

Bijlage 7 KWALITEIT

Naast de gestelde eisen uit de onderhavige aanbesteding is de aanbestedende dienst op zoek naar een opdrachtnemer die haar gedurende de periode van de overeenkomst kan voorzien van veel toegevoegde waarde. Hoe meer toegevoegde waarde ten opzichte van wat er al vereist is 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, of enige vergoeding. Om de kwaliteit en toegevoegde waarde van de inschrijver(s) te kunnen beoordelen dient inschrijver haar kwaliteit aan te tonen en meerwaarde uit te werken conform het onderstaande. Inschrijver dient de kwaliteitsaspecten in, deze zullen los van elkaar worden beoordeeld.

Bij de inschrijving moet het volgende onderdeel worden ingediend:

7.1 Schriftelijke beantwoording open vragen: Inschrijver beantwoordt schriftelijk de gestelde open vragen conform deze bijlage.

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

7.2 Persoonlijke toelichting beantwoording van de schriftelijk ingediende open vragen: Inschrijver zal op locatie van de aanbestedende dienst een toelichting geven op haar schriftelijke 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.

7.3 Persoonlijke interviewvragen sleutelfunctionarissen: Na de toelichting zullen de beoordelaars enkele nieuwe vragen stellen aan de sleutelfunctionarissen van de inschrijver met vooraf vastgestelde vragen. Deze vragen zijn voor iedere inschrijver gelijk, maar zullen van te voren niet worden bekendgemaakt.

Samenvatting van alle kwaliteitsaspecten en **maximaal te behalen waarde zijn terug te vinden in bijlage 13 van deze aanbesteding;**

BEOORDELINGSKADER

Om de kwaliteit van een inschrijver te kunnen beoordelen heeft de aanbestedende dienst gekozen voor de beoordelingsmethodiek 'gunnen op waarde'. Per item zal de beoordelingsgroep een waarde toekennen, afhankelijk van het onderwerp en de keuzemogelijkheden die de beoordelaar heeft voor dat onderdeel. Hoe meer toegevoegde waarde en/of kwaliteit een inschrijver biedt, hoe hoger zij op het onderdeel kwaliteit scoort (meer € waarde).

De aanbestedende dienst heeft in haar beoordelingen bij meerdere items als minimale norm 'matig' als uitgangspunt gekozen, waar de inschrijver minimaal aan dient te voldoen. Indien lager ('onvoldoende') wordt gescoord volgt daar, waar dit is aangegeven (KO), uitsluiting van verdere deelname. In enkele gevallen (waar geen uitsluiting bij beschreven staat) geldt de waarde die daarbij hoort. Inschrijver mag ervan uitgaan dat indien er daadwerkelijk onvoldoende is gescoord, maar ook indien lager dan het maximale gescoord wordt en dus alles wat hiertussen valt, de aanbestedende dienst haar beoordeling uitgebreid zal motiveren. Als uit de toelichting blijkt dat een beantwoording van één of meerdere open vragen een ander inzicht geeft voor één of meerdere beoordelaars dan het ingediende, kan de beoordelingscommissie bij het consensusoverleg ervoor kiezen om de eerdere scores (onbeperkt) daarop aan te passen. Dit betekent geenszins dat een inschrijver haar inschrijving bij de toelichting mag aanvullen of wijzigen.

Alle leden van de beoordelingsgroep krijgen een scoreblad waarop zij de beoordeling van de open vragen onafhankelijk van elkaar zullen beoordelen en invullen. Na de onafhankelijke beoordeling zal de beoordelingsgroep op basis van CONSENSUS de eindscore op de beantwoording van de open vraag vaststellen. De beantwoording zal worden beoordeeld conform onderstaand kader:

Uitmuntend	<i>In de beantwoording van de inschrijver wekt zij zeer veel vertrouwen, het antwoord is helder en begrijpelijk geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een uitmuntend resultaat en de beantwoording overstijgt de verwachtingen.</i>
Goed	<i>In de beantwoording van de inschrijver wekt zij vertrouwen, het antwoord is helder en begrijpelijk geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een goed resultaat en de beantwoording overstijgt de verwachtingen niet, maar voldoet hieraan.</i>
Voldoende	<i>In de beantwoording van de inschrijver wekt zij niet meer dan voldoende vertrouwen, het antwoord is minder helder en begrijpelijk geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een voldoende resultaat, maar de beantwoording kent één of meerdere punten van verbetering</i>
Matig	<i>In de beantwoording van de inschrijver wekt zij maar een matig vertrouwen, het antwoord is matig concreet geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een matig resultaat.</i>
Onvoldoende	<i>In de beantwoording van de inschrijver wekt zij onvoldoende vertrouwen, het antwoord is onvoldoende helder, onvoldoende concreet en is onvoldoende begrijpelijk geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een onvoldoende resultaat en de beantwoording slaat hier overduidelijk 'de plank mis'</i>

7.1 OPEN VRAGEN

Om de kwaliteit en toegevoegde waarde van de inschrijver(s) te kunnen beoordelen dient inschrijver haar kwaliteit aan te tonen en meerwaarde uit te werken conform onderstaande open vragen.

NOTE: Iedere beantwoording moet betrekking hebben op de scope (en ontwikkeling) van de opdracht en op de organisatie van de opdrachtgever. Tevens dient de beschreven dienstverlening en aangeboden meerwaarde in uw beantwoording bij de prijzen op het prijzenblad te zijn inbegrepen, er is dus geen sprake van meerwerk/ aanvullende kosten, tenzij dit nadrukkelijk is gevraagd in de betreffende open vraag.

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

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

Voor het subcriterium open vragen van deze bijlage geldt:

Totaal kan de inschrijver een maximale waarde zoals beschreven in dit document behalen. Om inzage te geven hoe de beoordeling tot stand komt is het beoordelingsformulier bijgevoegd als bijlage 8.

Per beantwoording van de open vraag zal een score een waarde vertegenwoordigen, deze waarde is te vinden in bijlage 13. Daar waar in bijlage 13 **KO** staat zal die score naar oordeel van de beoordelingscommissie leiden tot uitsluiting (KNOCK-OUT) van deze aanbesteding.

7.1.1 BELEVING SCHONE WERKOMGEVING

Schoon is een beleving! De dag beginnen met een schone werkomgeving voor medewerkers en gasten, iedere dag weer, dat is waar de aanbestedende dienst naar streeft. Met deze aanbesteding wil de aanbestedende dienst een partij selecteren die als geen ander begrijpt dat schoonmaak meer is dan alleen een schoonmaakprogramma uitvoeren en afvinken. Bij een schone werkomgeving hoort een fris gevoel en een prettige geur! Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 3 A4 wat zij verstaat onder schoon. Inschrijver beschrijft daarbij minimaal;

- Welke invulling gaat inschrijver geven aan de beleving van schoon?
- Op welke wijze zorgt inschrijver ervoor dat dit dagelijkse praktijk is gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst?
- Welke meerwaarde (*wat bij de inschrijfprijs in zit!*) biedt inschrijver naast het afwerken van alleen het geëiste schoonmaakprogramma?
- Welke extra structurele maatregelen treft de inschrijver om het verspreiden van virussen aan deurknoppen, deurgrepen en andere contactelementen te minimaliseren? Welke desinfectie past inschrijver permanent toe?
- Op welke wijze geeft inschrijver invulling aan diverse seizoensinvloeden zoals de herfst en winter wanneer er extra aandacht aan het inlopen van vuil en vocht moet worden gegeven?

7.1.2 GOED WERKGEVERSCHAP

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 3 A4 op welke wijze zij invulling geef aan goed werkgeverschap gericht op haar werknemers en beschrijft daarbij minimaal;

- Hoe de vaste en flexibele werknemers worden zij gestimuleerd en gemotiveerd in hun werken ten einde een goede schoonmaakkwaliteit te realiseren en wat de rol van de direct leidinggevende hier in is;
- Hoe zorgt inschrijver er voor dat de betrokkenheid van de schoonmakers bij de organisatie van de aanbestedende dienst stijgt, zodat de medewerkers van het schoonmaakbedrijf blij en trots zijn om bij de aanbestedende dienst te mogen werken en trots zijn op een schone werkomgeving;
- Hoe en in welke mate laat zij de eventueel te verkrijgen bonus toekomen aan de medewerkers die de schoonmaakwerkzaamheden op de locaties van de aanbestedende dienst uitvoeren, zodat zij beloont worden voor hun meerwaarde hierin;
- Welke trainingen en opleidingen krijgen medewerkers van de inschrijver, gericht op communicatie, vakkennis en veiligheid.

7.1.3 INVULLING WERKZAAMHEDEN LEIDINGGEVENDE

De aanbestedende dienst wil van inschrijver weten op welke wijze zij een invulling geeft aan de dagelijkse leiding van de schoonmaak. Inschrijver dient het volgende te beschrijven op maximaal 1 A4;

- Hoe borgt inschrijver de drie taken die juist thuishoren bij een leidinggevende van de schoonmaakwerkzaamheden? De drie taken zijn (1) het uitvoeren van de controles en het rapporteren hiervan, (2) het leidinggeven aan de schoonmakers en (3) het eventueel meewerken/ mede schoonmaken;
- Op welke wijze inschrijver invulling geeft op iedere locatie aan de functie leidinggevende waarbij minimaal beschreven wordt (a) hoeveel uur deze per locatie ingezet gaat worden en (b) welke extra aanvullende diensten (géén meerprijs!) er geboden worden bovenop de uitvoering van het werkprogramma?

7.1.4 KWALITEITSVERBETERING

Inschrijvers hebben de mogelijkheid om de locaties te bezoeken tijdens de aanbestedingsprocedure (zie hiervoor het aanbestedingsdocument). Hoe kan de kwaliteit van de schoonmaak omhoog op wat u heeft waargenomen tijdens het locatiebezoek? Wat is u concreet opgevallen aan verbeterpunten? Wat is uw visie hierop? Inschrijver dient dit te beschrijven op maximaal 2 A4.

7.1.5 FLEXIBILITEIT

Inschrijvers dienen er rekening mee te houden dat de situatie van Avalex in het voorjaar van 2021 wijzigt en in 2022 de beide kantooromgevingen samengevoegd in Delft worden gevestigd (zie hiervoor het aanbestedingsdocument). Inschrijver beschrijft hier in welke mate zij mee kan denken met de opdrachtgever met betrekking tot de schoonmaak en het schoonmaakprogramma, hoe flexibel zij hiermee omgaat en hoe zij opdrachtgever kan garanderen/ waarborgen dat opdrachtgever met betrekking tot de nieuwe situaties een "fair price" zal gaan betalen? Inschrijver dient dit te beschrijven op maximaal 1 A4.

7.1.6 MILIEU EN DUURZAAMHEID

Inschrijver beschrijft op maximaal 1 A4 op welke wijze zij bijdraagt aan een beter milieu en duurzaamheid en geeft antwoord op de volgende vragen.;

- Hoe ecologisch verantwoord zijn de schoonmaakmiddelen die door inschrijver gebruikt worden ten behoeve van een lagere milieu impact?
- Het scheiden van afval is de core business van de aanbestedende dienst. Hoe draagt inschrijver zorg dat de medewerkers minimaal werken conform de wijze (4 afvalstromen) waarop de aanbestedende dienst werkt?

7.2 PERSOONLIJKE TOELICHTING BEANTWOORDING

De inschrijver zal op locatie van de aanbestedende dienst (in Den Haag) haar beantwoording op de open vragen toelichten. Van de toelichting wordt verwacht dat inschrijver zelf het initiatief neemt om de beantwoording van de open vragen, zoals inschrijver deze heeft ingediend, toe te lichten, waarbij dezelfde volgorde zal worden gevolgd. De beoordelaars kunnen aan inschrijver tijdens deze toelichting verdiepvragen stellen, aan de hand van de beantwoording die bij de inschrijving is ingediend. Inschrijver zorgt ervoor dat zij deze toelichting laat uitvoeren door eigen medewerker(s), die zodanig bekwaam is/ zijn dat vragen over de inhoud van de beantwoording van de open vragen eenvoudig beantwoord kunnen worden, waarbij geldt dat diezelfde medewerker(s) na een eventuele voorgenomen gunning de implementatie gaat/ gaan verzorgen.

De toelichting moet inhoudelijk 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, louter een toelichting op de gegeven beantwoording. Eventuele alternatieven en aanvullingen zullen niet leiden tot een aanpassing van de beoordeling. **Indien inschrijver voor de toelichting gebruik wil maken van een PowerPoint of andere presentatie op een scherm draagt zij zelf zorg voor eigen device/ hardware met een HDMI-aansluiting.**

Avalex faciliteert een ruimte met een groot beeldscherm en een internet voorziening. Bij de toelichting zijn namens de inschrijver minimaal de volgende functies vertegenwoordigd (welke in eenzelfde persoon aanwezig kunnen zijn):

- de account verantwoordelijke dan wel projectleider die met de contactpersoon van de opdrachtgever na gunning zal communiceren;
- de direct leidinggevende van de inschrijver die zal worden ingezet op een locatie van de aanbestedende dienst.

Als bij de toelichting blijkt dat inschrijver haar schriftelijke beantwoording niet gestand kan doen dan zal de aanbestedende dienst de beoordeling als onvoldoende aangemerkt worden en de betreffende inschrijver worden uitgesloten. Deskundige beoordelaars (zoals beschreven in het aanbestedingsdocument) van de aanbestedende dienst zullen de persoonlijke toelichting in relatie tot de schriftelijke beantwoording beoordelen. 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. Deze aanpassing kan bovendien significant zijn nadat beoordelaars elkaars argumenten hebben aangehoord.

Pas nadat de beoordelingscommissie het unaniem eens is zal de groepsbeoordeling worden vastgelegd. Het is NIET de bedoeling dat inschrijver een bedrijfspresentatie geeft, zij mag zich maximaal 5 minuten voorstellen (niet verplicht), waarna de 60 minuten van de toelichting (inclusief het stellen van vragen en de beantwoording hiervan) gaan plaatsvinden.

55 minuten totaal:

- 5 minuten kennismaking/ voorstellen
- maximaal 50 minuten toelichting

Dit onderdeel kent dus GEEN eigen beoordelingskader, maar kan leiden tot een aanpassing van een beoordeling van de beantwoording van de open vragen. Als het een online interview betreft zal er rekening worden gehouden met verbindingen met thuiswerkers.

7.3 INTERVIEW SLEUTELFUNCTIONARISSEN

De inschrijver zal na een korte pauze (maximaal 5 minuten) vervolgens vier vragen gesteld krijgen die op voorhand zijn vastgesteld en voor iedere inschrijver gelijk zijn, echter niet noodzakelijkerwijs. Deze vragen zijn opgesteld VOOR dat de interviews aanvangen en in bewaring gesteld bij het begeleidende adviesbureau. Inschrijvers worden op voorhand niet op de hoogte gebracht van de opgestelde vier vragen, deze zullen pas tijdens het interview worden gesteld. Inschrijver draagt ervoor zorg dat voor dit interview minimaal de volgende functies vertegenwoordigd zijn (welke in eenzelfde persoon aanwezig kunnen zijn):

- de account verantwoordelijke dan wel projectleider die met de contactpersoon van de opdrachtgever na gunning zal communiceren;
- de direct leidinggevende van de inschrijver die zal worden ingezet op een locatie van de aanbestedende dienst.

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 20 minuten (gemiddeld 5 minuten per vraag/antwoord). Na 20 minuten zal het interview worden afgebroken, tenzij er omstandigheden zijn waar een inschrijver geen invloed op heeft, in redelijkheid te beoordelen door de aanbestedende dienst. 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 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 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. Door het indienen van een inschrijving, stemt inschrijver in met deze opnames. De opnames zullen uitsluitend gebruikt worden voor deze aanbesteding en na publicatie van gegunde opdracht worden vernietigd.

Per beantwoording van een interviewvraag zal een score een waarde vertegenwoordigen, deze waarde is te vinden in bijlage 13. Daar waar **KO** staat zal die score naar oordeel van de beoordelingscommissie leiden tot uitsluiting (KNOCK-OUT) van deze aanbesteding.