

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 onderstaande criteria. 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 beantwoording van een inschrijver dienen realistisch en uitvoerbaar te zijn. Een honorering van het ingediende zal nimmer een verplichte afname van datgene wat inschrijver heeft ingediend.

NOTE: Iedere uitwerking en beantwoording moet betrekking hebben op onderhavige opdracht (en ontwikkeling van de opdracht) en op de organisatie van de opdrachtgever.

De toelichting op de beantwoording van de open vragen zal 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 zorgvuldige mogelijk te laten plaatsvinden. Inschrijver stemt in met deze opnames.

Bij de inschrijving moet het volgende onderdeel worden ingediend:

- 1. A. Beantwoording open vragen:** Inschrijver beantwoordt de gestelde open vragen conform deze bijlage.

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

- 1. B. Toelichting beantwoording:** Inschrijver zal bij Deltion College in Zwolle (Mozartlaan 15) (of online) een toelichting geven op haar beantwoording van de open vragen uit dit document. De beoordelaars kunnen aan de hand van de inschrijving en de toelichting nadere vragen stellen ter verduidelijking (over uitsluitend de antwoorden op de gestelde vragen), om zodoende de beoordeling zo goed mogelijk te laten plaatsvinden.
- 2. Productdemonstratie:** Aanbestedende dienst zal conform een nader te bepalen planning een productdemonstratie organiseren op locatie van inschrijver. Tijdens deze productdemonstratie zal de kwaliteit van diverse uitgevraagde producten conform objectieve criteria worden getoetst, getest en beoordeeld (zie bijlage 9).

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 van de antwoorden (beantwoording van de open vragen) geldt een beoordelingskader op basis van consensus met de volgende uitgangspunten:

Uitmuntend

In de oplevering/beantwoording 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 de oplevering overstijgt de verwachtingen.

Goed

In de oplevering/beantwoording 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 = €-waarde of UITSLUITING

In de oplevering/beantwoording 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 (bij knock out: waarbij 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,-.

In enkele gevallen (waar geen uitsluiting bij beschreven staat) geldt dus de score € 0,-. 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 door de inschrijver (van de beantwoording open vragen) blijkt dat een beantwoording een ander inzicht geeft voor een beoordelaar dan het (bij inschrijving) ingediende kan de beoordelaar 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 uiteindelijke individuele beoordeling is de grondslag voor het consensusoverleg waar de beoordelaars tot een gezamenlijke beoordeling zullen komen.

1A. 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 overeenkomst kan voorzien van veel toegevoegde waarde. Hoe meer toegevoegde waarde een inschrijver biedt, hoe hoger zij op dit onderdeel 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. Hetgeen inschrijvers in de beantwoording open vragen beschrijven dient bij de prijzen, zoals opgegeven op het prijzenblad, te zijn inbegrepen. 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**.

1.1 Een plan van aanpak implementatie

Inschrijver beschrijft in maximaal 5 A4 pagina's (toe te voegen via TenderNed) haar plan van aanpak zodat een snel en kwalitatief een goede overname kan plaats vinden. Inschrijver beschrijft daarbij minimaal:

- Op welke wijze inschrijver de kennis van de gevraagde dienstverlening borgt en vastlegt;
- Op welke wijze inschrijver de beoogde implementatiedatum gaat garanderen gezien de korte doorlooptijd tussen het moment van gunnen en de uiterste opleverdatum;
- Welke risico's inschrijver ziet en welke beheersmaatregelen inschrijver voor stelt;
- Wanneer inschrijver bij de implementatie welke innovatie inzet;
- Hoe inschrijver de communicatie gedurende de implementatie ziet. Geef dit vorm in een communicatiematrix voor de organisatie van de opdrachtgever waarbij met de zomervakantie 2022 rekening gehouden wordt;
- In het gebouw bruin zijn lockers momenteel ingebouwd zoals in de bijlage 13 is weergegeven. Hoe borgt inschrijver dat de aangeboden lockers hier inpassen zonder dat er gaten ontstaan? Hoe maakt inschrijver optimaal gebruik van de beschikbare ruimte?;
- Wat verwacht inschrijver daarbij van opdrachtgever (uitgedrukt in functies, rollen en uren per periode); Op welke wijze gaat inschrijver invulling geven aan de communicatie/instructie aan studenten over het gebruik en ingebruikname?

1.2 SLA/ servicedesk

Inschrijver beschrijft in maximaal 3 A4 pagina's (toe te voegen via TenderNed) op welke wijze de servicemeldingen vanuit de opdrachtgever door de servicedesk van de inschrijver verwerkt worden en beschrijft daarbij minimaal:

- Hoe de serviceorganisatie eruit ziet;
- Een procesbeschrijving op welke wijze de opdrachtgever een melding kan plaatsen;
- Op welke wijze opvolging plaatsvindt;
- Op welke wijze bewaking plaatsvindt;
- Op welke wijze statusupdates plaatsvinden en op welke wijze een servicemelding opgelost is;
- 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);
- Op welke wijze wordt de maandrapportage over de meldingen per periode [maand/jaar] gedeeld (inschrijver verstrekt een voorbeeld van rapport, maximaal 1 A4);

- Op welke wijze wordt op repeterende meldingen geacteerd om verdere herhaling te voorkomen;
- Op welke wijze worden noodmeldingen (zoals inbraak in een locker) zichtbaar.

1.3 Kwaliteit Locker Management Systeem

Inschrijver beschrijft in maximaal 8 A4 pagina's of screenshots (toe te voegen via TenderNed) hoe een werkproces vanuit een gebruiker werkt. Inschrijver dient de beantwoording van de open vraag bij de toelichting via een live demo toe te lichten.

Inschrijver beschrijft daarbij minimaal:

- In welke mate het aangeboden lockersysteem kan meegroeien met toekomstige ontwikkelingen (flexibiliteit en veiligheid/security);
- Inschrijver toont de routekaart voor de student van huur t/m gebruik (openen) van de locker met alle mogelijkheden, zoals de Deltion kaart en het gebruik van een App, de betaling, huurperiode etc.
- Het aanmelden door een gebruiker voor 3 uur;
- Hoe je voor 3 uur lang een locker reserveren kan;
- Hoe je voor een heel schooljaar een locker reserveren kan;
- De werking van de webportal voor de beheerder;
- Hoe de e-mailnotificaties werken;
- Het digitaal openen en sluiten van de locker(s) door een beheerder;
- Hoe ziet het betaalsysteem eruit en van welke platform en payment systeem maakt inschrijver gebruik? Jaarlijks zijn er circa 2.500 transacties á bijvoorbeeld € 20,- en dit moet rechtstreeks naar de bankrekening van Deltion College;
- Heeft het systeem een signalering bij inbraak/ oneigenlijke toegang in een locker? En hoe ziet die signalering eruit?;
- De mate waarin inschrijver voor de juiste exploitatie van het systeem afhankelijk is van derden.

1.4 Duurzaamheid en circulariteit

Inschrijver beschrijft in maximaal 3 A4 pagina's (toe te voegen via TenderNed) hoe de inschrijver omgaat met het hergebruiken van bestaande lockers. Inschrijver beschrijft daarbij minimaal:

- De mate waarin inschrijver een bijdrage levert aan SDG's zoals hieronder weergegeven:

Deltion College heeft zich gecommitteerd aan de 17 Sustainable Development Goals (SDG's) van de Verenigde Naties (zie <https://www.sdg nederland.nl/sdgs/>) voor meer informatie. Ook voor deze opdracht is Deltion College op zoek naar een ambitieuze partner die net als Deltion College ambities heeft op het gebied van duurzaamheid. U kunt hier aangeven hoe u invulling geeft aan het onderwerp duurzaamheid. Dit dient concreet, specifiek voor onderhavige Opdracht en SMART geformuleerd te worden. In de beantwoording van inschrijver maakt inschrijver gebruik van de, naar inschrijvers oordeel relevante SDGs.

Inschrijver gaat minimaal in op de volgende onderwerpen:

Hergebruik bestaande lockers:

- Wat kan inschrijver betekenen voor opdrachtgever in het hergebruiken van de bestaande lockers?;
- Op welke wijze gaat inschrijver de huidige lockers hergebruiken of de materialen hergebruiken?;
- In welke mate is hier sprake van een circulaire toepassing (percentage weergeven)?

Toegevoegde waarde onderwijs

Deltion College ziet graag innovatieve ideeën op het gebied van partnership terug van Inschrijvers, die tot doel hebben om een positieve bijdrage te leveren aan het onderwijs en/of aan de ontwikkeling van studenten. Dit kan in de breedste zin van het woord. Inschrijver is vrij om een invulling te geven aan dit deel van het gunningscriterium. Hierbij wordt ook verwezen naar de beschrijving van de onderwijsdoelen in paragraaf 1.2.1 en het DNA van Deltion College in het aanbestedingsdocument.

- Welk bedrag biedt inschrijver voor deze lockers (inschrijver dient dan een negatief bedrag in te voeren op het prijzenblad, alleen daar telt het bedrag mee in de gunningcriteria)? Beoordelaars krijgen dit bedrag niet te zien en mag niet in de beantwoording worden beschreven.

1B. TOELICHTING BEANTWOORDING

De inschrijver zal op de locatie van Deltion College (in Zwolle, of online) haar beantwoording op de open vragen toelichten. De beoordelaars zullen aan inschrijver verdiepingsvragen 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 die zodanig bekwaam is dat vragen over de inhoud van de beantwoording van de open vragen eenvoudig beantwoord kunnen worden en die zelf na een eventuele voorgenomen gunning de 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 apparatuur, Deltion College faciliteert een ruimte met een groot beeldscherm. Indien inschrijver voor de toelichting gebruik wil maken van het door Deltion College beschikbaar gestelde scherm, neemt inschrijver een eigen device/hardware mee met een HDMI-aansluiting (of via MS TEAMS).

Bij de toelichting zijn namens de inschrijver minimaal een directielid van de inschrijver en de commercieel accountverantwoordelijke 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 deskundige beoordelaars van de opdrachtgever (zie aanbestedingsdocument) zullen de toelichting beoordelen conform het onderstaande. De toelichting kan ertoe leiden dat de beoordeling van de beantwoording van de open vragen positief of negatief aangepast wordt door een individuele beoordelaar.

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 60 minuten van de toelichting gaan plaatsvinden.

70 minuten totaal:

- 5 minuten installatie presentatiemiddelen
- 5 minuten kennismaking/ voorstellen
- maximaal 60 minuten toelichting

Dit onderdeel kent GEEN eigen beoordelingskader, maar kan leiden tot een aanpassing van een beoordeling van de beantwoording van de open vragen. De leden van de beoordelingsgroep zullen na de toelichting op de beantwoording open vragen op basis van consensus tot een eindoordeel komen. Om inzicht te geven hoe de scores tot stand komen hebben wij het beoordelingsformulier bijgevoegd als bijlage (beoordelingsformulier bijlage 9).

Als er tweemaal of meer 'matig' gescoord wordt als eindscore per open vraag zal dit leiden tot een uitsluiting. De opdrachtgever wil geen oplossing die in die mate 'matig' is.

2. PRODUCTDEMONSTRATIE

Iedere inschrijver zal worden gevraagd om de 2 type lockers zoals in bijlage 2 – Programma van Eisen beschikbaar te stellen voor een productdemonstratie die beoordeeld zal worden. Deze demonstratie zal of online plaatsvinden of op locatie van de inschrijver. Dit is wel voor iedere inschrijver gelijk maar is afhankelijk van de overheidsmaatregelen. Inschrijver zal bij een online demonstratie een mobile device gebruiken met een camera. De beoordelaars zullen dan online aangeven welke onderdelen getoond moeten worden.

Voor aanvang van de beoordeling van de productdemonstratie zal de beoordelingscommissie beoordelen of de door inschrijver geplaatste items voldoen aan het programma van eisen. Als bij aanvang van de beoordeling van de productdemonstratie blijkt dat één of meerdere producten niet voldoen aan het programma van eisen dan zal de inschrijving verder niet beoordeeld worden. De inschrijver zal dan uitgesloten worden van verdere deelname.

Tevens dienen de items die inschrijver tijdens de productdemonstratie plaatst identiek te zijn aan hetgeen wat inschrijver heeft aangeboden (prijzenblad). De deskundige beoordelaars van de opdrachtgever (zie aanbestedingsdocument) zullen de productdemonstratie beoordelen conform bijlage 10.

De leden van de beoordelingsgroep zullen onafhankelijk van elkaar de criteria in bijlage 10 beoordelen waarna er op basis van consensus tot een eindoordeel zal worden gekomen. Om inzage te geven hoe de scores tot stand komen hebben wij het beoordelingsformulier bijgevoegd als bijlage (beoordelingsformulier bijlage 9).

De opdrachtgever stelt voor de productdemonstratie geen vergoeding beschikbaar.

De beoordelaars zullen de huidige uitgangspunten hanteren bij hun beoordeling:

UITMUNTEND: dan is datgene wat aangeboden wordt boven verwachting, beter dan de huidige oplossing.

VOLDOENDE: dan is datgene wat aangeboden wordt vergelijkbaar met het huidige.

NET GEEN VOLDOENDE: dan is datgene wat aangeboden wordt iets minder dan het huidige, maar nog acceptabel.

ONVOLDOENDE: dan is datgene wat aangeboden wordt onvoldoende, onacceptabel en/of ongeschikt voor de opdrachtgever.

Als er per type drie of meer 'net geen voldoende' gescoord wordt zal dit leiden tot een uitsluiting.