

Bijlage 6 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 per perceel de kwaliteitsaspecten in, deze zullen los van elkaar worden beoordeeld.

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.

Bij de inschrijving moet het volgende onderdeel worden ingediend:

- 6.1 Een schriftelijke beantwoording van de open vragen:** Inschrijver beantwoordt schriftelijk de gestelde open vragen conform deze bijlage.

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

- 6.2 Een persoonlijke toelichting van de schriftelijke beantwoording:** Inschrijver zal op locatie van de aanbestedende dienst in Leeuwarden 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.

BEOORDELINGSKADER

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 is de SOM van de behaalde waarde van alle items. 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 beantwoording van de open vragen geldt een beoordelingskader op basis van consensus met de volgende uitgangspunten:

Uitmunterend

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 uitmunterend 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 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 1 of 2 punten van verbetering.

Matig

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, de beantwoording kent meer dan 2 verbeterpunten.

Onvoldoende = €0-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 '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. In enkele gevallen (waar geen uitsluiting bij beschreven staat) geldt de score € 0,-. 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 7 en bijlage 9, welke onderdeel zijn van de aanbestedingsdocumenten.

6.1 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. Alles wat inschrijver in haar beantwoording beschrijft en aanbiedt aan meerwaarde zit bij de dienstverlening inbegrepen (tenzij nadrukkelijk gevraagd)!

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 beantwoording van de open vragen minimaal een fontgrootte van 10 punten aan te houden.
- U dient de uitwerking van de beantwoording van de open vragen toe te voegen bij uw inschrijving via TenderNed als een leesbaar en niet beveiligd **pdf-bestand**.

6.1.1 PLAN VAN AANPAK (AANVANG DIENSTVERLENING)

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 4 A4 (toe te voegen op TenderNed) op welke wijze zij bij aanvang (bij de start van de dynamische verificatiefase) van de dienstverlening zich gaat verdiepen in de organisatie van de opdrachtgever en hoe zij haar dienstverlening gaat afstemmen op de uitvoering van de dienstverlening. Inschrijver beschrijft hier minimaal:

- op welke wijze gaat inschrijver zich verdiepen in de organisatie en ICT vraagstukken van de opdrachtgever? Inschrijver beschrijft daarbij minimaal hoe zij vanuit een partnerschap met een langdurige insteek zich gaat verdiepen over de verschillende vraagstukken teneinde de juiste kandidaten te werven;
- op welke wijze geeft inschrijver invulling aan de verbinding tussen onderwijsgevende kandidaten uit de kandidatenmarkt en haar eigen database en de opdrachtgever bij aanvang van de dienstverlening;
- een realistisch tijdsplan binnen de gestelde termijnen van deze aanbesteding (wanneer doet inschrijver wat in de eerste fase van de dynamische verificatie teneinde de juiste partnerpartijen te binden);
- communicatieplan (met wie wil de inschrijver op welk niveau en wanneer welke communicatie laten plaatsvinden om de juiste voorbereidingen te treffen, voordat de dynamische verificatiefase van start gaat);
- een verwachte inzet (in uren en welke functionaris(sen)) van de opdrachtgever zelf;
- op welke wijze borgt inschrijver dat de medewerkers die de dienstverlening gaan uitvoeren volledig op de hoogte zijn van de uitgangspunten van deze aanbesteding?;
- welke risico's ziet inschrijver gedurende de dynamische verificatiefase en welke beheersmaatregelen gaat zij treffen of het succesvol te kunnen afronden.

6.1.2 GOED OPDRACHTGEVERSCHAP

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 2 A4 (toe te voegen op TenderNed) op welke wijze zij invulling geeft aan goed opdrachtgeverschap gericht op haar eigen en toekomstige partners in deze vraag gericht op ICT personeel (zie aanbestedingsdocument). Het doel van deze vraag is dat opdrachtgever van inschrijver wil weten hoe aantrekkelijk zij als opdrachtgever is in combinatie met ROC Friese Poort en beschrijft hierbij minimaal de volgende punten:

1. Communicatie (middelen/ frequentie) met potentiële partnerpartijen, ofwel de kandidatenmarkt;
2. Organiseren (gezamenlijke) events/informatievoorziening voor partnerpartijen;

3. De wijze van langdurig binden en motiveren van (potentiële) partnerpartijen (binnen en buiten de regio Friesland) aan de combinatie van inschrijver en ROC Friese Poort als aantrekkelijke werkomgeving.

6.1.3 DASHBOARD KLANT- EN MEDEWERKERSERVARINGEN

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 2 A4 (toe te voegen op TenderNed) op welke wijze zij informatie verzamelt, analyseert, presenteert en omzet naar (welke) acties, omtrent de ervaringen en tevredenheid van ingezette medewerkers (ingedeeld in functiegroepen) en leidinggevendenden. Inschrijver laat daarbij zien in de inschrijving waaruit de meerwaarde hiervan blijkt.

6.1.4 AANPAK WERVING- EN SELECTIEPROCES EN DATABASE

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 3 A4 (toe te voegen op TenderNed) welke werkwijze zij hanteert bij of voorafgaand van een aanvraag voor ICT-personeel voor ROC Friese Poort. Inschrijver beschrijft hierbij minimaal:

- op welke wijze zij proactief haar netwerk versterkt en uitbreid;
- het intakeproces met de aanvrager;
- de wijze van werven en selecteren, toetsing CV, competenties, geschiktheid;
- het voorstellen van geschikte kandidaten (waarbij inschrijver duidelijk aangeeft in welke mate de vertegenwoordiger van de inschrijver die de kandidaat voorstelt de kandidaat kent, kan adviseren over inzet en aandachtspunten);
- op welke wijze inschrijver een zoekopdracht afsluit in geval van niet kunnen vervullen van de aanvraag en bij invullen van de aanvraag (monitoren of de plaatsing ook daadwerkelijk aan de verwachtingen van aanvragen en de kandidaat is verlopen);
- op welke inschrijver invulling gaat geven aan het voorkomen van stapeling; kandidaten die via meerdere partnerpartijen aangeboden worden of al een directe relatie heeft met ROC Friese Poort (ter voorkoming van een discussie over rol 1 of rol 2).

Hierin wordt er verwacht dat de inschrijver duidelijk beschrijft wat de rol van de ROC Friese Poort is.

6.1.5 TEAM ACCOUNT-/ SUCCESMANAGEMENT/ PARTNERSCHAP

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 3 A4 (toe te voegen op TenderNed) hoe zij invulling denkt te gaan geven aan account-/ succesmanagement, ofwel partnerschap na direct bij aanvang van de dynamische verificatie. Belangrijk hierbij is op welke wijze inschrijver gaat samenwerken met de opdrachtgever om in de regio als gezamenlijke opdrachtgevers een nog sterkere propositie te verkrijgen. In de beantwoording beschrijft inschrijver minimaal het volgende:

- op welke wijze wil de inschrijver invulling geven aan een hecht partnerschap tussen ROC Friese Poort, verschillende aanbieders, de opdrachtnemer en kandidaten?;
- op welke wijze wil zij in de regio invulling geven aan een gezamenlijke sterke propositie?;
- welk niveau (kwalitatief: welke ervaring /kwantitatief; hoeveel account managers) accountmanagement en middelen wil inschrijver hiervoor inzetten?;
- hoe borgt u de continuïteit van het accountteam/kennis van de organisatie en behoefte van de opdrachtgever bij verzuim of vertrek van deze medewerkers?

6.1.6 PARTNERPARTIJEN

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 2 A4 (toe te voegen op TenderNed) op welke wijze zij invulling geeft aan brokerrol 1. Inschrijver beschrijft daarbij minimaal:

- welke en hoeveel ICT-partnerpartijen zij zelf daarbij heeft en wat haar aantoonbare ervaringen zijn;
- op welke wijze inschrijver bestaande partnerpartijen van de opdrachtgever wil inzetten;
- op welke wijze zij waarborgt dat de partnerpartij geen commercieel nadeel ondervindt van de brokerrol (rol 1 en rol 2);
- op welke wijze zij om gaat met weerstanden van een derde tegen een brokerrol, met als hoogste doel een snelle invulling te geven aan een vacature van de opdrachtgever;
- welke risico's zij ziet en welke beheersmaatregelen zij hier tegen gaat treffen;
- om welke reden een beoogde partnerpartij niet met inschrijver of met een broker wenste samen te werken en hoe zij dat in de toekomst anders zou aanpakken.

6.2 TOELICHTING BEANTWOORDING

De inschrijver zal op locatie (of online als de overheidsmaatregelen dat voorschrijven) van de aanbestedende dienst haar beantwoording op de open vragen toelichten. Inschrijver neemt in de toelichting zelf het initiatief en bespreekt alle beantwoordingen. De beoordelaars kunnen aan inschrijver verdiepvragen (maximaal 3 per toe te lichten vraag) 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 (hierna te noemen: sleutelfunctionaris) die zodanig bekwaam is dat vragen over de inhoud van de beantwoording van de open vragen eenvoudig beantwoord kunnen worden. Deze sleutelfunctionaris(sen) moeten ook de personen zijn die na een eventuele gunning de opdracht gaan uitvoeren.

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. Bij de toelichting zijn namens de inschrijver minimaal aanwezig:

- de commercieel account eindverantwoordelijke (directeur, commercieel manager, verkoopdirecteur of vergelijkbaar met als sectie onderwijs);
- lid of leden (maximaal 3) van het accountteam die de dagelijkse contacten heeft/hebben met de scholen;
- en de recruiter die verantwoordelijk is voor de werving van ICT-partnerpartijen.

Er mogen bij de toelichting maximaal 4 personen deelnemen vanuit de inschrijver. Andere functies als de hiervoor beschreven functies worden niet toegelaten.

Het is NIET de bedoeling dat inschrijver een bedrijfspresentatie geeft, zij mag zich maximaal 5 minuten voorstellen (dit is niet verplicht), waarna de 55 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 65 minuten duren.

75 minuten totaal:

- 5 minuten voorbereiden;
- 5 minuten kennismaking/ voorstellen;
- maximaal 65 minuten toelichting.

Iedere beoordelaar zal zijn/ haar eigen individuele de score invullen, en daar waar nodig aan de hand van de toelichting aanpassen. Daarna volgt de plenaire sessie waarbij de beoordelingscommissie tot een unaniem eindoordeel (per onderdeel) op basis van consensus zal komen.