

Bijlage 7 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 criteria. 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 op de organisatie van de opdrachtgever.

De toelichting op de beantwoording van de open vragen zal 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.

Bij de inschrijving moet het volgende onderdeel worden ingediend:

- A. Schriftelijke beantwoording open vragen:** Inschrijver beantwoordt de gestelde open vragen conform deze bijlage.

Na het indienen van de inschrijving zal het volgende onderdeel plaatsvinden:

- B. Persoonlijke toelichting op schriftelijke beantwoording open vragen:** Inschrijver zal bij ZAAM-diensten in Amsterdam (Dubbelink 2), of online, een toelichting geven op haar beantwoording van de open vragen. De beoordelaars kunnen aan de hand van de beantwoording van de inschrijver op de open vragen tijdens deze toelichting nadere vragen stellen (over uitsluitend deze onderwerpen) ter verduidelijking, om zodoende de beoordeling op de open vragen zo goed mogelijk te laten plaatsvinden.

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 (beantwoording van de open vragen) geldt een beoordelingskader op basis van consensus met de volgende uitgangspunten:

Uitmuntend

In de beantwoording 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 beantwoording overstijgt de verwachtingen.

Goed

In de beantwoording 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 beantwoording overstijgt de verwachtingen niet, maar voldoet hieraan.

Voldoende

In de beantwoording 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 beantwoording kent 1 of meer punten van verbetering.

Matig

In de beantwoording 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 = €0-waarde of UITSLUITING

In de beantwoording 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 'matig' als uitgangspunt gekozen, waar de inschrijver minimaal aan dient te voldoen. Dat betekent indien lager ('onvoldoende') wordt beoordeeld volgt daar, waar dit is aangegeven, uitsluiting van verdere deelname. Inschrijver mag ervan uitgaan 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, bijlage 8 en bijlage 10, welke onderdeel zijn van de aanbestedingsdocumenten.

1. 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 en dienen bij de ingediende prijs op het prijzenblad te zijn inbegrepen, tenzij dit nadrukkelijk anders is vermeld in de vraagstelling. 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.

1A. BEANTWOORDING VAN DE OPEN VRAGEN

1. Goedkeuring oplevering

Inschrijver beschrijft op maximaal 2 A4 (toe te voegen via TenderNed) op welke wijze zij ervoor zorgt dat zij goedkeuring krijgt voor de uitgevoerde werkzaamheden 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 bij de opdrachtgever en op welke wijze zij de klanttevredenheid gaat monitoren.

2. Plan van aanpak onderhoud

Inschrijver beschrijft op maximaal 2 A4 (toe te voegen via TenderNed) hoe zij de omschreven onderhoudswerkzaamheden gedurende de eerste twee jaren aanpakt. Inschrijver beschrijft daarbij minimaal:

- Wat verstaat de inschrijver onder het onderhouden van liften;
- Op welke wijze gaat inschrijver het onderhoud per locatie van de opdrachtgever realiseren;
- Hoe gaat inschrijver om met afgekeurde liften of onderdelen in een lift?
- Op welke wijze rapporteert (met een voorbeeldrapportage) de inschrijver de bevindingen aan de opdrachtgever?

3. Up-to-date

Inschrijver beschrijft op maximaal 1 A4 (toe te voegen via TenderNed) op welke wijze zij ervoor zorgt dat zij de liftinstallaties op de locaties van de aanbestedende dienst up-to-date houdt, terwijl er liftsystemen zijn die gedateerd zijn en wellicht vaker correctief onderhoud behoeven, maar er voor dat jaar geen budget is gereserveerd voor bijvoorbeeld een nieuw liftstelsel. Hoe inschrijver kan garanderen dat ook deze liften blijven werken conform de geldende wet- en regelgeving. Welke meerwaarde kan inschrijver bieden die bij de kosten op het prijzenblad is inbegrepen?

4. Overgangsfase

Inschrijver beschrijft op maximaal 2 A4 (toe te voegen via TenderNed) op welke wijze zij borgt dat tijdens de overgangsfase de werkzaamheden en de meldingen bij storingen aan de liftinstallaties geen hinder geven voor de opdrachtgever. Inschrijver beschrijft daarbij:

- de in te zetten communicatie met de huidige onderhoudspartijen;
- plan van aanpak tijdens de overgangsfase;
- verwachte inzet en werkzaamheden vanuit de opdrachtgever;
- te verwachten risico's en oplossingen/ beheersmaatregelen.

5. "Overlast"

Inschrijver beschrijft op maximaal 1 A4 (toe te voegen via TenderNed) op welke wijze zij omgaat met een onderwijsorganisatie in het kader van overlast, hoe zorgt inschrijver er voor dat de medewerkers, de leerlingen en de gasten van de locaties zo min mogelijk overlast ervaren van de preventieve en de correctieve werkzaamheden aan de liftsystemen.

1B. TOELICHTING OP DE BEANTWOORDING VAN DE OPEN VRAGEN

De inschrijver zal bij ZAAM-diensten (in Amsterdam) of ONLINE via Microsoft Teams haar beantwoording op de open vragen toelichten. Bij deze 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 verdiepingsvragen 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 zal 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 hij/ zij geheel zorg voor eigen device/ hardware mee met een HDMI-aansluiting. ZAAM faciliteert een ruimte met een groot beeldscherm en een internet voorziening middels WIFI.

Bij de toelichting zijn namens de inschrijver minimaal de 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. Deskundige beoordelaars van de opdrachtgever zullen de toelichting beoordelen.

De toelichting kan ertoe leiden dat de individuele beoordeling van de beoordelaar(s) op de beantwoording van de open vragen positief of negatief aangepast wordt. Na de toelichting en de eventuele aanpassingen op de individuele beoordelingen volgt een consensusoverleg, waarbij het beoordelingsteam in consensus tot een gemotiveerd eindoordeel per open vraag komt. Het consensusoverleg vindt na de toelichting in besloten kring plaats, de inschrijver is hierbij niet aanwezig.

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. 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.