheid en/of risicobeperking voor de Aanbestedende dienst en/ of het behalen van de doelstelling van het criterium.
Zeer goed	10	▪ De beantwoording is volledig, duidelijk en concreet. ▪ Uit de beantwoording blijkt duidelijk de meerwaarde* voor de opdrachtgever t.o.v. de gestelde (minimum)eisen in relatie tot het betreffende criterium. ▪ De geboden meerwaarde sluit direct aan bij de doelstelling van het criterium en biedt de Aanbestedende dienst aantoonbaar extra kwaliteit, zekerheid en/ of risicobeperking bij de uitvoering van de opdracht. ▪ De wezenlijke onderdelen van de geboden meerwaarde zijn concreet, uitvoerbaar en overtuigend onderbouwd met feitelijke, concrete en/of verifieerbare informatie. ▪ Door deze onderbouwing kan de Aanbestedende dienst in hoge mate vaststellen dat de aangeboden meerwaarde realistisch, uitvoerbaar en relevant is én daadwerkelijk bijdraagt aan het behalen van de doelstelling van het criterium.

**Onder meerwaarde wordt verstaan: de toevoeging die de inschrijving biedt bovenop hetgeen in de aanbesteding door de Aanbestedende dienst wordt gevraagd en voor zover deze toevoeging relevant is voor de doelstelling van het betreffende criterium*.

Bij de beoordeling van meerwaarde kan onder meer worden gekeken naar:

- De mate waarin de aangeboden maatregelen, werkwijze of resultaten bijdragen aan de doelstelling van het criterium;
- De concreetheid en uitvoerbaarheid van de voorgestelde aanpak;
- De mate waarin de inschrijver de haalbaarheid van de aanpak aannemelijk maakt;
- De mate waarin de inschrijving risico's voor de Aanbestedende dienst beperkt;
- De mate waarin de inschrijving extra zekerheid biedt over het behalen van het gewenste resultaat.

4. Bijlagen en Begrippen

Bijlagen

De volgende bijlagen en invulformulieren maken integraal onderdeel uit van dit document, Offerteaanvraag.

Bijlage	Naam
1.0	Aanbestedingsprocedure en voorwaarden
2.0	Overeenkomst (concept)
2.1	Wachtkamerovereenkomst (concept)
2.2	Verwerkersovereenkomst (concept)
3.0	Programma van Eisen
4.0	GIBIT 2025
4.1	Service level agreement
5.0	Verslag marktconsultatie
Invulformulier	**Naam**
A	Uniform Europees Aanbestedingsdocument
B	Referenties
C	Prijzenblad
D	Verklaring geen Russische Betrokkenheid

Begrippen en afkortingen

Begrip	Betekenis
Aanbestedende dienst	Gemeente Midden-Groningen.
Aanbestedingswet	Aanbestedingswet 2012, zoals laatstelijk gewijzigd en gepubliceerd in het Staatsblad op 30 juni 2016, houdende regels betreffende de procedures voor het gunnen van overheidsopdrachten voor werken, leveringen en diensten (Aw 2012).
Combinatie	Een samenwerkingsverband tussen twee of meer natuurlijke of rechtspersonen, die gezamenlijk een Aanvraag tot deelname en/of Inschrijving indienen, waarbij de leden zich zowel gezamenlijk als hoofdelijk aansprakelijk stellen.
GIBIT 2025	Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT.
Gunningcriteria	De criteria zoals opgenomen in de Offerteaanvraag, waarop de ingezonden Inschrijvingen worden beoordeeld en waarop een score behaald kan worden.

Gunningsbeslissing	De keuze van Aanbestedende dienst voor de Inschrijver met wie hij voornemens is de Overeenkomst te sluiten.
GVA	Gedragsverklaring aanbesteden.
Inschrijver	De natuurlijk persoon of rechtspersoon die een Inschrijving indient op de opdracht op basis van de Gunningsleidraad.
Inschrijving	Een door Inschrijver ingediende offerte op basis van de Gunningsleidraad.
Invulformulier	Formulier behorend bij deze aanbesteding en die Inschrijver dient in te vullen bij Inschrijving.
Nota van inlichtingen	Het document waarop de door Inschrijvers gestelde vragen geanonimiseerd zijn opgenomen, inclusief de door de Aanbestedende dienst gegeven antwoorden. Een gepubliceerde Nota van inlichtingen maakt onderdeel uit van de Overeenkomst.
Offerteaanvraag	Dit document en bijbehorende Bijlagen.
Onderaanneming	De Inschrijver (hoofdaannemer) maakt gebruik van een onderaannemer voor bepaalde delen van de opdracht.
Opdrachtgever	Gemeente Midden-Groningen.
Opdrachtnemer	De Inschrijver aan wie de opdracht in het kader van deze aanbesteding is gegund.
Programma van eisen	De functionele, technische, logistieke, commerciële en overige kwaliteitseisen waaraan de Inschrijver moet voldoen om in aanmerking te komen voor de opdracht.
UEA	Uniform Europees Aanbestedingsdocument.
Wachtkamerovereenkomst	De overeenkomst die wordt gesloten met de opvolgende Inschrijver. Met de opvolgende Inschrijver wordt de Inschrijver bedoeld die als tweede geëindigd is in onderhavige aanbestedingsprocedure.