

## Bijlage 3 Smaak- en Gebruikerstest

### 1. Kwalitatieve beoordeling smaak- en gebruikerstest

De (maximaal) drie inschrijvers die na de eerste beoordeling (prijs en kwaliteit Ronde 1) het beste scoren worden uitgenodigd om deel te nemen aan de smaak- en gebruikerstest. Hierbij geldt tevens dat uitsluitend de inschrijvers die in de kwalitatieve beoordeling minimaal de norm van een 4 hebben weten te behalen worden uitgenodigd voor een smaak- en gebruikerstest.

### 2. Instructies

De uitvoer van de smaak- en gebruikerstest begint met een instructiebijeenkomst op 25 maart 2019 om 10.00u. Hierbij zijn de volgende personen aanwezig:

- Contactpersoon Aanbestedende Dienst en tevens auditor (inkoper) vanuit de gemeente Waalwijk
- Medewerkers facilitair en catering Aanbestedende Dienst i.v.m. uitleg gebruiksinstructies
- Automaten operators van de verschillende leveranciers

De Inschrijver dient te voldoen aan de volgende voorwaarden t.b.v. de opstelling:

- Alle benodigde apparatuur wordt door inschrijver neergezet en aangesloten in het vergadercentrum van gemeente Waalwijk (een wateraansluiting is aanwezig).
- De apparatuur dient dezelfde ochtend vóór de smaaktest (tussen 07:30 uur en 10:00 uur) op de locatie geïnstalleerd te worden en werkend opgeleverd te zijn.

Tijdens deze instructiebijeenkomst zullen de instellingen (o.a. grammage van de ingrediënten) van de drankenautomaten, alsmede de gebruikte ingrediënten, worden geregistreerd door de auditor. Ingrediënten die aangeboden worden tijdens de smaaktest dienen hetzelfde te zijn als de ingrediënten die in de offerte van inschrijver zijn aangeboden. (de verpakkingen van de ingrediënten waarmee de automaten gevuld zijn dienen te worden bewaard). De auditor hangt de controlelijst met daarop de specificaties van de leveranciers goed zichtbaar op de desbetreffende drankenautomaten. De instellingen dienen overeen te komen met hetgeen aangeboden in de desbetreffende offertes.

In de volgende paragraaf is de smaak- en gebruikerstest verder uitgewerkt. Hierbij willen we als volgt opmerken:

Vertegenwoordigers van Inschrijvers mogen op maandag bij de gebruikerstest aanwezig zijn. Zij mogen echter niet herkenbaar gekleed zijn en/of enige andere vorm van herkenning met zich meedragen. Indien Inschrijvers menen misstanden te ervaren dan kunnen zij de contactpersoon van de gemeente aanspreken. Het is echter - op straffe van mogelijke uitsluiting - niet toegestaan om tijdens de smaak- en gebruikerstest zich te bemoeien met de proevers zonder toestemming van de nog door de Aanbestedende Dienst te benoemen contactpersoon.

### 3. Smaaktest (maximaal € 150.000,- fictieve korting)

Aanbestedende Dienst wil door middel van een smaaktest de smaak van koffie, espresso, cappuccino, etc. uit de drankenautomaten van deelnemende leveranciers beoordelen. Er worden in totaal twee (2) elementen beoordeeld. Hierop wordt een sub weging toegepast, te weten:

- Smaak: 80% (maximaal €120.000,- fictieve korting)
- Temperatuur: 20% (maximaal €30.000,- fictieve korting)

Na installatie van alle drankenautomaten in het vergadercentrum van de gemeente worden alle medewerkers (en mogelijke bezoekers) van Aanbestedende Dienst uitgenodigd om de warme dranken in week 13 te beoordelen. Van deze beoordeling wordt een gemiddelde score geregistreerd en deze zal als één (1) stem meewegen in de beoordeling van de smaaktest. Naast deze stem zijn er zes medewerkers (o.a. manager Facilitair, bode, lid OR, medewerker Buitendienst) die de smaak beoordelen. Het betreft een blinde smaaktest, wat betekent dat de deelnemers aan de smaaktest de drankenautomaten van de verschillende leveranciers niet mogen zien. Het is de taak van de auditor om de deelnemers aan de smaaktest de warme drank van hun keuze te serveren.

#### Procedure

- De deelnemer maakt een keuze uit koffie (met of zonder suiker en melk), espresso, of cappuccino.
- De auditor tapt uit elke drankenautomaat een beker met de gewenste warme drank.

- De deelnemer krijgt de warme dranken gepresenteerd waarbij eveneens een beoordelingsformulier wordt verstrekt.
- De verschillende stickers op de bekertjes komen overeen met gegevens op het beoordelingsformulier en de leverancier / drankenautomaat.
- De auditor verzamelt de ingevulde beoordelingsformulieren en berekent de gemiddelde score per drankenautomaat / inschrijver.

## Storingen

In geval van storingen bij de drankenautomaten zal de Aanbestedende Dienst de desbetreffende leverancier direct waarschuwen. De desbetreffende automatenoperator dient de storing dezelfde dag op te lossen. Indien de drankenautomaat langer dan vier uur in storing blijft zal leverancier worden uitgesloten van de Aanbesteding. Storingen die te wijten zijn aan het falen van support vanuit de Aanbestedende Dienst zullen leiden tot het tijdelijk stopzetten van de test.

## Beoordeling

De beoordeling geschiedt volgens de hieronder beschreven score per product (koffie/ espresso/cappuccino/ etc.):

| Waardering       | Score |
|------------------|-------|
| Onvoldoende      | 0     |
| Matig            | 5     |
| Voldoende / Goed | 7,5   |
| Zeer Goed        | 10    |

De beoordelaars geven punten. Op basis hiervan wordt een gemiddelde score (per onderdeel) bepaald. Dit kan dus bijvoorbeeld ook een 6,7 zijn. In de beoordelingstabel wordt het gemiddelde van de scores (afgerond op één cijfer achter de komma) opgenomen.

| Punten   | Kwalificatie | Betekenis                                                                                                                            | Effect op fictieve waarde                                                                                                                |
|----------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 0 - 4,9  | Onvoldoende  | De ondergrens ligt op 5 punten. Indien de aanbidding lager scoort dan is dit onacceptabel en wordt de aanbidding ongeldig verklaard. | Geen score; aanbidding ongeldig.                                                                                                         |
| 5 - 5,9  | Matig        | In de aanbidding ontbreken elementen dan wel deze schieten te kort.                                                                  | De fictieve waarde vertoont een plus bedrag. De score - 6 x 25% van de maximale fictieve korting wordt bij de ingediende prijs opgeteld. |
| 6        | Voldoende    | Aanbidding dekt het criterium voldoende af; aanbidding is conform vraag.                                                             | De fictieve waarde is € 0,-                                                                                                              |
| 6,1 - 10 | Goed         | Hoe hoger het puntenaantal hoe meer de aanbidding uitstijgt boven de vraag.                                                          | De score - 6 x 25% van de maximale fictieve korting bepaalt de hoogte van de kortingswaarde voor dit subcriterium.                       |

## 4. Gebruikerstest (maximaal € 50.000,- fictieve korting)

De gebruikerstest is bedoeld om bij de gebruikersgroep ervaringen te testen op het gebied van gebruikersgemak, beveiligingsvoorzieningen en snelheid. Het gebruikersteam bestaat uit 3 medewerkers (medewerkers facilitair en catering). Er worden in totaal drie (3) elementen beoordeeld. Hierop wordt een sub weging toegepast, te weten:

- Gebruikersgemak: 60% (maximaal €30.000,- fictieve korting)
- Beveiligingsvoorziening: 30% (maximaal €15.000,- fictieve korting)
- Snelheid: 10% (maximaal €5.000,- fictieve korting)

De gebruikerstest zal plaatsvinden op maandag 25 maart 2019.

## Procedure

- De deelnemer ontvangt een beoordelingsformulier met daarop de individuele drankenautomaten en de beoordelingscriteria.
- De deelnemer maakt bij elke drankenautomaat een keuze uit koffie (met of zonder suiker en melk), espresso, heet water of cappuccino, etc.
- Daarnaast wordt gekeken naar de beveiligingsvoorzieningen zoals bekerdetectiefunctie, afsluiting van kasten of het elektronisch waterslot met vocht/lekkagesensor op de vloer/tafel.
- De auditor verzamelt de ingevulde beoordelingsformulieren (3) en berekent de gemiddelde score per drankenautomaat / inschrijver.

## Storingen

Indien een warme drankenvoorziening op de dag van de gebruikerstest een ernstige storing heeft die niet op korte termijn opgelost kan worden en daardoor de uitvoering van de gebruikerstest niet mogelijk is, zal de betreffende Inschrijver een score van 0 ontvangen.

Storingen gedurende week 13 die niet te wijten zijn aan de Aanbestedende dienst, worden meegenomen in deze beoordeling en kunnen ook leiden tot uitsluiting.

## Beoordeling

De beoordeling geschiedt volgens de hieronder beschreven procedure. De gebruikers geven op de testdag per een cijfer voor gebruikersgemak en snelheid conform onderstaande tabel.

| <b>kwalificatie</b>  | <b>Betekenis</b>                                                                                                                                              | <b>Punten</b> |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Uitmuntend           | Gebruiksgemak, beveiligingsvoorziening of snelheid zijn uitstekend                                                                                            | 10            |
| Goed                 | Gebruiksgemak, beveiligingsvoorziening of snelheid zijn goed                                                                                                  | 8             |
| Voldoende            | Gebruiksgemak, beveiligingsvoorziening of snelheid voldoet aan de minimale standaard van wat we van een apparaat verwachten / dekt het criterium voldoende af | 6             |
| Onvoldoende          | Gebruiksgemak, beveiligingsvoorziening of snelheid is matig / onvoldoende                                                                                     | 4             |
| Absoluut onvoldoende | Gebruiksgemak, beveiligingsvoorziening of snelheid is zeer ondermaats                                                                                         | 2             |
| Geen antwoord        | Gebruiksgemak, beveiligingsvoorziening of snelheid is zeer slecht of apparaat werkt niet                                                                      | 0             |

De auditor bepaalt de gemiddelde score (afgerond op één cijfer achter de komma) per inschrijver en dit vertaalt zich naar de volgende fictieve korting:

| <b>Punten</b> | <b>Kwalificatie</b> | <b>Betekenis</b>                                                                                                                     | <b>Effect op fictieve waarde</b>                                                                                                         |
|---------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 0 - 4,9       | Onvoldoende         | De ondergrens ligt op 5 punten. Indien de aanbidding lager scoort dan is dit onacceptabel en wordt de aanbidding ongeldig verklaard. | Geen score; aanbidding ongeldig.                                                                                                         |
| 5 - 5,9       | Matig               | In de aanbidding ontbreken elementen dan wel deze schieten te kort.                                                                  | De fictieve waarde vertoont een plus bedrag. De score - 6 x 25% van de maximale fictieve korting wordt bij de ingediende prijs opgeteld. |
| 6             | Voldoende           | Aanbidding dekt het criterium voldoende af; aanbidding is conform vraag.                                                             | De fictieve waarde is € 0,-                                                                                                              |
| 6,1 - 10      | Goed                | Hoe hoger het puntenaantal hoe meer de aanbidding uitstijgt boven de vraag.                                                          | De score - 6 x 25% van de maximale fictieve korting bepaalt de hoogte van de kortingswaarde voor dit subcriterium.                       |

## 5. Tenslotte

Alle scores (prijs, kwaliteit Ronde 1, smaaktest, gebruikerstest) worden bij elkaar gevoegd. De inschrijver met de laagste fictieve inschrijfprijs wordt aangemerkt als de Beste PKV en krijgt de aanbesteding gegund.