

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 een inschrijver biedt, ten opzichte van wat er al vereist is, 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.

Samenvatting van alle kwaliteitsaspecten en de **maximaal te behalen waarden zijn terug te vinden in bijlage 10 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:

Uitmundend	<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 uitmundend 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 inschrijver met de beantwoording hier overduidelijk 'de plank mis' slaat. De inschrijver zal naar mening van de beoordelingscommissie niet in staat zijn de beoogde doelstellingen en gevraagde kwaliteit te kunnen leveren. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een onvoldoende/ onaanvaardbaar resultaat, waarbij dit zal leiden tot een (uiteraard goed) gemotiveerde uitsluiting van verdere deelname.</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 inzicht 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 10. Daar waar in bijlage 10 KO staat zal die score naar oordeel van de beoordelingscommissie leiden tot uitsluiting (KNOCK-OUT) van deze aanbesteding. Ook wanneer een inschrijver op drie willekeurige open vragen, op basis van consensus, 'matig' scoort zal dit leiden tot uitsluiting.

Alle antwoorden van inschrijver zijn op basis van haar **best-practice** afgestemd op de Avalex organisatie. Avalex zoekt een dienstverlener (opdrachtnemer) met meerwaarde die vooral proactief handelt en zichtbaar is voor de medewerkers van Avalex. De opdrachtnemer heeft een duidelijke visie en onderbouwde afwegingen en laat dat zien in de beantwoording van deze open vraag. Een goede samenwerking moet resulteren in een lange termijn relatie waarbij het gebruikmaken van de optiejaren geen vraag is, maar een vanzelfsprekendheid. Het gevraagd en ongevraagd verstrekken van advies, het gebruik maken van geavanceerde en geautomatiseerde technieken is wat van opdrachtnemer verwacht wordt.

7.1.1 PLAN VAN AANPAK EN NIVEAU DIENSTVERLENING

Inschrijver beschrijft op maximaal 6 A4 (toe te voegen via TenderNed) haar plan van aanpak zodat een snel en kwalitatief een goede overname van het beheer kan plaatsvinden. De zittende partij dient in haar beantwoording er van uit te gaan dat er sprake is van een geheel nieuwe dienstverlening. Inschrijver beschrijft daarbij minimaal:

- a. Op basis van de huidige blauwdruk (zie bijlage **11**) een roadmap voor de komende drie jaar (technisch en het niveau dienstverlening) bestaande uit
 - een beschrijving van een visie van inschrijver en strategische keuzes;
 - aangevuld met een globale technische beschrijving;
 - een overzicht van alle in te zetten componenten;
 - en de te leveren diensten.
- b. welke risico's ziet inschrijver en welke beheersmaatregelen stel inschrijver voor;
- c. welk niveau medewerker inschrijver plaatst op locatie van de opdrachtgever en hoe inschrijver borgt dat deze medewerker kennis heeft van deze aanbesteding en het aangeboden niveau dienstverlening van inschrijver;
- d. op welke wijze geeft inschrijver invulling aan de ontwikkeling van deze medewerker (c) en binding aan zowel opdrachtgever als de eigen werkgever;
- e. op welke wijze inschrijver de kennis van de gevraagde dienstverlening borgt en vastlegt zodat bij uitval/ verlof van medewerkers of beëindiging van de overeenkomst er teruggevallen kan worden;
- f. hoe zij de transitie van de huidige dienstverlener naar de nieuwe dienstverlener ziet kijkend naar data, licenties, huidige en toekomstig beheer en backup's;
- g. wat verwacht inschrijver van opdrachtgever (uitgedrukt in functies, rollen en uren per periode) en van de zittende dienstverlener;
- h. hoe ziet inschrijver de communicatie gedurende de transitie? geef dit vorm in een communicatiematrix voor de organisatie van de opdrachtgever;
- i. hoe ziet inschrijver de communicatie gedurende de transitie? geef dit vorm in een communicatiematrix voor de samenwerking met derden (betrokken leveranciers).

7.1.2 GOEDE SAMENWERKING, VISIE OP PARTNERSCHAP

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 4 A4 op welke wijze zij invulling geeft aan een goede samenwerking met de opdrachtgever en welke visie zij heeft op een zakelijk partnerschap. Inschrijver beschrijft minimaal:

- a. op welke wijze inschrijver een invulling geeft aan een proactieve houding in relatie tot beheer door de opdrachtnemer en de eigen regiefunctie van de opdrachtgever;
- b. op welke wijze inschrijver een invulling geeft aan het geven van gevraagde en ongevraagde adviezen;
- c. op welke wijze (hoe, wanneer en hoe vaak) organiseert inschrijver een toetsing van de klanttevredenheid en welke acties daarna ingezet worden;
- d. welke inzichten er (per locatie/ afdeling etc.) in de managementinformatie wordt gegeven? Inschrijver dient bij haar inschrijving een voorbeeld rapportage in van maximaal 10 extra pagina's A4 waarbij de layout 'vrij' is maar overeen komt met de rapportages na een gunning;
- e. welke middelen/ tools inschrijver hierbij gebruikt (screenshots toe te voegen in de schriftelijke beantwoording) en middels een "live" demonstratie waarbij de gebruikersvriendelijkheid van de tool inzichtelijk wordt tijdens de persoonlijke toelichting zoals beschreven in dit document (hoofdstuk 7.2);
- f. hoe krijgt opdrachtgever inzicht in relevante ICT-vraagstukken van haar eigen medewerkers waaronder de frequentie en aard van de vragen;
- g. op welke wijze inschrijver invulling geeft aan transparantie over de grenzen van haar eigen kennis en vaardigheden;
- h. welke toegevoegde waarde inschrijver biedt voor medewerkers van Avalex bovenop het gevraagde in deze aanbesteding;
- i. inschrijver voegt aanvullend (maximaal 1 A4 extra) een communicatiematrix toe waarbij een invulling is gegeven aan de communicatie op alle niveaus bij opdrachtgever en opdrachtnemer inclusief 24/7 escalatieplan.

7.1.3 INLEVING IN ORGANISATIE AVALEX

Inschrijver beschrijft op maximaal 2 A4 op welke wijze inschrijving en dienstverlening in haar dienstverlening rekening houdt met de samenstelling van de organisatie van Avalex waarbij zijn inzoomt op;

- mate van digitale geletterdheid van een uitvoeringsorganisatie;
- ontbreken van een eigen ICT servicedesk;
- op welke wijze (kwalitatief en kwantitatief) inschrijver de zichtbaarheid verhoogd voor zowel de binnendienst- als buitendienstmedewerkers van opdrachtgever teneinde zo laagdrempelig mogelijk haar diensten exploiteert.

7.1.4 AANVRAGEN VANUIT AVALEX AAN DE HELPDESK VAN INSCHRIJVER

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 3 A4 op welke wijze de servicemeldingen vanuit de opdrachtgever door de helpdesk van de inschrijver verwerkt worden en beschrijft daarbij minimaal;

- a. een procesbeschrijving op welke wijze de opdrachtgever een melding kan plaatsen;
- b. op welke wijze opvolging plaatsvindt;
- c. op welke wijze bewaking plaatsvindt;
- d. op welke wijze statusupdates plaatsvinden en op welke wijze een servicemelding opgelost is?;
- e. Op welke wijze wordt aan opdrachtnemer realtime inzicht verschaft in openstaande meldingen (voorbeeld van dashboard) bestaande uit soorten meldingen en verbeteringen (acteren op herhaalde meldingen);
- f. Op welke wijze wordt gerapporteerd over de meldingen per periode [maand/jaar] (inschrijver verstrekt een voorbeeld van rapport, maximaal 4 A4);
- g. op welke wijze wordt op repeterende meldingen geacteerd om verdere herhaling te voorkomen?

7.1.5 SLA INCIDENTEN EN SLA HERSTELTIJDEN

Van inschrijver wordt gevraagd een SLA in te dienen zoals zij de dienstverlening gaat inrichten. Inschrijver dient te beschrijven wat zij kwalitatief verstaat onder de verschillende incidenten en welke maximale oplostijd zij daarvoor biedt. Inschrijver vult op 'bijlage D invulformulier open vraag 7.1.5' (en voegt deze toe aan haar inschrijving) de onderstaande antwoorden in waaruit de score volgt die in deze bijlage staat beschreven:

Incidenten	Welke incidenten vallen hier onder?	Te behalen score	Maximale hersteltijd kantoortijden
Zware incidenten	<i>Antwoord/ beschrijving invullen op bijlage D invulformulier open vraag 7.1.5 door inschrijver.</i>	U-G-V-M-O	4 / 3/ 2 of 1 uur
Minder zware incidenten	<i>Antwoord/ beschrijving invullen op bijlage D invulformulier open vraag 7.1.5 door inschrijver.</i>	U-G-V-M-O	8/ 6/ 4 of 2 uur
Kleine problemen	<i>Antwoord/ beschrijving invullen op bijlage D invulformulier open vraag 7.1.5 door inschrijver.</i>	U-G-V-M-O	24/ 12/ 8 of 2 uur
Standaard wijzigingen	<i>Antwoord/ beschrijving invullen op bijlage D invulformulier open vraag 7.1.5 door inschrijver.</i>	U-G-V-M-O	24/ 12/ 8 of 2 uur
Adequate fysieke vervanging op locatie OG	N.V.T.	N.V.T.	Binnen 2 of 1 werkdagen vervanging op locatie OG.

Uitleg U-G-V-M-O:

U= uitmuntend

G= goed

V= voldoende

M= matig

O= onvoldoende

7.1.6 INFORMATIEBEVEILIGING

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 2 A4 op welke wijze zij invulling geeft aan informatiebeveiliging (security) voor Avalex en beschrijft daarbij minimaal:

- welke partnerstatus zij heeft voor Microsoft licenties;
- op welke wijze zij invulling geeft aan ISO 27001;
- op welke wijze zij de AVG borgt.

7.1.7 MILIEU, DUURZAAMHEID EN SROI

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

- op welke wijze geeft zij invulling aan duurzaamheid in de keuzes die zij maakt in het uitvoeren van de in deze aanbesteding gevraagde diensten en gebruik van datacentra;
- op welke wijze inschrijver duurzaamheid in de eigen bedrijfsvoering laat terugkomen kijkend naar fossiele brandstoffen, energieconsumptie en afvalverwerking;
- in welke mate inschrijver CO2 neutraal werkt, haar bedrijfsvoering heeft ingericht en op welke wijze zij dit toepast in de dienstverlening;
- op welke wijze inschrijver invulling geeft aan SROI waaronder het enthousiasmeren en mogelijk inzetten van medewerkers binnen haar organisatie die een achterstand hebben op de arbeidsmarkt.

7.2 PERSOONLIJKE TOELICHTING BEANTWOORDING

De inschrijver zal op locatie van de aanbestedende dienst (in Den Haag of Delft) 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 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 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.

Indien inschrijver voor de toelichting gebruik wil maken van een PowerPoint of andere presentatie op een scherm van de opdrachtgever draagt zij zelf zorg voor eigen device (laptop) met een HDMI-aansluiting.

Avalex faciliteert een ruimte met een groot beeldscherm en een internetvoorziening. 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 en de implementatie gaat verzorgen;
- de direct leidinggevende van de inschrijver van de medewerkers die de dienstverlening gaan uitvoeren.
- de direct leidinggevende van de inschrijver van de medewerker(s) die **op de locatie van de aanbestedende dienst** de dienstverlening gaat/ gaan uitvoeren.

Het maximaal aantal personen bedraagt vier. Het is niet toegestaan om externe adviseurs of bidmanagers die niet bij de uitvoering van de dienstverlening te laten deelnemen aan de toelichting.

De inschrijver dient de volgorde van de open vragen aan te houden tijdens de toelichting, zodat de beoordelaars exact weten welke toelichting bij welke vraag hoort.

Als bij de toelichting blijkt dat inschrijver haar schriftelijke beantwoording niet gestand kan doen dan zal de beoordelingscommissie de beoordeling als onvoldoende aanmerken 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 door een individuele beoordelaar. Deze aanpassing kan significant zijn. 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 70 minuten van de toelichting (inclusief het stellen van vragen en de beantwoording hiervan) gaan plaatsvinden.

75 minuten totaal:

- 5 minuten kennismaking/ voorstellen
- maximaal 70 minuten toelichting

De toelichting 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 toelichting betreft zal er rekening worden gehouden met verbindingen met thuiswerkers.

De leden van de beoordelingscommissie 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 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.