

## 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.

## 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 inzage te geven hoe de beoordeling tot stand komt is het beoordelingsformulier bijgevoegd als bijlage 12. Per beantwoording van de open vraag zal een score een waarde vertegenwoordigen, deze waarde is te vinden in bijlage 12. Daar waar in bijlage 12 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.

### **7.1.1 PLAN VAN AANPAK IMPLEMENTATIE**

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 4 A4 (toe te voegen op TenderNed) op welke wijze zij de aanvang van de opdracht gaat implementeren in haar werkprocessen en op welke wijze inschrijver de opdrachtgever gaat ontzorgen.

Inschrijver beschrijft daarbij minimaal:

- Een plan van aanpak waarbij zij duidelijk aangeeft welke rol zij hierin gaat vervullen;
- Een uitgewerkt tijdspad;
- Op welke wijze Inschrijver contacten opbouwt en organiseert met de Marketing en Communicatieadviseurs van de Opdrachtgever;
- Welke inspanningen (uitgedrukt in uren en functies) er van de Opdrachtgever verwacht wordt;
- Welke risico's ziet inschrijver en welke beheersmaatregelen stelt inschrijver voor;
- Welk niveau en omvang van mensen zet Inschrijver in om deze belangrijke overgangsfase te organiseren;
- Een communicatieplan passend bij de aanvang/opstart van de dynamische verificatie.

Inschrijver licht dit toe (zonder te wijzigen of aan te vullen) bij de persoonlijke toelichting.

### **7.1.2 SEO**

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 2 A4 (toe te voegen op TenderNed) op welke wijze zij beschikt over SEO kennis en vaardigheden, welke mogelijkheden zij biedt en op welke wijze zij dit gaat organiseren, beheren en implementeren.

Daarnaast beschrijft inschrijver wat ZIJ verstaat over een goede SEO inrichting van een website gebruik makend van welke toetscriteria en welke ontwikkelingen zij ziet op het gebied van SEO.

### **7.1.3 PROJECTMANAGEMENT**

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 3 A4 (toe te voegen op TenderNed) welke methode van projectmanagement zij gebruikt bij een aanvraag voor een geheel nieuw project en waarom dit voor de opdrachtgever de beste projectmanagement methodiek is. Inschrijver beschrijft hierbij minimaal: de projectmanagement methodiek die zij aanbiedt en wenst in te zetten (maximaal 2 methodieken), welk voordeel dit biedt voor de opdrachtgever, hoe de rapportages eruit zien, welke opleidingen ze hiervoor gevolgd heeft, wat de eventuele nadelen/ risico's zijn van deze methodiek en wat er aan expertise inzake projectmanagement van de opdrachtgever verwacht wordt.

### **7.1.4 SUCCESMANAGEMENT**

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 3 A4 (toe te voegen op TenderNed) hoe zij invulling denkt te gaan geven aan succesmanagement na een eventuele gunning. In de beantwoording beschrijft inschrijver minimaal het volgende: welk strategisch niveau zij gaat inzetten, op welke wijze zij de opdrachtgever gaat ondersteunen in het verder ontwikkelen van de websites van de opdrachtgever, welke relevante noviteiten zij op de korte termijn denkt te gaan voorstellen, met welke frequentie zij overleggen met de werkgroep online van de opdrachtgever wil voeren en hoe zij dit denkt te gaan organiseren.

### **7.1.5 TESTOMGEVING BIJ EEN REQUEST FOR CHANGE**

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 4 A4 (toe te voegen op TenderNed) hoe zij een testomgeving gaat inrichten en op welke wijze zij (voordat een productie live gaat) de testen bij een request for change uitvoert. Inschrijver beschrijft hierbij minimaal het volgende: hoe zij een test organiseert, uitgesplitst naar een functionele en een technische test, welke browsers en devices er ingezet gaan worden bij de test(s), in welke mate de opdrachtgever hierbij betrokken wordt, hoe zij voorkomt dat er nog 'bugs' in zitten, welk testplatform en testscripts inschrijver gaat inzetten, welke audits en controles er gaan plaatsvinden, welk niveau medewerkers zij hiervoor denkt te gaan inzetten en hoe gerealiseerd wordt dat de opdrachtgever tevreden is over de RFC. Daarnaast wil de opdrachtgever zelf ook kunnen testen, met meerdere personen binnen de organisatie van de opdrachtgever, inschrijver beschrijft op welk moment en op welke wijze opdrachtgever zelf kan gaan testen.

### **7.1.6 EXIT SITUATIE**

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 1 A4 (toe te voegen op TenderNed) hoe zij een eventuele EXIT gaat organiseren in de volgende situaties: 1. Einde van de overeenkomst 2. Tussentijdse beëindiging van de raamovereenkomst bij ontevredenheid. Inschrijver beschrijft een plan van aanpak en welke support zij gaat verlenen bij een overgang naar een andere dienstverlener.

### **7.1.7 CUSTOMER JOURNEY**

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 2 A4 (toe te voegen op TenderNed) welke toegevoegde waarde zij gaat bieden in relatie tot het integreren van customer journey's in websites en advies op dit terrein. Wat is daar dan de meerwaarde voor de opdrachtgever van?

### **7.1.8 ONLINE MARKETING**

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 4 A4 (toe te voegen op TenderNed) welke toegevoegde waarde zij kan bieden op het gebied van online marketing. Opdrachtgever wil benadrukken dat zij online marketing niet per se in volle omvang onderdeel van de dienstverlening wil laten zijn. Inschrijver werkt dit minimaal uit in:

- Mogelijke marktonderzoeken;
- Analyses;
- Adviezen;
- Gebruikersonderzoeken;
- Website monitoring;
- SEA;
- Mogelijkheden voor samenwerking met andere bureaus.

### **7.1.9 CASUISTIEK**

Inschrijver dient antwoord te geven op de onderstaande vraag/ casuïstiek op maximaal 6 A4 (toe te voegen op TenderNed);

#### **Vraag:**

Beantwoord aan de hand van onderstaande casus de bijbehorende vragen.

#### **Situatie:**

Aeres is een onderwijs- en kennisorganisatie die vooral het groene domein bedient (agro, food, groene leefomgeving). Het aanbod van Aeres bestaat uit:

- onderwijs (praktijkonderwijs, vmbo, mbo, hbo);
- commerciële cursussen en trainingen;
- (praktijk)onderzoek;
- verschillende vormen van dienstverlening (met name) arbeidsbemiddeling in de groene sector.

Door de variatie van het aanbod is er ook een variatie aan doelgroepen. Zowel binnen de Aeres-onderdelen als over de Aeres-onderdelen heen.

Ook is er een ruime variatie op het gebied van de vakgebieden waarin Aeres actief is. Een van de uitdagingen van Aeres is om enerzijds het imago van de gehele organisatie te versterken en anderzijds succesvol (\*) en herkenbaar te zijn in de verschillende deelmarkten waarin Aeres actief is.

*(\*) Bij 'succesvol' kan dan gedacht worden aan: werving van leerlingen, cursisten en studenten, het aantrekken van de beste werknemers, het opbouwen van een sterk imago binnen de deelmarkten en betere verkoopresultaten in de dienstverlening, zoals bijvoorbeeld werving & selectie van personeel voor de groene sector.*

### **Inschrijver beantwoord de volgende vragen**

- Zet uw visie uiteen ten aanzien van hoe u met Aeres met bovenstaande uitdaging aan de slag zou gaan:
  - Welke ontwikkelingen zijn volgens u belangrijk voor de afzonderlijke websites? En waar moet de nadruk liggen?
  - Welke ontwikkelingen zijn volgens u relevant voor het online platform van Aeres als geheel? En waar moet de nadruk liggen?
  - Welk andere zaken zou u in dit kader naar voren willen brengen?

### **Beoordelingskader open vragen**

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). 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.

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 interviews 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.

De leden van de beoordelingsgroep zullen eerst onafhankelijk van elkaar de beantwoording van de open vraag beoordelen. 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 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.

In de bijlage 12 staat beschreven welke waarde bij welke vraag gescoord kan worden. Daar waar **KO** staat zal die score naar oordeel van de beoordelingscommissie leiden tot uitsluiting (KNOCK-OUT) van deze aanbesteding.

|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b><i>Uitmuntend</i></b>  | <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 uitmuntend resultaat en de beantwoording overstijgt de verwachtingen.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b><i>Goed</i></b>        | <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>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b><i>Voldoende</i></b>   | <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>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b><i>Matig</i></b>       | <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>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b><i>Onvoldoende</i></b> | <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 (uiteeraard goed) gemotiveerde uitsluiting van verdere deelname.</i> |

## **7.1B TOELICHTING OP DE BEANTWOORDING VAN DE OPEN VRAGEN**

De Inschrijver zal bij AERES (in Ede, maar waarschijnlijk online via TEAMS) haar beantwoording op de open vragen inclusief de casus (waar expliciet bij staat wat een persoonlijke toelichting behoeft) 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 aangehouden moet worden. De beoordelaars kunnen aan Inschrijver tijdens deze toelichting verdiepvragen 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. Eventuele alternatieven en aanvullingen zullen niet leiden tot een aanpassing van de beoordeling. Als bij de persoonlijke toelichting blijkt dat Inschrijver haar beantwoording niet gestand kan doen, de medewerkers (sleutelfunctionarissen) van de Inschrijver de inhoud van de eigen inschrijving onvoldoende kennen dan zal de betreffende Inschrijver op die betreffende open vraag onvoldoende scoren. Inschrijver scoort ook onvoldoende als zij een open vraag niet toelicht.

De persoonlijke toelichting kan ertoe leiden dat de individuele beoordeling van de beoordelaar(s) op de beantwoording van de open vragen positief of negatief aangepast wordt. Na de toelichting en de eventuele aanpassingen op de individuele beoordelingen volgt een consensusoverleg, waarbij het beoordelingsteam in consensus tot een gemotiveerd eindoordeel per open vraag en casus komt. Het consensusoverleg vindt na de toelichting in besloten kring plaats, de Inschrijver is hierbij niet aanwezig.

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 150 minuten van de toelichting gaan plaatsvinden. De toelichting, inclusief het stellen van vragen en de beantwoording hiervan, mag maximaal 150 minuten duren.

**160 minuten totaal:**

- 5 minuten installatie presentatiemiddelen/ connectie maken;
- 5 minuten kennismaking/ voorstellen;
- maximaal 150 minuten toelichting van:
  - *open vraag 1*
  - *open vraag 2*
  - *open vraag 3*
  - *etc.*

Inschrijver dient deze volgorde tijdens de persoonlijke toelichting aan te houden.

De beoordelaars kunnen tijdens de toelichting verduidelijkingsvragen stellen over de inschrijving en toelichting. De toelichtingen zullen plaatsvinden op de dagen zoals beschreven in het aanbestedingsdocument (inschrijver zal hiervoor tijdig een nadere uitnodiging ontvangen). Om enige discussie achteraf te voorkomen zal de toelichting 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. Inschrijver stemt in met deze opnames. De opnames zullen uitsluitend gebruikt worden voor deze aanbesteding en niet met derden worden gedeeld.