

Bijlage 7 – Kwaliteit

1. PROEFAFDRUKKEN – KWALITEITSNORMERING (KWALITEITSEIS)

Om wederzijdse tevredenheid te realiseren zullen de inschrijver met de beste prijs kwaliteit verhouding en de opdrachtgever eerst investeren in een normering van de afdrukkwaliteit. Dit zal geschieden **tijdens de acceptatietest** (zie hoofdstuk 5.5 van het aanbestedingsdocument). Dit zal op de volgende manier gebeuren:

1. Gedurende de acceptatietest zal aanbestedende dienst door de betreffende inschrijver het **testdocument ZAAM** (welke als bijlage is bijgevoegd bij deze aanbestedingsdocumenten) laten afdrukken op **alle aangeboden type machines**.
2. Gedurende de acceptatietest zal aanbestedende dienst door de betreffende inschrijver het **testdocument REPRO** (welke als bijlage is bijgevoegd bij deze aanbestedingsdocumenten) laten afdrukken op **de type 4 machine en de type 7 machine**.

Al deze afdrukken dienen op de volgende manier te worden afgedrukt:

De afdrukken dienen **ENKELZIJDIG** op 80 grams A4 papier van de aanbestedende dienst afgedrukt te worden, met de in het programma van eisen beschreven printerdriver, vanuit Acrobat Reader, waarbij de overdruk op “aan” staat. Deze afdrukken moeten de kwaliteit vertegenwoordigen die na gunning op iedere machine (per type te bepalen) minimaal geleverd gaat worden. De inschrijver dient op elke type machine afdrukken te maken in zwart-wit en full color (indien van toepassing). **NOTE: u dient tijdens de acceptatietest het bestand 100% uit te printen (dus GEEN schaling toepassen).**

Vervolgens maakt inschrijver van elke print van het testdocument ZAAM op de betreffende machine een kopie in automatische modus tekst/foto (van de afdrukken van het testdocument REPRO hoeven geen kopieën gemaakt te worden). Ofwel van elke zwart-wit afdruk een zwart-wit kopie en van elke full color afdruk een full color kopie (indien van toepassing). **NB: alle kopieën dienen gemaakt te worden vanuit de ADF, de automatische documenten invoer zonder aanpassingen voor de gebruiker van de instellingen (ofwel: automatische stand).**

De prints en kopieën zullen vervolgens door een beoordelingscommissie van aanbestedende dienst (bestaande uit minimaal 3 beoordelaars) beoordeeld worden. De beoordelaars zullen de afdrukken beoordelen aan de hand van de volgende criteria (zie ook 10a):

Afdrukken testdocument ZAAM			
De beoordelingsgroep zal per type en per afdruk (zwart-wit/full color, print en kopie) letten op:		Criterium	Beoordelingskader
Balken en teksten	Grijswaarden	Voldoet	Grijswaarden zijn 100% zichtbaar (kleur zoals bedoeld)
		Voldoet niet	Grijswaarden zijn (deels) niet meer zichtbaar of onderscheid tussen verschillende grijswaarden is niet meer zichtbaar
	Lichte tinten	Voldoet	Lichte tinten zijn 100% zichtbaar (kleur zoals bedoeld)
		Voldoet niet	Lichte tinten zijn (deels) niet meer zichtbaar of onderscheid tussen verschillende tinten is niet meer zichtbaar
	Felle tinten	Voldoet	Felle tinten zijn 100% zichtbaar (kleur zoals bedoeld)
		Voldoet niet	Felle tinten zijn (deels) niet meer zichtbaar of onderscheid tussen verschillende tinten is niet meer zichtbaar
	Teksten	Voldoet	Alle teksten zijn zichtbaar en leesbaar
		Voldoet niet	Teksten zijn (deels) niet meer zichtbaar of niet meer leesbaar
Logo	Kleur/contrast	Voldoet	Logo is vergelijkbaar of beter dan op de referentieafdruk
		Voldoet niet	Logo is minder goed dan op de referentieafdruk
Algemeen	Strepen	Voldoet	Geen streepvorming
		Voldoet niet	Streepvorming (banen, strepen, vervuiling)
	Recht	Voldoet	Afwijking maximaal 1 mm (links en rechts gemeten)
		Voldoet niet	Afwijking van meer dan 1 mm

Afdrukken testdocument REPRO			
De beoordelingsgroep zal per type en per afdruk (zwart-wit/full color) letten op:		Criterium	Beoordelingskader
Kleuren afbeelding	Blauwe tinten (lucht)	Voldoet	Blauwe tinten zijn 100% zichtbaar (kleur zoals bedoeld)
		Voldoet niet	Blauwe tinten zijn (deels) niet meer zichtbaar of kleur is niet zoals bedoeld
	Gele tinten (zon)	Voldoet	Gele tinten zijn 100% zichtbaar (kleur zoals bedoeld)
		Voldoet niet	Gele tinten zijn (deels) niet meer zichtbaar of onderscheid tussen verschillende tinten is niet meer zichtbaar
	Groene tinten (landschap)	Voldoet	Groene tinten zijn 100% zichtbaar (kleur zoals bedoeld)
		Voldoet niet	Groene tinten zijn (deels) niet meer zichtbaar of onderscheid tussen verschillende tinten is niet meer zichtbaar

Na deze beoordeling zal via consensus de uitkomst (voldoet of voldoet niet) per afdruk, per item bepaald worden.

De goedgekeurde afdrukken zullen dienen als minimale kwaliteitsnorm (**referentieafdrukken**) voor de dienstverlening na gunning. Opgemerkt moet worden dat de projectgroep de afdrukken beoordeelt voor het doel waarvoor de machines worden aangeschaft.

Indien 1 of meer items als "niet akkoord" worden beoordeeld zal inschrijver eenmalig een kans krijgen voor eenvoudig herstel (zijnde binnen twee werkdagen). Alsdan blijkt dat nog steeds 1 of meer items als "niet akkoord" worden beoordeeld zal de acceptatietest worden afgebroken en worden aangemerkt als "niet geslaagd". De voorgenomen gunning zal dan worden ingetrokken en de procedure zal worden voortgezet met de dan hoogst scorende inschrijver.

Wanneer de afdrukkwaliteit wordt aangemerkt als geslaagd zal inschrijver de betreffende instellingen opslaan en tijdens de implementatie van alle machines uitrollen. De opdrachtgever zal na plaatsing dit verifiëren en pas als hier volledige invulling aan is gegeven zal de implementatie worden aangemerkt als akkoord.

2. OPEN VRAGEN (GUNNINGCRITERIA)

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: Iedere beantwoording moet betrekking hebben op de onderhavige opdracht (en ontwikkeling) 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 beoordelingsgroep 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**.

Voor het subcriterium open vragen van deze bijlage geldt:

De leden van de beoordelingsgroep zullen onafhankelijk van elkaar de beantwoording beoordelen, waarna middels consensus tot een score wordt gekomen. Per open vraag zal een score een waarde vertegenwoordigen, deze waarde is te vinden in bijlage 13. Daar waar in bijlage 13 KO staat zal die score naar oordeel van de beoordelingscommissie leiden tot uitsluiting (KNOCK-OUT) van deze aanbesteding. Om inzage te geven hoe de beoordeling tot stand komt hebben wij het beoordelingsformulier bijgevoegd als bijlage.

NOTE: u dient de beantwoording van de open vragen te anonimiseren (dus geen (bedrijfs)naam of logo's!), er mag in geen geval te herleiden zijn welke inschrijver de beantwoording heeft gegeven. Indien er wel een naam/tekst/verwijzing of andere herleiding staat beschreven, zal deze zwart worden gemarkeerd voordat de beantwoording naar de beoordelaars worden verzonden. De beantwoording van de open vragen dient voorzien te zijn van een (zelf te kiezen) identieke en unieke code.

De code van de open vragen mag niet hetzelfde zijn als de code van de proefopdrachten, ofwel de code van de proefopdrachten en de code van de beantwoording van de open vragen mogen in geen geval met elkaar in verband gebracht te kunnen worden

OPEN VRAAG 1: MILIEU, DUURZAAMHEID EN SROI

Inschrijver beschrijft op maximaal 1 A4 op welke wijze zij bijdraagt aan een beter milieu en duurzaamheid en geeft antwoord op de volgende vragen;

- op welke wijze inschrijver duurzaamheid in de eigen bedrijfsvoering laat terugkomen kijkend naar fossiele brandstoffen, energieconsumptie en afvalverwerking;
- in welke mate inschrijver CO2 neutraal of CO2 negatief werkt, haar bedrijfsvoering heeft ingericht en op welke wijze zij dit toepast in de dienstverlening;
- op welke wijze inschrijver invulling geeft aan SROI waaronder het enthousiasmeren en mogelijk inzetten van studenten van de Aanbestedende dienst binnen haar organisatie kijkend naar technische functies;
- Inschrijver dient te beschrijven in welke mate zij zich verder inspant om zo duurzaam en milieuvriendelijk mogelijk te produceren en handelen, waarbij in elk geval CO2-emissie aan bod zal komen, bovenop de eisen van de Milieucriteria (bijlage 8) en zo een meerwaarde zal zijn voor de aanbestedende dienst. U dient ook te beschrijven wat dit betekent voor een eerste terugname, en indien u de machines gaat hergebruiken wat dit betekent voor de "end of life" van de aangeboden machines.

OPEN VRAAG 2: PLAN VAN AANPAK/ IMPLEMENTATIE

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 6 pagina's A4 welke toegevoegde waarde zij aanbestedende dienst kan aanbieden en hoe zij de implementatie (en retourneren bij einde overeenkomst) van de onderhavige opdracht. Inschrijver beschrijft minimaal een plan van aanpak en haar toegevoegde waarde waarin in elk geval de volgende onderdelen uitgebreid worden beschreven:

- de ontvangst en het completeren van de bestellijsten;
- het tijdig kunnen leveren van alle gevraagde machines conform planning uit hoofdstuk 2.1 van het aanbestedingsdocument;
- welke risico's ziet inschrijver en welke beheersmaatregelen stelt inschrijver voor;
- op welke wijze inschrijver de kennis van de gevraagde dienstverlening borgt en vastlegt zodat bij uitval/ verlof van medewerkers of beëindiging van de overeenkomst er teruggevallen kan worden;
- wat verwacht inschrijver daarbij van opdrachtgever (uitgedrukt in functies, rollen en uren per periode);
- de benodigde communicatie met Inepro, de scholen, het begeleidende inkoopadviesbureau en de projectleider;
- de levering, uitrol en implementatie PER locatie;
- het tijdspad tot en met afronding implementatie;
- de waarborging van de afdrukkwaliteit voor alle machines (met een uitleg welke rol de opdrachtnemer en welke rol de opdrachtgever hierin heeft);
- op welke wijze gaat inschrijver invulling geven bij de inrichting aan eis 69 (security)?

OPEN VRAAG 3: DIGITALISEREN

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 2 A4 (toe te voegen op TenderNed conform formulier C) hoe zij kan meewerken aan het significant reduceren van het aantal afdrukken op MFP's en de repromachine gedurende de raamovereenkomst, gebaseerd op de volumes op het prijzenblad. Inschrijver geeft hierbij een concreet te realiseren besparing van afdrukken aan en welke garanties hierop worden gegeven. Inschrijver beschrijft een uitsplitsing voor afzonderlijk zwart-wit en full color afdrukken. Het uitgangspunt is hierbij dat het aantal medewerkers gelijk blijft en dat er geen organisatorische wijzigingen plaats zullen vinden (zoals minder locaties). Het printmanagementsysteem mag geen onderdeel zijn van deze beschrijving.

OPEN VRAAG 4: AANVRAGEN VANUIT OPDRACHTGEVER AAN DE HELPDESK VAN INSCHRIJVER

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 4 A4 op welke wijze de servicemeldingen vanuit de opdrachtgever door de helpdesk van de inschrijver verwerkt worden en beschrijft daarbij minimaal;

- a. een procesbeschrijving op welke wijze de opdrachtgever een melding kan plaatsen bestaande uit een telefonische melding en via een portal (zie eis 63);
- b. op welke wijze opvolging plaatsvindt;
- c. op welke wijze bewaking plaatsvindt;
- d. op welke wijze statusupdates plaatsvinden en op welke wijze een servicemelding opgelost is;
- e. 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);
- f. op welke wijze wordt gerapporteerd over de meldingen per periode [maand/jaar] (inschrijver verstrekt een voorbeeld van rapport, maximaal 4 A4);
- g. op welke wijze wordt op repeterende meldingen geacteerd om verdere herhaling te voorkomen.

Screenshots met leesbare teksten zijn toegestaan.

OPEN VRAAG 5: KORTERE HERSTELTIJD

In het programma van eisen staat beschreven dat de hersteltijd in geval van storingen en klachten voor zowel hardware als software voor alle typen binnen 16 werkuren na melding door opdrachtgever bij de servicedesk van de opdrachtnemer moet zijn. Van inschrijver wordt gevraagd in welke mate zij een kortere hersteltijd kan bieden. Inschrijver vult op 'bijlage D invulformulier hersteltijden' in welke hersteltijd zij kan bieden.

OPEN VRAAG 6: RELEVANTE ONTWIKKELINGEN

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 3 A4 op welke wijze zij de opdrachtgever op welke moment met welke middelen op de hoogte brengt van relevante ontwikkelingen op het gebied van printen en documentlogistiek. Inschrijver beschrijft daarbij minimaal:

- welke meerwaarde biedt zij de komende jaren aan informatievoorziening en op welke wijze en met welke frequentie gaat dat plaatsvinden;
- op welke wijze neemt inschrijver de komende jaren de scholen van ZAAM mee in de ontwikkeling van documentlogistiek, de verbetering van de digitale geletterdheid van docenten en medewerkers en van de ICT beheerdersgroep.

Beoordelingskader

Uitmuntend (positieve waarde)

In de oplevering 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 (positieve waarde)

In de oplevering 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 (0,-/ geen waarde)

In de oplevering 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 oplevering kent één of twee punten van verbetering.

Matig (negatieve waarde)

In de oplevering van de inschrijver wekt zij maar een matig vertrouwen, de beschrijving is matig concreet geformuleerd en kent meer dan twee verbeterpunten. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een matig resultaat met de nodige (meer dan twee) verbeterpunten.

Onvoldoende = UITSLUITING

In de oplevering van de inschrijver wekt zij onvoldoende vertrouwen, de beschrijving is onvoldoende helder, onvoldoende concreet en is onvoldoende (of vragen zijn niet beantwoord) 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.