

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 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 leiden tot een verplichte afname van datgene wat inschrijver heeft ingediend.

NOTE: Iedere uitwerking en beantwoording moet betrekking hebben op de onderhavige 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 zorgvuldig mogelijk te laten plaatsvinden. Inschrijver stemt in met deze opnames.

Bij de inschrijving moet het volgende onderdeel worden ingediend:

- A. Schriftelijke beantwoording open vragen:** Inschrijver beantwoordt de gestelde open vragen conform deze bijlage.

Na het indienen van de inschrijving zal het volgende onderdeel plaatsvinden:

- B. Persoonlijke toelichting op schriftelijke beantwoording open vragen:** Inschrijver zal bij ZAAM-diensten in Amsterdam (Dubbelink 2), of online, een toelichting geven op haar beantwoording van de open vragen. De beoordelaars kunnen aan de hand van de beantwoording van de inschrijver op de open vragen tijdens deze toelichting nadere vragen stellen (over uitsluitend deze onderwerpen) ter verduidelijking, om zodoende de beoordeling op de open vragen zo goed mogelijk te laten plaatsvinden.

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

Uitmuntend

In de 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 beantwoording overstijgt de verwachtingen.

Goed

In de 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 beantwoording overstijgt de verwachtingen niet, maar voldoet hieraan.

Voldoende

In de beantwoording 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 de beantwoording kent een of twee punten van verbetering.

Matig

In de beantwoording 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. De beantwoording kent meer dan twee punten van verbetering.

Onvoldoende = €0-waarde of UITSLUITING

In de 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, waarbij bij een aantal items geldt dat 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. Inschrijver mag ervan uitgaan 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 het beoordelingsformulier, bijlage 8 en bijlage 10, welke onderdeel zijn van de aanbestedingsdocumenten.

1A. BEANTWOORDING VAN DE 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 en dienen bij de ingediende prijs op het prijzenblad te zijn inbegrepen, tenzij dit nadrukkelijk anders is vermeld in de vraagstelling. 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**.

Open vraag 1: Minimaliseren ziekteverzuim

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 3 pagina's A4 hoe zij opdrachtgever gaat ondersteunen in het minimaliseren van het ziekteverzuim onder medewerkers die vallen onder de dienstverlening van deze raamovereenkomst. Inschrijver gaat hierbij uit van de bij deze aanbesteding aangeleverde verzuimcijfers zoals beschreven in het aanbestedingsdocument. Inschrijver dient hierbij minimaal de volgende zaken te beschrijven:

- Op welke wijze (HOE en WAT) inschrijver invulling gaat geven aan het minimaliseren van het ziekteverzuim (voortkomend uit een medische indicatie, psychologische klachten en niet-medisch verzuim) en op welke wijze inschrijver dit verzuim denkt terug te kunnen brengen en wanneer tot welk percentage;
- Wanneer en op welke wijze inschrijver communiceert om analyses en ontwikkelingen te bespreken met opdrachtgever;
- Op welke wijze inschrijver, in de eigen organisatie, de samenwerking tussen de professionals, zoals de casemanager, de bedrijfsarts en de administratie organiseert.

Open vraag 2: Implementatie en transitie

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 3 pagina's A4 hoe zij invulling gaat geven aan de implementatiefase en de transitie na gunning tot 1 januari 2023 waarbij zij minimaal beschrijft:

- Op welke wijze inschrijver een soepele overgang bij ZAAM organiseert;
- Wat inschrijver van ZAAM nodig heeft om deze overgang te realiseren (welk niveau, hoeveel inspanningen en op welk moment);
- Wat inschrijver verstaat onder kwaliteit;
- Een plan van aanpak waarbij zij duidelijk aangeeft welke rol zij hierin gaat vervullen;
- Een uitgewerkt tijdspad;
- Op welke wijze, hoe vaak en wanneer Inschrijver kennismaakt met de verantwoordelijke functionarissen van de opdrachtgever en hen meeneemt in de visie en dienstverlening van de opdrachtnemer;
- Een communicatieplan passend bij de aanvang/opstart.

De huidige dienstverlener beschrijft dit als ware het om een nieuwe situatie gaat.

1B. TOELICHTING OP DE BEANTWOORDING VAN DE OPEN VRAGEN

Bij de toelichting op de beantwoording van de open vragen 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 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 zal 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.

Indien inschrijver voor de toelichting gebruik wil maken van een Powerpoint of andere presentatie op een scherm draagt hij/ zij geheel zorg voor eigen device/ hardware mee met een HDMI-aansluiting. ZAAM faciliteert een ruimte met een groot beeldscherm en een internet voorziening middels WIFI.

Bij de toelichting zijn namens de inschrijver minimaal de 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.

Deskundige beoordelaars van de opdrachtgever zullen de toelichting beoordelen. De 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 komt. Het consensusoverleg vindt na de toelichting in besloten kring plaats, de inschrijver is hierbij niet aanwezig.

Tijdens de toelichting zal de inschrijver in volgorde van de ingediende beantwoording de toelichting verzorgen. Indien inschrijver deze volgorde niet hanteert, zal er een aftrekwaarde van € 20.000,- op de eindscore kwaliteit van toepassing zijn. Indien inschrijver geen toelichting geeft zal er per vraag een aftrekwaarde van € 10.000,- van toepassing zijn op consensus beoordeling.

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 45 minuten van de toelichting gaan plaatsvinden. De toelichting, inclusief het stellen van vragen en de beantwoording hiervan, mag maximaal 45 minuten duren.

55 minuten totaal:

- 5 minuten installatie presentatiemiddelen;
- 5 minuten kennismaking/ voorstellen;
- maximaal 45 minuten toelichting.

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