

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 onderstaande criteria. Dit onderdeel heeft als doel vast te kunnen stellen of de inschrijver beschikt over voldoende kwaliteit om de nadere opdrachten uit deze onderhavige aanbesteding 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 scope en op de organisatie van de opdrachtgever. Daarnaast: alles wat inschrijver aan kwaliteit biedt dient volledig bij de prijzen van de inschrijver te zijn inbegrepen!

De toelichting op de beantwoording van de open vragen en de toelichting zullen plaatsvinden conform planning in het aanbestedingsdocument (inschrijver zal voor de toelichting 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 door het indienen van een inschrijving in met deze opnames. De opnames zullen uitsluitend gebruikt worden voor deze aanbesteding en na publicatie van gegunde opdracht worden vernietigd, met uitzondering van de opname van de winnende inschrijver.

Bij de inschrijving moeten de volgende onderdelen worden ingediend:

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

7.2 Gebruiksvriendelijkheid bestelapplicatie inschrijver: Inschrijver levert een werkende bestelapplicatie op.

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

7.1 B Persoonlijke toelichting op schriftelijke beantwoording open vragen: Inschrijver zal online (zij krijgt hiervoor een uitnodiging) 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.

7.1 A OPEN VRAGEN

Om de kwaliteit van een inschrijver te kunnen beoordelen heeft de aanbestedende dienst gekozen voor de beoordelingsmethodiek 'gunnen op waarde'. Per open vraag zal de beoordelingsgroep een waarde toekennen. 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. Indien lager ('onvoldoende') wordt gescoord volgt er een negatieve waarde. 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 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 enige 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 en 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>

De maximaal te behalen waarden per item en per onderdeel treft inschrijver aan in bijlage 12, welke onderdeel is van de aanbestedingsdocumenten.

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 open vragen 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.**

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, op datgene wat 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**.

1. Plan van aanpak/ implementatie algemeen

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 4 pagina's A4 (toe te voegen via TenderNed), op welke wijze zij de implementatie en de overgang van de huidige naar de toekomstige situatie gaat managen. Inschrijver beschrijft daarbij minimaal:

- Een plan van aanpak waarbij inschrijver duidelijk aangeeft welke leidende rol zij hierin gaat vervullen om tot een succesvolle implementatie te komen;
- Een uitgewerkt tijdspad tot en met de ingangsdatum overeenkomst;
- Op welke wijze inschrijver contacten opbouwt en organiseert met de medewerker communicatie van de opdrachtgever;
- Welke inspanningen (uitgedrukt in uren en functies) er van de opdrachtgever verwacht worden;
- Op welke wijze inschrijver een koppeling gaat organiseren met Spend Cloud (zoals beschreven in het programma van eisen), ze beschrijft hierbij minimaal een tijdspad, hoe de communicatie hierover eruit ziet en wat zij daarvoor van de opdrachtgever nodig heeft;
- Welke risico's inschrijver ziet en hoe zij die denkt te kunnen beheersen;
- Op welke wijze inschrijver contacten opbouwt en organiseert met de Marketing en Communicatie adviseurs en andere contactpersonen van de Opdrachtgever.

2. Marktconforme prijsstelling

De opdrachtgever hecht veel waarde aan blijvende marktconforme prijzen met marktpartijen. U dient in maximaal 2 A4 te beschrijven (toe te voegen via TenderNed) op welke wijze u invulling gaat geven aan deze vraag toegespitst op de onderhavige drukwerkopdrachten uit deze aanbesteding. Inschrijver beschrijft daarbij minimaal:

- Hoe zij de marktconformiteit van promotioneel drukwerk gaat waarborgen, specifiek voor bestellingen en bijzondere handlingskosten die niet op het prijzenblad zijn verwerkt;
- Hoe inschrijver om gaat met een prijsstelling die door een besteller op een school vergeleken wordt met een online leverancier die bijvoorbeeld voor hetzelfde drukwerk 50% lagere kosten biedt? Dit alles met het doel om wederzijdse tevredenheid te behouden.
- Hoe inschrijver om gaat met een situatie waarbij een school sneller bij een lokale copyshop of drukker een bestelling geleverd krijgt dan volgens het in deze aanbesteding afgestemde SLA.

3. Duurzaam drukwerk

De opdrachtgever hecht veel waarde aan zoveel mogelijk duurzaam inkopen met marktpartijen. U dient in maximaal 2 A4 te beschrijven (toe te voegen via TenderNed) hoe u een invulling gaat geven aan de groene transitie wat een speerpunt van Aeres is en zoomt daarbij minimaal in op:

- Op welke wijze inschrijver het aantal fysieke transportbewegingen maximaal denkt te reduceren;
- Op welke wijze inschrijver de energieconsumptie in het productieproces minimaliseert;
- Op welke wijze inschrijver een bijdrage levert aan een CO2-neutraal of CO2-negatief resultaat bij de productie binnen haar eigen organisatie;
- Op welke wijze duurzaamheid geborgd is m.b.t. gebruikte materialen in het productieproces, zoals bijvoorbeeld papiersoorten en drukinkt bovenop de gestelde criteria in het programma van eisen;

4. Kortere levertijden drukwerk

In het programma van eisen staat bij eis 26 de maximale levertijd beschreven. Van inschrijver wordt er gevraagd in welke mate zij een kortere levertijd voor drukwerk kan bieden. Inschrijver dient in te vullen wat de levertijd is voor onderstaande beschreven artikelen. Inschrijver vult op 'bijlage D invulformulier open vraag 4' (en voegt deze toe aan haar inschrijving) de onderstaande antwoorden in waaruit de score volgt die in deze bijlage staat beschreven:

Maximale levertijden	
1. Voorraadopdracht drukken toetspapier en leveren of gereed zetten	7 / 5 / 2 werkdagen
2. Afroepen toetspapier vanaf voorraad	24 / 4 uren (op werkdagen)
3. Losse drukwerkopdrachten kantoordrukwerk	7 / 5 / 2 werkdagen
4. Losse drukwerkopdrachten promotioneel print	4 / 2 / 1 werkdag(en)
5. Visitekaartjes	4 / 2 / 1 werkdag(en)

Beoordelingskader

De leden van de beoordelingsgroep zullen eerst onafhankelijk van elkaar de beantwoording van de open vragen beoordelen. Na de onafhankelijke beoordeling zal de beoordelingsgroep op basis van CONSENSUS de eindscore op de beantwoording van de open vragen vaststellen. De beantwoording zal worden beoordeeld in punten van 1 t/m 5, waarbij 1 punt als laagst en onvoldoende geldt en een 5 als hoogst wat uitmuntend inhoudt. De toegekende score zal een waarde vertegenwoordigen, deze waarde is te vinden in bijlage 12 en tevens in het beoordelingsformulier bijlage 11.

7.2 GEBRUIKSVRIENDELIJKHEID BESTELAPPLICATIE

De aanbestedende dienst hecht veel waarde aan een goed werkende, volledige en gebruiksvriendelijke bestelapplicatie voor het bestellen van al het in deze aanbesteding uitgevraagde drukwerk. Tijdens de beoordeling zullen de leden van het beoordelingsteam diverse drukwerkitems gaan bestellen, zoals dit ook in de praktijk zal gaan plaatsvinden (praktijksimulatie). De beoordelaars gaan vervolgens dat bestelproces in de bestel applicatie beoordelen. Inschrijver laat zien in welke omgeving een besteller komt als zij binnen Spend Cloud kiest voor de tegel drukwerk en daarna in de omgeving van de inschrijver komt.

Inschrijver geeft de beoordelaars toegang tot de bestelomgeving zoals die na een eventuele gunning eruit komt te zien. De beoordelaars moeten het volgende kunnen bestellen:

- Visitekaartje met automatische opmaak (inschrijver mag haar eigen logo hiervoor wel gebruiken, enkelzijdige opmaak);
- Een doos briefpapier Aeres 1.000 vel met opdruk;
- 3 printopdrachten (inclusief afwerking conform het prijzenblad, tabblad reprografische leveringen) bestaande uit:
 - *Een boekje A4 gevouwen naar A5, omslag full color, binnenwerk zwart printen, omslag 200 grams wit, binnenwerk 80 grams 12 pagina's PDF (door de besteller toe te voegen aan de bestelling), vouwen en nieten.*
 - *Een poster A3 100 grams eenzijdig full color, PDF aangeleverd door besteller, oplage en afleveradres te selecteren.*
 - *Een mailing A4 enkelzijdig zwart printen op briefpapier Aeres, Excel en PDF door besteller aan te leveren, personaliseren, 10 brieven, incl. C5 enveloppen Aeres met venster en ter post aanbieden. Vrij tekstveld te gebruiken voor instructie.*

De aanbestedende dienst zal beoordelen in welke mate de bestelapplicatie gebruikersvriendelijk, goed werkend en volledig is. **De toegang (login naam en wachtwoord) tot deze (werkende!) applicatie dient u op te nemen in de inleidende brief.**

De beoordelingscommissie zal de bestelapplicatie beoordelen op de items zoals vermeld in bijlage 12. De leden van de beoordelingsgroep zullen onafhankelijk van elkaar de mate waarin u voldoet aan de items van de bestelapplicatie beoordelen. Na de beoordeling zullen de scores per item (verkregen door middel van consensus) bij elkaar worden opgeteld hieruit komt de eindscore van de gebruiksvriendelijkheid van de bestelapplicatie.

Op dit subcriterium dient de inschrijver minimaal een score te behalen zoals beschreven in bijlage 12. Indien de score lager is, zal de inschrijver uitgesloten worden van verdere beoordeling en zal de inschrijving terzijde worden gelegd. Om inzicht te geven hoe de scores tot stand komen hebben wij het beoordelingsformulier bijgevoegd als bijlage.

7.1 B Persoonlijke toelichting op schriftelijke beantwoording open vragen:

Inschrijver zal online (zij krijgt hiervoor een uitnodiging) 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 als de volgorde waarin de open vragen in dit document beschreven zijn. 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. Als bij de toelichting blijkt dat inschrijver haar beantwoording niet gestand kan doen dan zal de opdrachtgever de sessie afbreken en zal de betreffende inschrijver worden uitgesloten.

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 en het interview 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 70 minuten van de toelichting gaan plaatsvinden. De toelichting, inclusief het stellen van vragen en de beantwoording hiervan, mag maximaal 80 minuten duren.

80 minuten totaal:

- 5 minuten installatie presentatiemiddelen;
- 5 minuten kennismaking/ voorstellen;
- maximaal 70 minuten toelichting.