

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 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:

- 7.1 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:

- 7.2 Een persoonlijke toelichting van de schriftelijke beantwoording:** Inschrijver zal op locatie van de aanbestedende dienst 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 uitgaan 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'.

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. 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**.

7.1.1 Beschrijving boekingsproces

Inschrijver dient op maximaal 6 A4 haar online- en offline boekingsproces te beschrijven.

Inschrijver beschrijft hier minimaal;

- Het organiseren van een boekingsproces: een realistisch tijdspad binnen de gestelde termijnen van deze aanbesteding (wanneer doet inschrijver wat in de eerste fase van de dynamische verificatie);
- 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 aanbestedende dienst 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 Barcelona 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?;
- Waar kan opdrachtgever aangeven waar opdrachtnemer rekening dient te houden tijdens het parkeren (rekening houdend met de omgeving)

7.1.2 Veiligheid, calamiteiten en inzetten van partners

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 bus krijgt pech of ongeval in het binnenland en buitenland en de bus kan niet verder;
- Een reiziger wordt ziek gedurende de reis;
- Een buschauffeur kan de reis niet meer vervolgen;
- Op welke wijze geeft inschrijver invulling aan het rijtijdenbesluit voor een reis naar bijvoorbeeld Barcelona, waar slapen de chauffeurs dan?
- Mate waarin inschrijver meedenkt over oplossingen van problemen die zich voordoen bij een nieuwe internationale catastrofe waarvoor bijvoorbeeld evacuaties nodig zijn.
- Op welke wijze kan inschrijver flexibel inspelen op een busreis waarop hetzelfde moment 5 grote touringcars nodig zijn?;
- Hoe gaat inschrijver om met een situatie waarbij 5 grote touringcars zijn gereserveerd en op het laatste moment dat er nog 2 extra touringcars nodig zijn?

7.1.3 Duurzaamheid

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

- Welke bussen met welke milieuklasse zet inschrijver in kijkend naar de volgende groep; een touringcar.
- Welke euroklassen worden ingezet?;
- Hoe voorkomt inschrijver dat er een touringcar ingezet wordt die op bestemming niet voldoet aan de nieuwste milieueisen?

7.1.4 Goed werkgeverschap

Inschrijver dient op maximaal 2 A4 te beschrijven op welke wijze zij invulling gaat geven op de volgende vraagstukken teneinde een goede 'gastheer' aan boord van de bus te kunnen bieden.

- Gericht op HR-beleid, welke cursussen geeft en aandacht schenkt werkgever ten aanzien van sociale en technische veiligheid?
- Welke mogelijkheden geeft inschrijver voor BHV-SHV trainingen aan chauffeurs?
- Welk opleidingsbudget stelt inschrijver jaarlijks beschikbaar?
- Hoe voorkomt opdrachtgever dat een chauffeur "verkeerde taal" spreekt naar leerlingen (hoe communiceert een buschauffeur naar vmbo-leerlingen)
- Hoe koppelt inschrijver de juiste chauffeurs aan de juiste doelgroep (havo, vmbo, praktijkonderwijs etc.)?
- Hoe kan opdrachtgever aangeven hoe zij de reis hebben ervaren?
- Op welke wijze borgt inschrijver dat de medewerkers die de dienstverlening gaan uitvoeren volledig op de hoogte zijn van de uitgangspunten van deze aanbesteding?

7.2 TOELICHTING BEANTWOORDING

De inschrijver zal op locatie (of online als de overheidsmaatregelen dat voorschrijven) van de aanbestedende dienst haar beantwoording op de open vragen toelichten. Inschrijver neemt in de toelichting zelf het initiatief en bespreekt alle antwoorden. De beoordelaars kunnen aan inschrijver verdiepingsvragen (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.