

Bijlage D: Uitwerking gunningscriteria

Bij de beoordeling welke inschrijver de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan worden de onderstaande criteria gehanteerd:

Criterium (kwaliteit)	Maximaal te behalen punten	Weging %
G1 Bestelproces	100	20%
G2 Reparaties	100	20%
G3 Klachtenafhandeling en spoedprocedure	100	20%
G4 Piekbelasting	100	25%
G5 Circulariteit en duurzaamheid	100	15%

tabel gunningscriteria

De uitwerking van de kwalitatieve criteria (G1 t/m G5) is hieronder opgenomen in deze bijlage. Ook wordt de wijze waarop de economisch meest voordelige inschrijving wordt vastgesteld omschreven.

G1 Bestelproces

Gunningscriterium	Doelstelling Aanbestedende Dienst	Beschrijf	Aandachtspunten	Maximaal te behalen punten G1
G1 Bestelproces: De mate waarin inschrijver invulling geeft aan in de volgende (rechter) kolom genoemde doelstelling.	De doelstelling is: - Het realiseren van een zo efficiënt mogelijk digitaal bestelproces (van aanvraag door gemeente tot en met levering aan Klant) voor zowel de gemeente als de gebruikers/Klanten die in aanmerking komen voor de computerregeling.	Hiervoor dient inschrijver een concrete procesbeschrijving in te dienen waarin SMART (specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden) wordt omschreven hoe inschrijver invulling geeft aan de doelstelling (G1) gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst. De procesbeschrijving omvat <u>maximaal 3 A4 bladzijden</u>, lettertype Arial, minimale lettergrootte 10 punts, regelafstand minimaal 1 en een bladspiegel met marges van minimaal 2 cm boven, links, rechts en onder. Indien gewenst kunt u uw plan van relevant en representatief beeldmateriaal voorzien.	De aanbestedende dienst hecht waarde aan ontzorging bij het bestelproces van de laptops en Chromebooks ten behoeve van de doelgroep. Aanbestedende dienst wenst hiertoe inzage te krijgen in de bestelomgeving en het leveringsproces, binnen de vereiste randvoorwaarden zoals beschreven in het Programma van Eisen, eisen onder H en I en de financiële randvoorwaarden zoals omschreven in de bijlage Pakketeisenlijst. De bestelomgeving dient gereed te zijn op 1 juli 2021, zoals omschreven in eis H1, Programma van Eisen. Leverancier besteedt daarbij aandacht aan de volgende aspecten: - De wijze waarop het digitale bestelproces (van aanvraag door gemeente tot en met levering aan Klant en facturatie aan gemeente) wordt ingericht. Hoe wordt gewaarborgd dat er in zo min mogelijk stappen een laptop of Chromebook kan worden aangevraagd en geleverd binnen de in het PvE genoemde randvoorwaarden; - Een beschrijving van de mogelijkheden ten aanzien van een unieke omgeving/website voor opdrachtgever, welke in het beheer zal zijn van opdrachtnemer; - De mogelijkheid om de website toegankelijk te maken in het Engels en aandacht voor laaggeletterdheid; - Een realistische planning voor de te nemen stappen om de digitale bestelomgeving ten behoeve van onderhavige opdracht te implementeren voor 1 juli 2021.	100

G2 Reparaties

Gunningscriterium	Doelstelling Aanbestedende Dienst	Beschrijf	Aandachtspunten	Maximaal te behalen punten G2
G2 Reparaties: De mate waarin inschrijver invulling geeft aan in de volgende (rechter) kolom genoemde doelstelling.	De doelstelling is: - Het realiseren van een zo efficiënt mogelijk en effectief afhandelproces voor reparaties.	Hiervoor dient inschrijver een concrete beschrijving in te dienen waarin SMART (specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden) wordt omschreven hoe inschrijver invulling geeft aan de doelstelling (G2) gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst. De beschrijving omvat <u>maximaal 2 A4 bladzijden</u>, lettertype Arial, minimale lettergrootte 10 punts, regelafstand minimaal 1 en een bladspiegel met marges van minimaal 2 cm boven, links, rechts en onder.	De aanbestedende dienst hecht waarde aan ontzorging voor de klant bij het afhandelingsproces van reparaties. Aanbestedende dienst wenst hiertoe inzage te krijgen in de werkwijze van inschrijver ten aanzien van reparaties, binnen de vereiste randvoorwaarden zoals beschreven in het Programma van Eisen, eisen onder sectie J. Inschrijver dient een beschrijving te geven van de afhandeling reparaties en klachtenafhandeling, binnen de kaders Programma van Eisen, sectie J, waarbij minimaal de volgende aspecten worden uitgewerkt: - de wijze waarop de serviceverlening ten aanzien van dagelijkse problemen van Klanten is ingericht; - de wijze waarop de dienstverlening aansluit op de doelgroep (kinderen van 8 tot 18 jaar); - de wijze waarop wordt gewaarborgd dat de responstijd/tijd voordat problemen zijn opgelost wordt geminimaliseerd; - welke concrete maatregelen worden getroffen om te waarborgen dat reparatie is voltooid binnen de in het Programma van Eisen genoemde doorlooptijden (eis J1). Tevens dient er te worden ingegaan op de effecten van de te nemen maatregelen; - de aanbestedende dienst wenst inzage te krijgen in het reparatieproces voor verschillende typen defecten en reparaties die binnen en buiten de fabrieksgarantie vallen; - de (on)mogelijkheid tot het verzekeren van de Apparatuur binnen de gestelde tarieven (Pakket-eisenlijst), met daarbij een minimaal eigen risico voor de Klant.	100

G3 Klachtenafhandeling en spoedprocedure

Gunningscriterium	Doelstelling Aanbestedende Dienst	Beschrijf	Aandachtspunten	Maximaal te behalen punten G3
G3 Klachten-afhandeling en spoedprocedure: De mate waarin inschrijver invulling geeft aan in de volgende (rechter) kolom genoemde doelstelling.	De doelstelling is: - Het realiseren van een zo efficiënt mogelijk proces voor klachtenafhandeling; - Het realiseren van een efficiënte spoedprocedure.	Hiervoor dient inschrijver een concrete procesbeschrijving in te dienen waarin SMART (specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden) wordt omschreven hoe inschrijver invulling geeft aan de doelstelling (G3) gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst. De procesbeschrijving omvat maximaal 2 A4 bladzijde , lettertype Arial, minimale lettergrootte 10 punts, regelafstand minimaal 1 en een bladspiegel met marges van minimaal 2 cm boven, links, rechts en onder.	De aanbestedende dienst hecht waarde aan ontzorging bij het afhandelingsproces van spoedaanvragen en klachten van Klanten. Aanbestedende dienst wenst hiertoe inzage te krijgen in de werkwijze van inschrijver ten aanzien van klachten en de afhandeling van spoedaanvragen. Inschrijver dient in zijn inschrijving in te gaan op de volgende onderdelen: - de wijze waarop het proces voor spoedaanvragen ten aanzien van, maar niet gelimiteerd tot, de snelle levering van Apparatuur, DOA's en (spoed-)reparaties is ingericht; - de wijze waarop wordt gewaarborgd dat de tijd voordat spoedaanvragen zijn afgehandeld wordt geminimaliseerd; - de wijze waarop het proces voor de klachtenafhandeling wordt ingericht voor klachten afkomstig van Klanten; - de wijze waarop wordt gewaarborgd dat de tijd voordat klachten zijn opgelost wordt geminimaliseerd; - welke concrete maatregelen worden getroffen om klachten te voorkomen (preventie). Hierbij dient er ook te worden ingegaan op de effecten van de te nemen maatregelen.	100

G4 Piekbelasting

Gunningscriterium	Doelstelling Aanbestedende Dienst	Beschrijf	Aandachtspunten	Maximaal te behalen punten G4
G4 Piekbelasting: De mate waarin inschrijver invulling geeft aan in de volgende (rechter) kolom genoemde doelstelling.	De doelstelling is: - Waarborgen dat de dienstverlening wordt gecontinueerd gedurende piekperiodes.	Hiervoor dient inschrijver een plan van aanpak in te dienen waarin SMART (specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden) wordt omschreven hoe inschrijver invulling geeft aan de doelstelling (G4) gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst. Het plan van aanpak omvat <u>maximaal 1 A4 bladzijden</u> , lettertype Arial, minimale lettergrootte 10 punts, regelafstand minimaal 1 en een bladspiegel met marges van minimaal 2 cm boven, links, rechts en onder.	De aanbestedende dienst wenst inzicht te krijgen in hoe de dienstverlening wordt gecontinueerd gedurende piekperiodes. In de maanden juni, juli, augustus en september van elk jaar gedurende de looptijd van de overeenkomst is de verwachting dat er maandelijks tussen de 50 en 100* meer laptops en/of Chromebooks worden aangevraagd dan in andere maanden gedurende het kalenderjaar. Inschrijver dient in zijn inschrijving in te gaan op de volgende onderdelen: a. Welke concrete maatregelen inschrijver treft om ervoor te zorgen dat in de maanden juni tot en met september de eisen ten aanzien van de tijdige levering zoals omschreven in sectie I van het Programma van Eisen wordt gewaarborgd; b. Welke concrete maatregelen inschrijver treft zodat de overige dienstverlening (die tevens onderdeel zijn van onderhavige opdracht) niet in het geding komt tijdens de piekperiode; c. Inschrijver dient inzichtelijk te maken wat de effecten van de onder onderdeel a) en b) beschreven maatregelen zullen zijn.	100

* Deze cijfers zijn slechts een schatting van de verwachte piekbelasting. Dit is geen afnamegarantie.

G5 Circulariteit en duurzaamheid

Gunningscriterium	Doelstelling Aanbestedende Dienst	Beschrijf	Aandachtspunten	Maximaal te behalen punten G5
G5 Circulariteit en duurzaamheid: De mate waarin inschrijver invulling geeft aan in de volgende (rechter) kolom genoemde doelstelling.	De doelstellingen zijn: - Stimuleren van de circulaire economie. - Reduceren milieubelasting in de uitvoering van de opdracht.	Hiervoor dient inschrijver een concrete beschrijving in te dienen waarin SMART (specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden) wordt omschreven hoe inschrijver invulling geeft aan de doelstelling (G5) gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst. De beschrijving omvat <u>maximaal 2 A4 bladzijde</u> , lettertype Arial, minimale lettergrootte 10 punts, regelafstand minimaal 1 en een bladspiegel met marges van minimaal 2 cm boven, links, rechts en onder.	De Aanbestedende dienst wenst inzicht te krijgen in de werkwijze van inschrijver ten aanzien circulariteit en duurzaamheid. Inschrijver dient in zijn inschrijving in te gaan op de volgende onderdelen: a. Welke concrete maatregelen inschrijver treft om de levensduur van de laptops en Chromebooks te verlengen; b. Hergebruik van producten, onderdelen, materialen en grondstoffen; c. De verpakingskeuze van de leveringen met betrekking tot duurzaamheid en circulariteit; d. Maatregelen in relatie tot energieverbruik met betrekking tot de uitvoering van onderhavige opdracht.	100

Toelichting op de beoordeling

Gunningscriteria en maximale kwaliteitswaarde

Bij de genoemde gunningscriteria (G1 t/m G5) wordt de behaalde score verkregen via een puntenwaardering. In de *tabel gunningscriteria* is vermeld wat de maximaal te behalen aantal punten per criterium zijn en wat de daarbij behorende wegingsfactor is.

Behaalde score G1 tot en met G5

De leden van de beoordelingscommissie beoordelen eerst individueel de inschrijvingen. Vervolgens stellen de beoordelaars in consensus de score per gunningscriterium (G1 t/m G5) vast. Het uiteindelijke beoordelingsresultaat per gunningscriterium staat gelijk aan één van de vijf waarderingen, zoals vermeld in *tabel waardering*. Bij de beoordelingswaardering 'uitstekend' voor een gunningscriterium wordt het maximale aantal te behalen punten voor het betreffende gunningscriterium toegekend. Lagere waarderingen leveren minder kwaliteitswaarde op conform *tabel waardering*. Bij de beoordelingswaardering 'onvoldoende' worden er geen punten toegekend.

Waardering	# punten
Uitstekend (maximale meerwaarde)	100
Goed (aanzienlijke meerwaarde)	80
Voldoende (beperkte meerwaarde)	60
Matig (geen meerwaarde)	40
Onvoldoende	0

tabel waardering

Beoordeling G1 tot en met G5

Alle in te dienen documenten in het kader van de kwaliteitscriteria voor gunningscriteria 1 tot en met 5 dienen SMART te worden beschreven (specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden). Hiermee wordt bedoeld dat toezeggingen en beloftes controleerbaar dan wel meetbaar zijn, hoe de inschrijver effecten gaat meten en hoe dit aan de aanbestedende dienst wordt gepresenteerd. Wanneer omschrijvingen niet SMART zijn, heeft dit een negatief effect op de beoordeling. Als onvoldoende wordt ingegaan op de aandachtspunten, heeft dat een negatief effect op de beoordeling. Indien de inschrijving op punten niet helemaal helder is en één of meerdere vragen oproept bij het beoordelingsteam, dan wel dat de inschrijving - naar het oordeel van het beoordelingsteam - niet helemaal aansluit bij de genoemde doelstellingen, dan heeft dat een negatief effect op de beoordeling.

Voor gunningscriteria 1 tot en met 5 geldt het per gunningscriterium vastgestelde maximum aantal pagina's in Lettertype Arial, minimale lettergrootte 10 punts, regelafstand minimaal 1 en een bladspiegel met marges van minimaal 2 cm boven, links, rechts en onder. Indien het maximum wordt overschreden wordt het meerdere niet in de beoordeling betrokken.

De eindscore per inschrijver wordt berekend op basis van de optelsom van de punten per gunningscriteria G1 t/m G5 vermenigvuldigd met de bijbehorende wegingsfactor per gunningscriterium vermeld in *tabel gunningscriteria*. De inschrijver met de hoogst behaalde eindscore heeft de economisch meest voordelige inschrijving gedaan en komt voor gunning in aanmerking. Met deze partij is de aanbestedende dienst voornemens de raamovereenkomst te sluiten.

Rekenvoorbeeld:

U behaalt een 'Uitstekend' voor gunningscriterium G1, een 'Onvoldoende' voor gunningscriterium G2, een 'Voldoende' voor gunningscriteria G3 t/m G4 en een 'Goed' voor gunningscriterium G5.

Berekening optelsom van de punten behaald voor de gunningscriteria G1 t/m G5 voorbeeld:

G1: 100 (Uitstekend)	* 20%	= 20
G2: 0 (Onvoldoende)	* 20%	= 0
G3: 60 (Voldoende)	* 20%	= 12
G4: 60 (Voldoende)	* 25%	= 15
G5: 80 (Goed)	* 15%	= 12

Eindscore = 20 + 0 + 12 + 15 + 12 = 59 punten