

## Bijlage 6b – Kwaliteit perceel 2

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 Ede 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'. 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, uitsluiting van verdere deelname. In enkele gevallen (waar geen uitsluiting bij beschreven staat) geldt de waarde die daarbij hoort. Inschrijver mag ervan uit gaan 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 beantwoording blijkt dat een beantwoording een ander inzicht geeft voor een beoordelaar dan het ingediende kan de beoordelingscommissie ervoor kiezen om de eerdere scores daarop aan te passen. Dit betekent geenszins dat een inschrijver haar inschrijving bij toelichting mag aanvullen of wijzigen. Er mogen evenmin links naar websites in de inschrijving (beantwoording) worden toegevoegd.

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 toelichting beantwoording plaatsvinden. Hierna zal de beoordelingsgroep op basis van CONSENSUS. De beoordelaars zullen daarbij naar elkaars argumenten luisteren en komen tot een unanieme eindscore per onderdeel. Dit kan inhouden dat na het luisteren van elkaars argumenten dat een beoordelaars de eigen score geheel kan herzien. De procesbegeleider zal ervoor zorgdragen dat iedere beoordelaars volledig in gelegenheid komt om de eigen beoordeling goed toe te lichten. 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. Per beantwoording van de open vraag zal een score een waarde vertegenwoordigen, deze waarde is te vinden in onderstaande tabel en tevens in het beoordelingsformulier (bijlage 7). Samenvatting van alle kwaliteitsaspecten en maximaal te behalen waarde zijn terug te vinden in bijlage 9 van deze aanbesteding.

Het daarbij behorende kader van de beoordeling is als volgt;

**5 = Uitmuntend**

*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.*

**4 = Goed**

*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.*

**3 = 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.*

**2 = 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.*

**1 = Onvoldoende**

*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 dit zal leiden tot een onvoldoende resultaat en de beantwoording slaat hier overduidelijk 'de plank mis'.*

## 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 anders 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**.

### **6.2.1 Plan van aanpak (AANVANG DIENSTVERLENING)**

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 2 A4 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 van de opdrachtgever? Inschrijver beschrijft daarbij minimaal hoe zij vanuit een partnerschap met een langdurige insteek zich gaat verdiepen over de verschillende scholen in cultuur, behoefte, aard van het onderwijs en plaats van de school in de samenleving;
- Een realistisch tijdsplan binnen de gestelde termijnen van deze aanbesteding (wanneer doet inschrijver wat in de eerste fase van de dynamische verificatie);
- 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?

### **6.2.2 Tevredenheid**

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 1 A4 op welke wijze zij gedurende de looptijd van de overeenkomst maximale klanttevredenheid bij opdrachtgever zal waarborgen. Daarnaast dient inschrijver te beschrijven hoe zij de klanttevredenheid gedurende de looptijd zal monitoren en welke actie zij onderneemt bij verminderde tevredenheid.

### **6.2.3 Beschrijving boekingsproces**

Inschrijver dient op maximaal 6 A4 haar online- en offline boekingsproces te beschrijven. Inschrijver beschrijft hier minimaal;

- Hoe zij het boekingsproces gaat inrichten naar de wensen van de opdrachtgever;
- Hoe zij gebruiksvriendelijkheid van het boekingsproces monitort;
- Welke stappen een boeker moet doorlopen om een boeking te plaatsen;

- Hoe voorkomt inschrijver dat er onduidelijkheid ontstaat over de bedoelde plaatsnaam van bestemming? Hiermee bedoelt opdrachtgever dezelfde plaatsnaam in een andere provincie. Hoe borgt inschrijver de kennis over de verschillende continenten en landen om een verkeerde boeking te voorkomen?;
- Welke flexibiliteit biedt inschrijver ten aanzien van de boeking? Bijvoorbeeld in de situatie dat de reiziger in verband met een pandemie vast zit in Bangkok waarbij de reis of vervolgreis niet door kan gaan?;
- In welke mate blijft inschrijver betrokken bij de uitvoering van de reis vanaf het moment dat het vervoersmiddel vertrokken is?;
- Hoe garandeert inschrijver de veiligheid bij het boeken van binnenlandse vluchten (doorreis) op de plaats van bestemming? Inschrijver denkt hierbij aan kleine vliegmaatschappijen en kleine vliegtuigen;
- Wat kan inschrijver betekenen voor het aanvragen van een Visa als een reiziger zelf geen VISA aanvraagt?;
- Wat kan inschrijver betekenen voor de reiziger ten aanzien van specifieke Visa voorwaarden, lokale regels en vaccinatie voorwaarden en op welk moment? Voor, tijdens of na de boeking?;
- Hoe gaat inschrijver om met de situatie dat de reiziger op basis van eerdere ervaringen zelf andere vervoersmiddelen regelt dan wat inschrijver aangeboden heeft?

#### **6.2.4 Calamiteiten**

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 2 A4 hoe zij handelt wanneer er zich op de reisbestemming calamiteiten voordoen, hierbij dienen inschrijvers te denken aan de volgende situaties:

- Een reiziger mist zijn bus of vlucht of overstap;
- Verlies of diefstal van reisdocumenten;
- Bij aankomst blijkt een hotel volgeboekt te zijn;
- Een reiziger wordt ziek gedurende de reis;
- Mate waarin inschrijver meedenkt over oplossingen van problemen die zich voordoen bij een nieuwe internationale catastrofe waarvoor bijvoorbeeld evacuaties nodig zijn.

#### **6.2.5 Duurzaamheid**

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 1 A4 welke maatregelen zij treft met betrekking tot duurzaamheid, CO2 uitstoot en reductie en CO2 compensatie.

### 6.2.6 Kosten en bereikbaarheid voor alle leerlingen en studenten

Inschrijver dient op maximaal 2 A4 te beschrijven op welke wijze zij gebruikt maakt van partners, om invulling te geven op de volgende vraagstukken.

- Hoe voorkomt inschrijver dat de kosten voor een reis dusdanig hoog uitvallen dat de hele reis niet kan plaats vinden?;
- Hoe zorgt inschrijver ervoor dat reizen voor studenten met beperkt budget bereikbaar blijven?;
- Hoe gaat inschrijver om met situatie dat een vergelijkbare reis elders goedkoper aangeboden wordt?;
- Bij welk %-verschil vindt de inschrijver dat zij stappen moet nemen om het eigen aanbod aan te passen?

### 6.2.7 Casus 1: Incorrecte gegevens op visa en tickets

Situatie:

- Er zijn via een reisbureau twee tickets voor Australië geboekt.
- Circa 10 dagen voor vertrek deelde het reisbureau mee dat de vluchten een dag eerder gepland waren. De tickets zijn vervolgens omgezet.
- Reisbureau verzorgt in geval van Australië de visa: dat wil zeggen, je krijgt een papiertje met registratienummer, dat correspondeert met de digitaal aanwezige informatie.

Knelpunt: 3 uur voor vertrek op de vertrekdag waren de twee medewerkers op Schiphol.

1. Datum van vertrek van één van de medewerkers (A) correspondeerde niet: tegenstrijdigheid, stond toch nog op de oude vertrekdatum. Tweede medewerker (B): Akkoord.
2. Visa medewerker twee: periode niet correct geregistreerd.
3. Conclusie: iets minder dan drie uur voor vertrek bij inchecken blijkt dat ticket van medewerker A niet correct is en dat visa van medewerker B niet correct is.

Medewerkers nemen, zwaar gestrest, per omgaande contact op met het reisagentschap.

#### **Inschrijver beschrijft op 1 A4:**

Wat doet u als reisagentschap op dat moment?

### **6.2.8 Casus 2: Complexe reis diverse landen en besmettingen**

Situatie: Trainingen Bloemsierkunst in Zuid Oost Azië. De medewerker maakt jaarlijks een ronde van circa 20-30 dagen in Zuid Oost Azië om docenten en scholen te trainen. Deze keer zit in deze reis ook een retour USA.

Locaties en data:

1 maart: vertrek vanuit Nederland naar Seoul, graag Schipholtaxi vanuit Sint-Michielsgestel

2 maart: aankomst Seoul en retourvlucht naar Busan, graag info over en regelen van verplaatsing van de internationale luchthaven naar de domestic luchthaven

6 maart: KTX-businessclass treinreis van Busan naar Daejeon

9 maart: KTX-businessclass treinreis van Daejeon naar Seoul, aansluitend vlucht naar Philadelphia

10 maart: aankomst Philadelphia, ook hotelovernachting in 3-sterren hotel

13 maart: vertrek Philadelphia naar Taipei

16 maart: van Taipei naar Hong Kong

22 maart: Hong Kong naar Taizhou (Jiangsu)

29 maart: Taizhou (Jiangsu) naar Osaka

3 april: Osaka naar Setagaya, treinreis met Sinkansen, graag overnachting in Setagaya

8 april: Setagaya naar Schiphol

De medewerker wil graag dat het luchthavenvervoer geregeld wordt en dat alle vluchten economy-comfort zijn. De medewerker wil steeds 3 uur vooraf op luchthaven zijn.

Randvoorwaarde: de klant (getrainde instituten/scholen) betalen via de trainingsfee aan Aeres.

#### **Inschrijver beschrijft op 1 A4:**

- Een reisvoorstel met Tijd efficiënt reisschema, kosten efficiënt aanbod.
- Welke advies of service kan verleend worden m.b.t. verkrijgen van Visa.

### 6.2.9 Casus 3: Complexe reis inclusief Domestic Flights

Situatie: Bezoek project Myanmar.

Gevraagd: retourvlucht naar Yangon. En domestic flights om achtereenvolgens Mandalay en Homalin te bezoeken.

Planning:

Aankomst Yangon Circa 15 juni;

18 Juni Homalin;

21 Juni Mandalay;

Terugvlucht 23 juni.

Accommodatie via lokale partner; eventueel kan vervoer per auto in Myanmar via lokale partner geregeld worden.

#### **Inschrijver beschrijft op 1 A4:**


Reisvoorstel met tijdefficiënt reisschema, kosten efficiënt aanbod.

### 6.2.10 Casus 4: Vlucht gecanceld

Situatie: 2 medewerkers zijn ingecheckt voor een vlucht van Yangon naar Bangkok.

|   |   |   |                       |
|---|---|---|-----------------------|
|  | <b>KLM Royal Dutch Airlines KL 3728</b><br>(Operated by Bangkok Airways, PG706) | <b>Airline Booking Reference</b>                                | <b>NJ74PX</b>         |
|  | <b>Departure</b> 15 December 05:45  | <b>E-ticket</b>   | <b>074-9446991741</b> |
|   | <b>Arrival</b> 15 December 08:10  | Yangon, (Mingaladon)  | Terminal: 1           |
|   | Duration  | Bangkok, (Suvarnabhumi Intl)                                    |                       |
|   | Distance  | 01:55 (Non stop)  |                       |
|   | Booking status  | 608 Kms   |                       |
|   | Class   | Confirmed   |                       |
|   | Baggage allowance   | Economy   |                       |
|   | Seat  | 1 Piece(s) for Mr Arie De Jong                                  |                       |
|   | Boarding Time   | 06B (Aisle seat, No smoking seat) confirmed for Mr Arie De Jong |                       |
|   | Equipment   | 15 December 05:05 (Subject to change)                           |                       |
|   | Flight meal   | AEROSPATIALE/ALENIA ATR42/72                                    |                       |
|   |   | Breakfast   |                       |
| Connection time for next flight is 4 Hour(s) and 5 Minutes                          |   |   |                       |

Sunday 15 December 2019

|   |  |                                  |                       |
|---|--|----------------------------------|-----------------------|
|  | <b>KLM Royal Dutch Airlines KL 876</b> | <b>Airline Booking Reference</b> | <b>NJ74PX</b>         |
|   | <b>Departure</b> 15 December 12:15     | <b>E-ticket</b>                  | <b>074-9446991741</b> |
|   | <b>Arrival</b> 15 December 18:30       | Bangkok, (Suvarnabhumi Intl)     |                       |
|   |  | Amsterdam, (Schiphol Airport)    |                       |

Situatie: Er wordt een mededeling gedaan dat de vlucht vertraagd is. Aanvankelijk maken de medewerkers en overige passagiers geen zorgen. Maar naarmate de tijd verstrijkt lijkt het er steeds meer op dat de vlucht van Bangkok naar Amsterdam niet gehaald wordt. De passagiers worden steeds onrustiger. Het personeel van Bangkok Airways verschijnt op de luchthaven met klemborden, maar de aanpak is niet systematisch.

Het ziet er naar uit dat de vlucht gecancelld wordt. Passagiers zoeken alternatieven met hun mobiel. De medewerkers nemen contact op met hun reisagentschap. Het tijdsverschil met NL is 6,5 uur.

**Inschrijver beschrijft op 1 A4:**

Advies in deze situatie en alternatief.

## **6.2 TOELICHTING BEANTWOORDING**

De inschrijver zal op locatie (of online als de overheidsmaatregelen dat voorschrijven) van de aanbestedende dienst (in Ede) haar beantwoording op de open vragen toelichten. Inschrijver neemt in de toelichting zelf het initiatief en bespreekt alle beantwoordingen. De beoordelaars kunnen aan inschrijver verdiepingvragen (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. Iedere functionaris beantwoord vanuit de eigen rol een vraag. 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.

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

**80 minuten totaal:**

- 5 minuten voorbereiden
- 5 minuten kennismaking/ voorstellen
- maximaal 70 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.