

Bijlage 6 KWALITEIT

Om de kwaliteit en toegevoegde waarde van de inschrijver(s) te kunnen beoordelen dient inschrijver zijn kwaliteit aan te tonen en meerwaarde uit te werken conform het onderstaande. Dit onderdeel heeft als doel vast te kunnen stellen of de inschrijver beschikt over deskundige medewerkers om de nadere opdrachten uit deze onderhavige opdracht te kunnen uitvoeren. Alle uitwerkingen en beantwoording van een inschrijver dienen realistisch en uitvoerbaar te zijn. Een honorering van het ingediende zal nimmer leiden tot een verplichte afname van datgene wat inschrijver heeft ingediend. **NOTE: Iedere uitwerking en beantwoording moet betrekking hebben op de onderhavige opdracht (en ontwikkeling van de opdracht) en op de organisatie van de opdrachtgever.**

Bij de inschrijving moet het volgende onderdeel worden ingediend:

- 1. A. Beantwoording open vragen:** Inschrijver beantwoordt de gestelde open vragen conform deze bijlage.

Na het indienen van de inschrijving zullen de volgende onderdelen plaatsvinden:

- 1. B. Toelichting beantwoording:** Inschrijver zal op de locatie van ZAAM-diensten in Amsterdam (Dubbelink 2) een toelichting geven op haar beantwoording van de open vragen. De beoordelaars kunnen aan de hand van de inschrijving en de toelichting nadere vragen stellen (over uitsluitend deze onderwerpen) ter verduidelijking, om zodoende de beoordeling zo goed mogelijk te laten plaatsvinden.
- 2. Interview sleutelfunctionarissen:** Na de toelichting zullen de beoordelaars vragen stellen aan de sleutelfunctionarissen van de inschrijver met vooraf vastgestelde vragen, deze vragen zijn voor iedere inschrijver gelijk, maar zullen niet worden bekendgemaakt. Dit interview zal plaatsvinden met het doel vast te kunnen stellen of de inschrijver beschikt over voldoende deskundige medewerkers om de opdracht uit deze onderhavige aanbesteding te kunnen uitvoeren.

Beoordelingsmethodiek

Om de kwaliteit van een inschrijver te kunnen beoordelen heeft de aanbestedende dienst gekozen voor de beoordelingsmethodiek 'gunnen op waarde'. Voor elk onderdeel zal de beoordelingsgroep per item een beoordeling toekennen, die per item een individuele waarde vertegenwoordigt. De eindwaarde op een onderdeel is de SOM van de behaalde waarde van alle items van dat onderdeel. Hoe meer toegevoegde waarde en/of kwaliteit een inschrijver biedt, hoe hoger zij op het onderdeel kwaliteit scoort (meer € waarde). Alle leden van de beoordelingsgroep krijgen een scoreblad dat zij onafhankelijk van elkaar zullen invullen. Daarna zal de beoordelingsgroep op basis van consensus tot een eindscore per item komen.

Voor de beoordelingen van de opleveringen (beantwoording van de open vragen en de uitvoering van het interview) geldt een beoordelingskader op basis van consensus met de volgende uitgangspunten:

Uitmuntend

In de oplevering van de inschrijver wekt zij zeer veel vertrouwen, de beschrijving is uiterst helder en begrijpelijk geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een uitmuntend resultaat en de oplevering overstijgt de verwachtingen.

Goed

In de oplevering van de inschrijver wekt zij vertrouwen, de beschrijving is helder en begrijpelijk geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een goed resultaat en de oplevering overstijgt de verwachtingen niet, maar voldoet hieraan.

Voldoende

In de oplevering van de inschrijver wekt zij niet meer dan voldoende vertrouwen, de beschrijving is minder helder en begrijpelijk geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een voldoende resultaat, maar de oplevering kent enige punten van verbetering.

Matig

In de oplevering van de inschrijver wekt zij maar een matig vertrouwen, de beschrijving is matig concreet geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een matig resultaat.

Onvoldoende = €-waarde of UITSLUITING

In de oplevering van de inschrijver wekt zij onvoldoende vertrouwen, de beschrijving is onvoldoende helder, onvoldoende concreet en is onvoldoende begrijpelijk geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een onvoldoende resultaat, waarbij bij een aantal items geldt dat dit direct zal leiden tot een gemotiveerde uitsluiting van verdere deelname.

De aanbestedende dienst heeft in haar beoordelingen bij meerdere items als minimale norm 'voldoende' als uitgangspunt gekozen, waar de inschrijver minimaal aan dient te voldoen. Dat betekent indien lager ('matig' of 'onvoldoende') wordt beoordeeld volgt daar, waar dit is aangegeven, uitsluiting van verdere deelname.

Inschrijver mag ervan uit gaan dat indien er daadwerkelijk onvoldoende is gescoord, maar ook indien lager dan maximaal gescoord wordt (en dus alles wat hiertussen valt), de aanbestedende dienst haar beoordeling uitgebreid zal motiveren. Als uit de toelichting blijkt dat een beantwoording een ander inzicht geeft voor een beoordelaar dan het (bij inschrijving) ingediende kan de beoordelingscommissie ervoor kiezen om de eerdere beoordeling daarop aan te passen. Dit betekent geenszins dat een inschrijver haar inschrijving bij de toelichting mag aanvullen of wijzigen.

De maximaal te behalen waarden per item en per onderdeel treft inschrijver aan in het beoordelingsformulier, welke onderdeel is van de aanbestedingsdocumenten.

1. A. OPEN VRAGEN

Naast de gestelde eisen uit de onderhavige aanbesteding is de aanbestedende dienst op zoek naar een opdrachtnemer die haar gedurende de periode van de raamovereenkomst kan voorzien van veel toegevoegde waarde. Hoe meer toegevoegde waarde een inschrijver biedt, hoe hoger zij op dit onderdeel kwaliteit scoort. Alle antwoorden van een inschrijver dienen realistisch en uitvoerbaar te zijn. Een honorering van de antwoorden zal nimmer leiden tot een verplichte afname van datgene wat inschrijver heeft ingediend. **NOTE: de beantwoording moet betrekking hebben op de scope (en ontwikkeling) van de opdracht en op de organisatie van de opdrachtgever.**

In een begeleidend schrijven dient inschrijver een zelf te bedenken **anonieme code** te vermelden. Deze code dient vervolgens in de benaming van de digitale beantwoording (bestandsnaam) te zijn vermeld.

Bij het beantwoorden van de open vragen dient u te letten op het volgende:

- Als het maximaal aantal pagina's overschreden wordt zal de beoordelingscommissie alleen het eerste toegestane aantal pagina's beoordelen, afhankelijk van wat er wordt gevraagd.
- U dient bij de beantwoording van de open vragen minimaal een fontgrootte van 10 punten aan te houden.
- U dient de beantwoording van de open vragen toe te voegen bij uw inschrijving via TenderNed als een leesbaar en niet beveiligd **pdf-bestand**.

NOTE: U dient de beantwoording van de open vragen te anonimiseren en een code toe te voegen bij de benaming in het bestand (dus geen (bedrijfs)naam of logo's!), er mag in geen geval te herleiden zijn welke inschrijver de beantwoording heeft gegeven. Indien er wel een naam/tekst/verwijzing of andere herleiding staat beschreven, zal deze zwart worden gemarkeerd voordat de beantwoording naar de beoordelaars worden verzonden.

1.1 Goedkeuring oplevering en daarbij behorende tevredenheid

Inschrijver beschrijft op maximaal 2 A4 (toe te voegen via TenderNed) op welke wijze zij ervoor zorgt dat zij goedkeuring krijgt voor de levering en montage nadat zij deze voor opdrachtgever heeft uitgevoerd. Inschrijver beschrijft hierbij hoe zij de daarvoor aangewezen medewerker van de betreffende school gaat aantonen dat de werkzaamheden conform gemaakte afspraken volledig zijn uitgevoerd. Daarnaast beschrijft inschrijver hoe zij zorg gaat dragen voor maximale klanttevredenheid na oplevering bij de opdrachtgever en op welke wijze zij de klanttevredenheid gaat monitoren.

1.2 Onderhoud en rapportages

Inschrijver beschrijft op maximaal 3 A4 (toe te voegen via TenderNed) hoe zij de omschreven sportinstallaties en sportartikelen onderhoudt. Inschrijver beschrijft daarbij minimaal: Op welke wijze zij het onderhoud per locatie gaat realiseren, hoe een onderhoudsrapport vorm is gegeven (met een voorbeeld van maximaal 2 pagina's A4) en op welke wijze zij opvolging geeft aan de uitkomst van het onderhoudsrapport indien er geen actie vanuit de school aan de hand van de rapportage ondernomen wordt.

1.3 Accountmanagement

Inschrijver beschrijft op maximaal 2 A4 pagina's op welke wijze zij invulling gaat geven aan het accountmanagement, waarbij er rekening mee gehouden moet worden dat iedere school ZELF de contacten wil onderhouden. Inschrijver beschrijft minimaal op welke concrete wijze zij zichzelf na gunning gaat introduceren bij alle scholen en hoe de contacten tussen de scholen en opdrachtnemer zullen verlopen. Inschrijver beschrijft tevens een tijdsplan wanneer zij welke communicatie uitvoert en welke inspanningen zij van de contractmanager van ZAAM daarbij verwacht en op welke wijze zij de overeenkomst gaat evalueren (met vermelding van frequentie).

1.4 Waarborging veiligheid bovenop de minimale ARBO eisen

Inschrijver beschrijft op maximaal 1 A4 (toe te voegen via TenderNed) wat zij bovenop de minimale ARBO eisen aan veiligheid inzake sportinstallaties adviseert om de veiligheid van gebruikers / leerlingen maximaal te waarborgen.

1.5 Circulaire economie

Inschrijver beschrijft op maximaal 2 A4 (toe te voegen via TenderNed) op welke wijze zij bijdraagt aan een circulaire economie in het (her)gebruik van materialen en eigen middelen en afvoer van afval. Inschrijver geeft hierbij minimaal antwoord op het volgende:

- Hoe circulair zijn de sportinstallaties die door inschrijver aangeboden worden?
- Hoe brengt u afgevoerde materialen en installaties van de opdrachtgever terug in de keten dan wel voor andere toepassingen?

1. B. TOELICHTING BEANTWOORDING

De inschrijver zal op de locatie van ZAAM-diensten (in Amsterdam) haar beantwoording op de open vragen toelichten. De beoordelaars zullen aan inschrijver verdiepingvragen stellen, aan de hand van de beantwoording die bij de inschrijving is ingediend en de toelichting. Inschrijver zorgt ervoor dat zij deze toelichting laat uitvoeren door een eigen medewerker die zodanig bekwaam is dat vragen over de inhoud van de beantwoording van de open vragen eenvoudig beantwoord kunnen worden en die zelf na een eventuele voorgenomen gunning de implementatie zal gaan verzorgen.

De toelichting moet identiek zijn aan hetgeen wat inschrijver bij de inschrijving heeft aangeboden en beschreven, er mogen dus geen alternatieve antwoorden en geen aanvulling(en) gegeven worden op de inschrijving. Eventuele alternatieven en aanvullingen zullen niet leiden tot een aanpassing van de beoordeling. Inschrijver draagt geheel zorg voor eigen apparatuur, ZAAM faciliteert een ruimte met een groot beeldscherm en een internetvoorziening. Indien inschrijver voor de toelichting gebruik wil maken van het door ZAAM beschikbaar gestelde scherm, neemt inschrijver een eigen device/hardware mee met een HDMI-aansluiting.

Bij de toelichting zijn namens de inschrijver minimaal de commercieel accountverantwoordelijke en de projectleider aanwezig om vragen te kunnen beantwoorden. Als bij de toelichting blijkt dat inschrijver haar beantwoording niet gestand kan doen dan zal de opdrachtgever de sessie afbreken en zal de beoordeling als onvoldoende aangemerkt worden en de betreffende inschrijver worden uitgesloten. De beoordelaars van de opdrachtgever zullen de toelichting beoordelen conform het onderstaande.

De toelichting kan ertoe leiden dat de beoordeling van de beantwoording van de open vragen positief of negatief aangepast wordt, uiteraard alleen na een consensus overleg met alle beoordelaars. De installatietijd, het opstarten van de eigen device en voorbereiding zal maximaal 5 minuten duren. Het is NIET de bedoeling dat inschrijver een bedrijfspresentatie geeft, zij mag zich maximaal 5 minuten voorstellen (niet verplicht), waarna de 45 minuten van de toelichting gaan plaatsvinden. Als inschrijver toch meer dan 5 minuten besteedt aan het voorstellen, zal er € 10.000,- waarde van de totale kwaliteitsscore worden afgetrokken. De toelichting, inclusief het stellen van vragen en de beantwoording hiervan, mag maximaal 45 minuten duren.

55 minuten totaal:

- 5 minuten installatie presentatiemiddelen
- 5 minuten kennismaking/ voorstellen
- maximaal 45 minuten toelichting

Dit onderdeel kent GEEN eigen beoordelingskader, maar kan leiden tot een aanpassing van een beoordeling van de beantwoording van de open vragen.

2. INTERVIEW SLEUTELFUNCTIONARISSEN

De inschrijver zal na een korte pauze (maximaal 10 minuten) vervolgens vijf vragen gesteld krijgen die op voorhand zijn vastgesteld en voor iedere inschrijver gelijk zijn. Deze vragen zijn opgesteld VOOR publicatie van deze aanbesteding en in bewaring gesteld bij het begeleidende adviesbureau.

Inschrijver draagt ervoor zorg dat voor dit interview minimaal de volgende functies vertegenwoordigd zijn (welke in eenzelfde persoon aanwezig kunnen zijn);

- een directielid van de inschrijver;
- de account verantwoordelijke dan wel projectleider die met de scholen na gunning zal communiceren;
- een medewerker die verantwoordelijk is voor het plegen van onderhoud.

Doorslaggevend zal hierin zijn of de inschrijver in staat is om voldoende kwalitatief de beoogde opdracht te kunnen uitvoeren en inderdaad beschikt over de juiste competenties.

Het interview duurt maximaal 30 minuten (gemiddeld 5 à 6 minuten per vraag/antwoord). Na 30 minuten zal het interview worden afgebroken, tenzij er omstandigheden zijn waar een inschrijver geen invloed op heeft, in redelijkheid te beoordelen door de opdrachtgever. Alsdan blijkt dat inschrijver nog niet alle vragen beantwoord heeft zullen de openstaande vragen met de laagste waarde worden aangemerkt. Het is aan de inschrijver om zich te houden aan de totale maximale tijd.

De exacte vragen worden niet bekendgemaakt, maar de soort vragen die worden gesteld zijn:

1. Een technische vraag inzake implementatie;
2. Een technische vraag inzake het onderhouden van de sportinstallaties bij opdrachtgever;
3. Een commerciële vraag inzake het accountmanagement;
4. Een vraag inzake de waarborging van veiligheid;
5. Een vraag inzake de administratieve organisatie.

De leden van de beoordelingsgroep zullen onafhankelijk van elkaar de beantwoording van bovenstaande vragen beoordelen waarna er op basis van consensus tot een eindoordeel (per vraag) zal worden gekomen. De maximaal te behalen waarde voor het onderdeel interview treft inschrijver aan in het beoordelingsformulier.

De toelichtingen en interviews zullen plaatsvinden conform planning in het aanbestedingsdocument (inschrijver zal hiervoor tijdig een nadere uitnodiging ontvangen). Om enige discussie achteraf te voorkomen zal het gesprek worden opgenomen in beeld en geluid. Tevens kan dit dienen als naslag materiaal voor een beoordelaar om zodoende de beoordeling zo zorgvuldig mogelijk te laten plaatsvinden. Inschrijver stemt in met deze opnames. De opnames zullen uitsluitend gebruikt worden voor deze aanbesteding en na publicatie van gegunde opdracht worden vernietigd.