



Bijlage 7 Kwaliteit

Naast de gestelde eisen uit de onderhavige aanbesteding is de aanbestedende dienst op zoek naar een leermiddelen partner die haar gedurende de periode van de raamovereenkomst kan voorzien van toegevoegde waarde. Hoe meer toegevoegde waarde een inschrijver biedt, hoe hoger zij op dit onderdeel kwaliteit scoort. Scoort inschrijver onvoldoende op één of meerdere onderdelen (zoals in deze bijlage beschreven) dan zal zij worden uitgesloten van verdere deelname. Inschrijver mag ervan uit gaan dat indien er daadwerkelijk onvoldoende is gescoord, de aanbestedende dienst haar beoordeling uitgebreid zal motiveren. 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.

Bij de inschrijving moet het volgende onderdeel worden ingediend:

7.1 Beantwoording open vragen: Inschrijver beantwoordt de gestelde open vragen conform deze bijlage.

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 (KO= knock-out) 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.

Alle leden van de beoordelingscommissie krijgen een scoreblad waarop zij de beoordeling van de open vragen onafhankelijk van elkaar zullen beoordelen en invullen. Na de onafhankelijke beoordeling zal de beoordelingscommissie op basis van CONSENSUS de eindscore op de beantwoording van de open vraag vaststellen. De beantwoording zal worden beoordeeld conform onderstaand beoordelingskader, waarbij als laagst een onvoldoende geldt en een "uitmuntend" als hoogst inhoudt.

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 één of twee punten van verbetering.

2 = Matig

In de beantwoording van de inschrijver wekt zij maar een matig vertrouwen, het antwoord is matig concreet geformuleerd en de beantwoording kent meer dan twee punten van verbetering. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een matig resultaat.

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 en dient bij de prijs (lees: kortingspercentage op het prijzenblad) te zijn inbegrepen, tenzij de kosten nadrukkelijk zijn uitgevraagd in de vraagstelling.

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. Dit geldt OOK voor AFBEELDINGEN!
- 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**.

Voor het subcriterium **open vragen** van deze bijlage geldt:

Totaal kan de inschrijver een maximale waarde conform bijlage 10 behalen op de beoordeling van de beantwoording van de open vragen. Om inzage te geven hoe de beoordeling tot stand komt hebben wij het beoordelingsformulier bijgevoegd als bijlage 8.

7.1.1 PLAN VAN AANPAK (AANVANG DIENSTVERLENING)

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 4 A4 (toe te voegen op TenderNed) op welke wijze zij bij aanvang van de opdracht deze gaat vormgeven/ aanpakken. Inschrijver beschrijft hierbij minimaal:

- Hoe inschrijver zich gaat verdiepen in de organisatie van de opdrachtgever.
- Een uitgewerkt realistisch tijdspad van het moment van gunnen tot de eerste leveringen.
- Een communicatieplan (Inschrijver houdt hierbij expliciet rekening met de het feit dat de contacten op de scholen zelf zijn).
- Hoe zij haar dienstverlening gaat afstemmen op de uitvoering van de leveringen en nadere opdrachten.
- En een verwachte inzet (in tijd uitgewerkt in uren en op welk niveau/ met welke school) van de opdrachtgever.
- Op welke wijze gaat inschrijver een koppeling maken met de drie ELO's (It's Learning, Cum Laude Learning en Peppels) van de opdrachtgever?
- Op welke wijze gaat inschrijver een koppeling maken met een nieuwe (andere) ELO die mogelijk voortkomt uit een aanbesteding?
- Hoe organiseert gaat inschrijver een koppeling met **SPENDCLOUD** van de opdrachtgever zoals gevraagd in het programma van eisen?
- Op welke wijze gaat inschrijver de dienstverlening (bestellijsten, bestelproces, monitoring bestellingen en fysieke en digitale distributie) organiseren, welke middelen zet zij hiervoor in en wat heeft zij daarvoor nodig van de opdrachtgever?;
- Hoe gaat een inschrijver om met een situatie dat er iets misgaat in een bestelling (verkeerde leermiddelen besteld, onjuiste adres opgegeven etc.).

7.1.2 MARKTKENNIS

Onderwijsgevend personeel en hun managers willen pro-actief geïnformeerd worden over de ontwikkelingen van de leermiddelen in de meest brede zin. Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 2 A4 wat zij kan betekenen voor de opdrachtgever in:

- Het voorzien van marktkennis en ontwikkelingen (waaronder marktontwikkeling bij diverse grote en kleine uitgevers, prijsontwikkelingen, etc.).
- Haar advies met betrekking tot de leermiddelenlijst aan leidinggevenden en onderwijzend personeel. Hierbij gelet op leerboeken, werkboeken, leerwerkboeken, LIFO, Folio, licentie, etc. met als uiteindelijke doel om nog beter onderwijs te kunnen geven. Inschrijver beschrijft daarbij wat u concreet aanbiedt en met welke frequentie u biedt binnen de aangeboden prijzen op het prijzenblad.

7.1.3 MANAGEMENTINFORMATIE

Voor het bestuur en de directeurs van scholen van de opdrachtgever is het van groot belang om de ontwikkelingen van leermiddelen te blijven volgen. Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 4 A4 hoe de relevante managementinformatie en stuurinformatie ter beschikking gesteld wordt. Inschrijver zoomt hierbij specifiek in op de wijze waarop het dashboard/ de applicatie gebruikt kan worden en de relevantie voor het onderwijs. Inschrijver toont de (uit)werkingen van de rapportages en het dashboard aan met afbeeldingen, tijdseenheden, mate gebruik per school en per vakgroep van het gebruik van digitale leermiddelen (monitoring), specificatie en ontwikkeling van leermiddelen per onderwijsvorm, tabellen/ grafieken en tekstuele uitleg.

Inschrijver moet hier (aanvullend) voorbeelden van aanleveren op totaal maximaal 8 A4 in PDF. Hier mag worden afgeweken van de eis van lettergrootte van 10, maar minimaal 6. Inschrijver beschrijft tevens of en in welke mate managementinformatie op maat per school aangeleverd kan worden.

7.1.4 SUCCESMANAGEMENT

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 2 A4 hoe zij invulling denkt te gaan geven aan succesmanagement op de scholen na een eventuele gunning. In de beantwoording beschrijft inschrijver minimaal het volgende:

- Welk niveau accountmanagement (junior/medior/senior) zij gaat inzetten.
- Op welke wijze zij de opdrachtgever (centraal en op locatie) gaat ondersteunen in het verder ontwikkelen van de relatie en de werkprocessen.

- Op welke wijze er voorlichting en ondersteuning (centraal en op locatie) zal worden gegeven met betrekking tot het bestelproces van (digitale) leermiddelen, waarbij de schrijver rekening houdt met de besteller, terugkoppelingen aan opdrachtgever, eventuele foutieve bestellingen en tussentijdse bijsturing van de bestellijst(en).
- Welke meerwaarde inschrijver (centraal en op locatie) kan bieden met betrekking tot de toekomst en innovatieve ontwikkelingen met betrekking tot VO-organisaties.
- Welke onderzoeken/ enquêtes gaat inschrijver inzetten bij de scholen over tevredenheid van docent, leerling, ouder en management, ontwikkelingen, visie op leermiddelen. Welke middelen met welke frequentie zet inschrijver in en op welke wijze zien de daaruit volgende rapportages eruit? De tevredenheid graag uitsplitsen in docent, ouder, leerling, management en de administratie (dit mag worden aangevuld met maximaal 4 A4 PDF).
- Op welke wijze kan inschrijver scholen enthousiasmeren om vorm te geven aan succesmanagement.

7.1.5 FLEXIBILITEIT

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 2 A4 (toe te voegen op TenderNed) welke mate van flexibiliteit en meerwaarde zij biedt in het geval een school wil overstappen van ILF naar ELF of andersom. In de beantwoording beschrijft inschrijver concreet minimaal het volgende:

- Het advies inzake realisatie van een overstap.
- Wijze waarop inschrijver de aanbestedende dienst adviseert met betrekking tot deze overstap.
- De te maken afspraken en uitgangspunten.
- Wat biedt zij concreet aan en tegen welke kosten na contract beëindiging in het eerste jaar, tweede jaar, derde jaar en vierde jaar.
- Op welke wijze zij de opdrachtgever verder zal ondersteunen bij deze overstap.

Daarnaast beschrijft inschrijver welke flexibiliteit voor iedere deelnemende school zij biedt voor:

- Mate van vrijheid om van Digitale leermiddelen over te stappen naar Folio, en andersom.
- Maatwerk voor (adaptieve) Lesmethodes voor individuele leerlingen.
- De mogelijkheid om binnen een schooljaar van methode te kunnen wisselen, waarbij de uitgever ook wisselt.

7.1.6 KWALITEIT

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 3 A4 (toe te voegen op TenderNed) wat zij verstaat onder kwaliteit van leermiddelen en beschrijft daarbij minimaal:

- Wanneer keurt inschrijver een boek af (duidelijke beschrijving over de staat van een boek bestaande uit de kaft, de binding, de hygiëne, mate waarin erin geschreven is en sporen van gebruik) als deze naar opdrachtnemer retour verzonden is.
- Hoe gaat inschrijver om met een situatie waarbij de besteller een ontvangen leermiddel afkeurt en opdrachtnemer van mening is dat de kwaliteit nog voldoende is?
- Op welke wijze volgt de inschrijver de ontwikkelingen in de keten met betrekking tot het ontsluiten van de digitale content bij de licentie (ECK-ID).

7.1.7 LOPENDE LICENTIES EN EXIT

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 2 A4 op welke wijze zij vormgeeft aan lopende licenties en boeken van de huidige situatie naar een nieuwe raamovereenkomst en een exit situatie waarbij zij minimaal inzoomt op:

- Hoe gaat inschrijver om met lopende licenties en huidige leermiddelen over de afgelopen 3 schooljaren inzake overname/afschrijving (wat biedt zij concreet aan en tegen welke kosten/ percentages?).
- Hoe gaat inschrijver om met lopende licenties en leermiddelen aan het einde van de huidige raamovereenkomst (wat biedt zij concreet aan flexibiliteit en overname etc. en tegen welke kosten/ percentages?).
- Hoe gaat inschrijver om met lopende licenties en leermiddelen bij tussentijdse beëindiging en aan het einde van deze raamovereenkomst (wat biedt zij concreet aan retourrecht etc. en tegen welke kosten/ percentages?).
- Wat kan inschrijver bieden met betrekking tot reparatie van boeken (wat biedt zij concreet aan en tegen welke kosten/ percentages?).

Per beantwoording van de open vragen zal een score een waarde vertegenwoordigen, deze waarde is te vinden in bijlage 10 Waarden gunningscriteria.

Persoonlijke toelichting op schriftelijke beantwoording open vragen:

Inschrijver zal op locatie van de opdrachtgever (zij krijgt hiervoor een uitnodiging) haar beantwoording op de open vragen 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 zal worden gevolgd als de volgorde waarin de open vragen in dit document beschreven zijn. De beoordelaars kunnen aan inschrijver tijdens deze toelichting verdiepingsvragen 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 toelichting blijkt dat inschrijver haar beantwoording niet gestand kan doen dan zal de opdrachtgever de sessie afbreken en zal de betreffende inschrijver worden uitgesloten.

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 en het interview 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 70 minuten van de toelichting gaan plaatsvinden. De toelichting, inclusief het stellen van vragen en de beantwoording hiervan, mag maximaal 80 minuten duren.

80 minuten totaal:

- 5 minuten installatie presentatiemiddelen;
- 5 minuten kennismaking/ voorstellen;
- maximaal 70 minuten toelichting.