

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 het onderstaande. Dit onderdeel heeft als doel vast te kunnen stellen of de inschrijver beschikt over deskundige medewerkers om de nadere opdrachten uit deze onderhavige opdracht te kunnen uitvoeren. Alle uitwerkingen en beantwoordingen 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 onderhavige opdracht (en ontwikkeling van de opdracht) en op de organisatie van de opdrachtgever.**

Bij de inschrijving moet het volgende onderdeel worden ingediend:

- **Onderhoudsplan:** inschrijver dient een "onderhoudsplan" in voor de aangegeven drie ZAAM-locaties. Inschrijver werkt voor deze locaties haar plannen uit voor een periode van een jaar na voorgenomen gunning. In deze plannen beschrijft inschrijver welke werkzaamheden zij adviseert voor deze periode, het tijdsplan van uitvoering en welke kosten daarmee gemoeid zijn.
- **Beantwoording open vragen:** Inschrijver beantwoordt de gestelde open vragen conform deze bijlage.

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

- **Toelichting:** Inschrijver zal op de locatie van ZAAM-diensten in Amsterdam (Dubbelink 2)/ Online een toelichting geven op het ingediende onderhoudsplan en een toelichting 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.
- **Interview sleutelfunctionarissen:** Na de toelichting zullen de beoordelaars vragen stellen aan de sleutelfunctionarissen van de inschrijver met vooraf vastgestelde vragen, deze vragen zijn voor iedere inschrijver gelijk, maar zullen niet worden bekendgemaakt. Dit interview zal plaatsvinden met het doel vast te kunnen stellen of de inschrijver beschikt over voldoende deskundige medewerkers om de opdracht uit deze onderhavige aanbesteding te kunnen uitvoeren.

Beoordelingsmethodiek

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 op een onderdeel is de SOM van de behaalde waarde van alle items van dat onderdeel. 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 geldt een beoordelingskader op basis van consensus met de volgende uitgangspunten:

- *Uitmuntend*
- *Goed*
- *Voldoende*
- *Matig*
- *Onvoldoende = €-waarde of UITSLUITING*

De aanbestedende dienst heeft in haar beoordelingen bij meerdere items als minimale norm 'voldoende' als uitgangspunt gekozen, waar de inschrijver minimaal aan dient te voldoen. Dat betekent indien lager ('matig' of 'onvoldoende') wordt beoordeeld volgt daar, waar dit is aangegeven, uitsluiting van verdere deelname.

Inschrijver mag ervan uit gaan 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 bijlage 10, welke onderdeel is van de aanbestedingsdocumenten.

ONDERHOUDSPLAN

Er wordt door de opdrachtgever een bepaalde mate van dienstverlening en service gevraagd met betrekking tot deze onderhavige opdracht met betrekking tot het optimaal onderhouden van de zonwering. De opdrachtgever vraagt aan inschrijver om, conform het onderstaande, een onderhoudsplan voor drie locaties voor de eerste 12 maanden uit te werken en aan te leveren via TenderNed bij haar inschrijving. De aanbestedende dienst heeft ervoor gekozen geen voorgeschreven middelen, frequenties en diensten uit te vragen bij deze aanbesteding, maar vraagt van de inschrijver een bepaalde mate van kwaliteit en inlevingsvermogen in de locaties en omgevingsfactoren van aanbestedende dienst.

Inschrijver dient zich gedurende de schouw/ de locatiebezoeken op de hoogte stellen van de huidige situaties met betrekking tot deze casus van de betreffende locaties. Om de mate van kwaliteit van de dienstverlening en het inlevingsvermogen van de inschrijver te kunnen beoordelen dient de inschrijver een "onderhoudsplan" op te stellen voor drie ZAAM-locaties, namelijk het Cygnus Gymnasium, het Bindelmeer College en het Gerrit van der Veen College (de locaties zoals getoond tijdens de schouw/ locatiebezoeken). Inschrijver beschrijft voor deze locaties PER locatie een plan voor een periode van een jaar na voorgenomen gunning. In deze plannen beschrijft inschrijver welke werkzaamheden zij adviseert voor deze periode en welke kosten daarmee gemoeid zijn. Zowel de uit te voeren onderhoudswerkzaamheden als de verwachte werkzaamheden zoals reparaties, bijvoorbeeld door achterstallige onderhoud, o.i.d., worden uitgebreid beschreven en toegelicht. Deze werkzaamheden dienen te worden beschreven in het onderhoudsplan per locatie:

ONDERHOUDSPLAN: preventief onderhoud, waaronder nulmetingen, frequenties bezoeken, etc., hierin dienen de volgende onderdelen benoemd te worden:

- Alle werkzaamheden die inschrijver noodzakelijk acht m.b.t. onderhoud;
- In te zetten middelen;
- Overige werkzaamheden en uitvoering;
- Bijbehorende begroting/ kosten;
- Motivatie en noodzakelijkheid van hetgeen inschrijver biedt.

De inschrijver dient het gevraagde plan als volgt bij haar inschrijving aan te leveren:

- a) Inschrijver levert het gespecificeerde plan op in Excel conform formulier C (kolom BB). De prijzen zullen uit formulier C verwijderd worden alvorens deze ter beoordeling wordt doorgestuurd naar de beoordelaars. Formulier C – Onderhoudsplan inclusief prijzen dient tevens voor de prijsbeoordeling. De ingediende prijzen zijn exclusief de BTW en inclusief de werkzaamheden, voorwaarden en eisen zoals beschreven in het aanbestedingsdocument, het programma van eisen en deze bijlage.

NOTE: Opdrachtnemer kan na gunning geen meerwerk op de aangeboden offerte in rekening brengen, zoals bijvoorbeeld het afvoeren van afval bij de milieustraat, voorrijkosten of administratieve afhandelingen.

- b) De oplevering bevat een omschrijving van de werkzaamheden (kolom A) van het volledige aangeboden plan, waarbij de bovenstaande gevraagde onderwerpen minimaal aan de orde komen in de beschrijving. De volledigheid, aangeboden kwaliteit en relevantie van de onderhoudsplannen zijn voor de opdrachtgever van groot belang. De opdrachtgever wil niet geconfronteerd worden met meerwerk of meerkosten. De inschrijver dient hierbij dus uit te gaan van een volledige en complete begroting van werkzaamheden en benodigde materialen. Het aangeboden onderhoudsplan dient minimaal te voldoen aan de eisen uit het programma van eisen. Inschrijver omschrijft de volledige werkzaamheden en wanneer deze plaatsvinden.
- c) De oplevering bevat een motivatie van de plannen, (rij 32) waarom zijn deze werkzaamheden minimaal noodzakelijk voor het onderhoud?

Vormvereisten: Inschrijver dient ten behoeve van het onderhoudsplan de volgende documenten aan te leveren:

- Formulier C – Onderhoudsplan inclusief prijzen, beschrijvingen werkzaamheden, tijdspad en motivaties.

Beoordelingskader aangeboden onderhoudsplan	PER LOCATIE Te behalen score op basis van consensus
1. Mate van volledigheid, uitgebreidheid en relevantie van het gespecificeerde onderhoudsplan (kolom A).	Maximaal 5, minimaal 2 (1 = uitsluiting)
2. Mate van motivatie en onderbouwing van de keuze van het aangeboden onderhoudsplan (rij 32).	Maximaal 5, minimaal 2 (1 = uitsluiting)
3. Mate waarin inschrijver rekening houdt met seizoensinvloeden met betrekking tot het onderhoudsplan.	Maximaal 5, minimaal 1
4. Mate waarin inschrijver rekening houdt met periodes van een onderwijsorganisatie betrekking tot het onderhoudsplan.	Maximaal 5, minimaal 1
Totaalscore van de bovenstaande items (verkregen o.b.v. consensus)	Totale waarde (€) items 1 t/m 4, conform bijlage 10.

Beoordeling onderhoudsplan

De leden van de beoordelingsgroep zullen onafhankelijk van elkaar de bovenstaande items PER LOCATIE beoordelen. Na de toelichting zal er op basis van consensus tot een eindoordeel (per item) zal worden gekomen, dit eindoordeel vertegenwoordigt een waarde per item. De waarden van alle items voor alle locaties (3) worden opgeteld en hieruit volgt de eindscore voor het betreffende subcriterium. Om inzage te krijgen in de berekening van de scores, is hiervoor het bijbehorende beoordelingsformulier toegevoegd als bijlage 8. Voor de beoordeling van het geboden onderhoudsplan geldt een beoordelingskader op basis van consensus met de volgende uitgangspunten:

5 = Uitmuntend

In het onderhoudsplan 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 uitmuntend resultaat en het onderhoudsplan overstijgt de verwachtingen.

4 = Goed

In het onderhoudsplan 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 het onderhoudsplan overstijgt de verwachtingen niet, maar voldoet hieraan.

3 = Voldoende

In het onderhoudsplan van de inschrijver wekt zij niet meer dan voldoende vertrouwen, de beschrijving is minder helder en begrijpelijk geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een voldoende resultaat, maar het onderhoudsplan kent één of meerdere punten van verbetering.

2 = Matig

In het onderhoudsplan van de inschrijver wekt zij maar een matig vertrouwen, de beschrijving is matig concreet geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een matig resultaat.

1 = Onvoldoende

In het onderhoudsplan 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 en de oplevering is dusdanig onvoldoende dat dit zal leiden tot een gemotiveerde uitsluiting van verdere deelname of daar waar aangegeven tot € 0,-.

OPEN VRAGEN

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 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. **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, afhankelijk van wat er 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. Waarborging veiligheid

Inschrijver beschrijft op maximaal 1 A4 (toe te voegen via TenderNed) hoe zij de veiligheid van haar eigen werknemers, de werknemers van de opdrachtgever, omwonenden en de leerlingen/ouders waarborgt bij de uitvoering van de werkzaamheden. Hierbij beschrijft zij minimaal welke maatregelen zij treft bovenop de Arbo- en Milieuregelgeving.

2. Plan van aanpak uitvoering werkzaamheden

Inschrijver beschrijft op maximaal 3 A4 (toe te voegen via TenderNed) hoe zij de omschreven dienstverlening aanpakt. Inschrijver beschrijft daarbij minimaal:

- Op welke wijze gaat inschrijver om met weerstanden op een locatie om toegang te krijgen tot de werkruimtes?
- Hoe gaat inschrijver om met afgekeurde onderdelen?
- Op welke wijze pakt inschrijver de binnengekomen storingsmeldingen aan met betrekking tot de verschillende technieken binnen de bestaande zonwering. M.a.w. hoe borgt inschrijver de uitvoering door verschillende monteurs en de werkwijze die is voorgeschreven conform deze aanbestedingsdocumenten?
- Op welke wijze rapporteert (met een voorbeeldrapportage) de inschrijver de bevindingen aan de opdrachtgever?

3. In stand houden werking

Inschrijvers hebben tijdens het locatiebezoek en naar aanleiding van de vragenrondes zich op de hoogte kunnen stellen van de situatie en de staat van de zonweringen op de drie locaties. Het kan voorkomen dat één of meerdere locaties door omstandigheden geen budget hebben voor vervanging of noodzakelijke reparaties die wel noodzakelijk zijn om de werking van de zonwering te kunnen garanderen. De aanbestedende dienst wil graag van inschrijver weten hoe zij haar hierbij kan ontzorgen en welke meerwaarde inschrijver ZAAM kan bieden indien deze situatie zich voordoet. Inschrijver beschrijft op maximaal 3 A4 (toe te voegen via TenderNed) per locatie wat de inschrijver doet en biedt (wat bij de kosten zit inbegrepen) om de werking van de zonwering te garanderen in geval er dat jaar van constatering geen budget is.

TOELICHTING

De inschrijver zal op de locatie van ZAAM-diensten (in Amsterdam) of mogelijk ONLINE haar beschreven werkzaamheden en motivatie van het onderhoudsplan en de beantwoording op de open vragen toelichten. De beoordelaars kunnen aan inschrijver verdiepvragen stellen, aan de hand van de plannen en de beantwoordingen die bij de inschrijving zijn ingediend en om een toelichting vragen. Inschrijver zorgt ervoor dat zij deze toelichting laat uitvoeren door een eigen medewerker die zodanig bekwaam is dat vragen over de inhoud de plannen en van de beantwoording van de open vragen eenvoudig beantwoord kunnen worden en die zelf na een eventuele voorgenomen gunning de verificatie en implementatie zal gaan verzorgen. 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. Inschrijver draagt geheel zorg voor eigen devices/ apparatuur, ZAAM faciliteert een ruimte met een groot beeldscherm en een internetvoorziening. Indien inschrijver voor de toelichting gebruik wil maken van het door ZAAM beschikbaar gestelde scherm, neemt inschrijver een eigen device/hardware mee met een HDMI-aansluiting.

Bij de toelichting zijn namens de inschrijver minimaal de commercieel accountverantwoordelijke en de projectleider aanwezig om vragen te kunnen beantwoorden. Als bij de toelichting blijkt dat inschrijver haar beantwoording niet gestand kan doen dan zal de opdrachtgever de sessie afbreken en zal de beoordeling als onvoldoende aangemerkt worden en de betreffende inschrijver worden uitgesloten. De beoordelaars van de opdrachtgever zullen de toelichting beoordelen conform het onderstaande.

De toelichting kan ertoe leiden dat de beoordeling van zowel de onderhoudsplannen voor de drie locaties als de beantwoording van de open vragen positief of negatief aangepast wordt, uiteraard alleen na een consensus overleg met alle beoordelaars. 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 50 minuten van de toelichting gaan plaatsvinden. Als inschrijver toch meer dan 5 minuten besteedt aan het voorstellen, zal er € 5.000,- waarde van de totale kwaliteitsscore worden afgetrokken. De toelichting, inclusief het stellen van vragen en de beantwoording hiervan, mag maximaal 50 minuten duren.

60 minuten totaal:

- 5 minuten installatie presentatiemiddelen
- 5 minuten kennismaking/ voorstellen
- maximaal 50 minuten toelichting

Dit onderdeel kent GEEN eigen beoordelingskader, maar kan leiden tot een aanpassing van een beoordeling van de onderhoudsplannen en/of de beantwoording van de open vragen.

INTERVIEW SLEUTELFUNCTIONARISSEN

De inschrijver zal na een korte pauze (maximaal 10 minuten) vervolgens vier vragen gesteld krijgen die op voorhand zijn vastgesteld en voor iedere inschrijver gelijk zijn. Deze vragen zijn opgesteld VOOR publicatie van deze aanbesteding en in bewaring gesteld bij het begeleidende adviesbureau. De exacte vragen worden niet bekendgemaakt.

Inschrijver draagt ervoor zorg dat voor dit interview minimaal de volgende functies vertegenwoordigd zijn (welke in eenzelfde persoon aanwezig kunnen zijn);

- de account verantwoordelijke dan wel projectleider die met de scholen na gunning zal communiceren;
- een medewerker die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de werkzaamheden.

Doorslaggevend zal hierin zijn of de inschrijver in staat is om voldoende kwalitatief de beoogde opdracht te kunnen uitvoeren en inderdaad beschikt over de juiste competenties.

Het interview duurt maximaal 20 minuten (gemiddeld 5 minuten per vraag/antwoord). Na 20 minuten zal het interview worden afgebroken, tenzij er omstandigheden zijn waar een inschrijver geen invloed op heeft, in redelijkheid te beoordelen door de opdrachtgever. Alsdan blijkt dat inschrijver nog niet alle vragen beantwoord heeft zullen de openstaande vragen met de laagste waarde worden aangemerkt. Het is aan de inschrijver om zich te houden aan de totale maximale tijd.

De leden van de beoordelingsgroep 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 maximaal te behalen waarde voor het onderdeel interview treft inschrijver aan in bijlage 10. De toelichtingen en interviews 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, de opnames zullen niet worden gedeeld met de inschrijver. Inschrijver stemt in met deze opnames. De opnames zullen uitsluitend gebruikt worden voor deze aanbesteding en na publicatie van gegunde opdracht worden vernietigd.

Beoordelingskader beantwoording open vragen en interview

De leden van de beoordelingsgroep zullen eerst onafhankelijk van elkaar de beantwoording van de beantwoordingen beoordelen. Na de onafhankelijke beoordeling van iedere beoordelaar zal de beoordelingsgroep op basis van CONSENSUS de eindscore op de beantwoordingen vaststellen. De toegekende score zal een waarde vertegenwoordigen. Om inzage te krijgen in de berekening van de scores, is hiervoor het bijbehorende beoordelingsformulier toegevoegd als bijlage 10. Op de beantwoordingen dient de inschrijver minimaal een 2 (matig) te scoren. Indien de score op één of meer vragen lager is dan een 2 (matig) zal de inschrijver worden uitgesloten van verdere beoordeling en zal de inschrijving terzijde worden gelegd.

Het beoordelingskader bestaat uit:

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 enige 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.

1 = Onvoldoende

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'.