

Bijlage 6 KWALITEIT

- 1. Open vragen**
- 2. Webportal**
- 3. Gebruikerstest**

Criterium 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. Het beoordelingsproces ziet er dan als volgt uit: allereerst zullen de door inschrijver ingediende opleveringen ten behoeve van de beoordeling van de open vragen en de webportal beoordeeld worden en daarna de gebruikerstest, zoals gevraagd in deze bijlage. Deze gebruikerstest heeft het karakter van een beoordeling van de kwaliteit (zoals in dit document beschreven) van het ingediende en heeft het doel vast te kunnen stellen dat de inschrijver beschikt over voldoende kwalitatieve en voldoende gebruikersvriendelijke laptops. Bij de inschrijving dienen de volgende onderdelen te worden ingediend:

1. De beantwoording van de open vragen (beoordelingsfase 1).
2. Oplevering ten behoeve van de webportal (beoordelingsfase 1).
3. Opleveringen ten behoeve van de gebruikerstest (beoordelingsfase 2).

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 elk lid van de beoordelingsgroep per item een individuele beoordeling toekennen, die per item een individuele waarde vertegenwoordigt. 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. 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).

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 er een item als lager wordt beoordeeld ('onvoldoende') 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.

De totaal te behalen waardes op de beoordeling van de subgunningscriteria staan beschreven in bijlage 9. Tevens is, om inzage te geven hoe de beoordeling tot stand komt, het beoordelingsformulier bijgevoegd als bijlage.

1. Open vragen (beoordelingsfase 1)

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 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 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:

Voor de beoordelingen van de 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 enige 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.

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.

1.1 Aansluitingsmogelijkheden laptops

Inschrijver dient op maximaal 2 A4 antwoord te geven op de volgende vraag:

Momenteel wordt er op het gebied van laptops gebruik gemaakt van zowel USB-a als USB-c. De gemeente beschikt over dockingstations die doormiddel van een USB-a gekoppeld worden aan de laptops. Inschrijver dient te beschrijven hoe zij een koppeling van de laptop met USB-a gedurende de gehele looptijd zal garanderen. Daarnaast dient inschrijver te beschrijven hoe zij een koppeling met de monitoren (die beschikken over een HDMI-aansluiting) gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst zal garanderen.

1.2 Bestelproces

Inschrijver dient te beschrijven, op maximaal 2 A4, hoe haar bestel- en leverproces eruitziet vanaf het moment dat een besteller een bestelling plaatst tot aflevering bij de eindgebruiker thuis. Hierin dient inschrijver tevens te beschrijven hoe zij handelt in de volgende situaties:

- Een laptop raakt zoek in het bezorgproces, wordt niet afgeleverd bij de eindgebruiker.
- De bezorgdienst geeft aan dat de laptop is afgeleverd bij de eindgebruiker thuis, maar de eindgebruiker heeft de laptop niet ontvangen (er is een handtekening gezet voor ontvangst, maar deze is niet gezet door de eindgebruiker).

1.3 CASUS Leveringsgarantie

Inschrijver dient op maximaal 3 A4 antwoord te geven op de volgende casus:

Een aantal maanden na ingang van de overeenkomst plaatst de gemeente een bestelling voor 20 laptops, omdat er een groot aantal nieuwe medewerkers in dienst komen. Vanwege het wereldwijde tekort aan laptops door de Corona-crisis en het tekort aan microchips kan opdrachtnemer de bestelde laptops niet tijdig leveren.

De gemeente heeft de bestelde laptops binnen de in het programma van eisen gestelde levertijd nodig, anders kunnen de nieuwe medewerkers hun werkzaamheden niet aanvangen.

Inschrijver dient te beschrijven welke oplossing zij binnen welke termijn kan bieden, zodat de nieuwe medewerkers wel aan het werk kunnen. Daarnaast dient inschrijver de kosten voor deze oplossing op te geven op het prijzenblad.

NOTE: *indien een soortgelijke situatie zich voor zal doen gedurende de looptijd van de overeenkomst, zullen de aangeboden oplossing en de aangeboden kosten hiervoor vergelijkbaar moeten zijn.*

2. Webportal (beoordelingsfase 1)

De aanbestedende dienst hecht veel waarde aan een goed werkende, volledige en gebruiksvriendelijke webportal. In deze portal moet het mogelijk zijn om bestellingen te plaatsen, reparaties aan te melden en inzichtelijk te krijgen wat de status is van een reparatie (zowel wanneer er sprake is van garantie als wanneer er geen sprake is van garantie).

Tijdens de beoordeling zullen de leden van het beoordelingsteam de webportal van inschrijver beoordelen. Zij zullen tijdens deze beoordeling een fictieve bestelling plaatsen, zoals dit ook in de praktijk zal gaan plaatsvinden (praktijksimulatie). De beoordelaars gaan vervolgens dat bestelproces beoordelen. Door middel van het fictief bestellen van een laptop zal de aanbestedende dienst beoordelen in welke mate de webportal gebruikersvriendelijk, goed werkend, en volledig is en of de webportal de juiste prijzen weergeeft. Daarnaast dient inschrijver in haar webportal een fictieve reparatieopdracht te plaatsen, de beoordelaars zullen de inzichtelijkheid van deze fictieve reparatieopdracht beoordelen.

De toegang (login naam en wachtwoord) tot deze (werkende!) webportal dient u op te nemen in de inleidende brief.

Beoordelingskader webportal	Te behalen score op basis van consensus
Login werkt conform opgegeven inloggegevens	Ja: 5 punten Nee: 0 punten
Algehele indruk van de opzet, uitstraling en laagdrempeligheid van de portal.	Algehele indruk is goed: 10 pnt Algehele indruk is voldoende: 7 pnt Algehele indruk is matig: 3 pnt Algehele indruk is slecht: 0 pnt
Logische opbouw van de schermen en eenvoud van de opzet van de portal.	Logisch en goed over nagedacht: 10 pnt Voldoende logisch maar met verbeterpunten: 7 pnt Matig logisch met veel verbeterpunten: 3 pnt Slecht: 0 pnt
Bij een bestelling de mogelijkheid van: - vrij tekstveld - help-functies - automatische tips/ondersteuning	Alle drie de mogelijkheden: 10 pnt Twee van de drie mogelijkheden: 7 pnt Eén van de drie mogelijkheden: 3 pnt Geen mogelijkheden: 0 pnt
Aanwezigheid van een gebruiksvriendelijke en werkende zoekfunctie binnen de portal.	Ja, voldoet goed: 10 punten Aanwezig en werkt redelijk: 5 punten Nee niet mogelijk: 0 punten
Juiste prijzen (tarieven conform ingediend prijzenblad van de inschrijver en BTW) komen online in beeld (tijdens bestellen).	Ja: 10 punten Nee: minus 10 punten
De webportal is herkenbaar voor gebruikers/ bestellers van de aanbestedende dienst als ware het een eigen webshop van aanbestedende dienst (uitgangspunt is de stijl van lochem.nl).	Ja: 10 punten Nee: 0 punten
Automatische e-mail notificatie (e-mailadres moet dus een verplicht veld zijn).	Ja: 10 punten Nee: 0 punten
Inzichtelijkheid reparatieopdracht.	Logisch en goed over nagedacht: 10 pnt Voldoende logisch maar met verbeterpunten: 7 pnt Matig logisch met veel verbeterpunten: 3 pnt Slecht: 0 pnt

3. Gebruikerstest/ proefmodel (beoordelingsfase 2)

De gebruikerstest zal plaatsvinden met de (maximaal) drie inschrijvers die na beoordelingsfase 1 zijn geëindigd als de drie inschrijvers met de laagste fictieve prijsscore.

Opdrachtgever vereist van inschrijver een tweetal laptops (hierna te noemen: devices) met bijbehorende dockingstation, voeding en bijbehorende kabels om deze te kunnen beoordelen op verschillende relevante onderdelen. De (minimaal) twee beschikbaar gestelde devices dienen identiek aan elkaar te zijn en identiek aan het aangeboden model van de inschrijver en dienen volledig te voldoen aan het programma van eisen.

De inschrijver zal samen met de ICT-afdeling van de opdrachtgever deze twee devices 'test-gereed' maken. De opdrachtgever zal ervoor zorgdragen dat de implementatievraag voor alle inschrijvers identiek is. Deze inrichting dient direct na het moment van indienen inschrijving voor iedere inschrijver qua instructie gelijk te zijn en dient **binnen twee weken** na het indienen van de inschrijving te zijn afgerond. Daarna zullen de beoordelaars de devices gaan beoordelen. Als er bijzondere omstandigheden zijn kan de aanbestedende dienst besluiten deze periode van twee weken voor alle inschrijvers te verlengen, dit ter beoordeling van de aanbestedende dienst. Inschrijver dient, in samenspraak met de opdrachtgever, de laptops zodanig te installeren dat deze volledig voldoen aan het programma van eisen. De opdrachtgever zal zorgdragen voor de benodigde software licenties. Opdrachtnemer meldt de laptop aan bij Intune Autopilot.

Alleen de genoemde applicaties en inrichting uit het programma van eisen zullen in de beoordeling als uitgangspunt worden meegenomen. Zodra de inschrijver van mening is dat de twee devices test-gereed zijn zullen deze twee devices worden overgedragen aan de beoordelaars ten behoeve van de onderstaande beoordeling. Inschrijver staat het vrij om een derde device beschikbaar te stellen ter voorkoming van een uitval van 1 device tijdens de test, dit is geen eis. De opdrachtgever stelt voor de gebruikerstest een proportionele vergoeding beschikbaar, bestaande uit 50% van de waarde per device (maximaal twee stuks worden vergoed) zoals aangeboden op het prijzenblad in cel D4 en D5. Bij de winnaar worden de devices afgenomen en zullen dan 100% vergoed worden. De afgewezen inschrijvers zullen de devices weer retour ontvangen.

Beoordelingskader geboden device	Te behalen score op basis van consensus
1. Na inloggen op de laptop via Intune Autopilot is de laptop meteen gebruiksklaar.	Ja: 5 punten Nee: 0 punten
2. Mate van volledigheid van het beschikbaar gestelde device (conform het gevraagde uit deze aanbesteding).	Ja: 5 punten Nee: uitsluiting
3. Mate van gebruik (vast in HUIDIGE dockingstation van de gemeente en mobile), de mate van behoud van functionaliteiten.	Maximaal 5, minimaal 2 (1 = uitsluiting)
4. Mate van gebruik (vast in NIEUW door opdrachtnemer geleverde dockingstation), de mate van behoud van functionaliteiten.	Maximaal 5, minimaal 2 (1 = uitsluiting)
5. Mate van gebruik (op werkplek zonder dockingstation), de mate van behoud van functionaliteiten.	Maximaal 5, minimaal 2 (1 = uitsluiting)
6. Mate van eenvoud van koppeling met en weergave op de beeldschermen van de gemeente Lochem.	Maximaal 5, minimaal 2 (1 = uitsluiting)
7. Gebruikersvriendelijkheid (kijkend naar aantal te verrichten handelingen, reactietijd op aanraking, ergonomie, mate van complexiteit van de bediening en werking van het losse toetsenbord).	Maximaal 5, minimaal 2 (1 = uitsluiting)
8. Mate van meerwaarde voor de medewerkers van de gemeente en het onderscheidende vermogen van de oplossing ten opzichte van het gevraagde (de meerwaarde); Mate van meerwaarde (extra features , "nice-to-have" randapparatuur) ten opzichte van de vraagstelling.	Maximaal 5, minimaal 1
9. "Look and feel" (kleur, professionele uitstraling) en de mate van kwaliteit van afwerking (van snoertjes en andere toebehoren, dikte, gewicht en formaat).	Maximaal 5, minimaal 2 (1 = uitsluiting)
10. Kwaliteit van de aangeboden oplossing (beeldkwaliteit, scherpte, kleurechtheid, degelijkheid). Kwaliteit van het scherm, bekeken vanuit verschillende posities zoals die in de praktijk ook voor komen.	Maximaal 5, minimaal 2 (1 = uitsluiting)
11. De mate van geluid wat de laptop produceert en beoordeeld bij normaal gebruik.	Maximaal 5, minimaal 2 (1 = uitsluiting)
12. Mate van gebruik van de laptop gedurende videobellen middels Microsoft Teams (beeldkwaliteit, kwaliteit camera, microfoon en luidsprekers).	Maximaal 5, minimaal 2 (1 = uitsluiting)

Beoordeling vindt plaats op basis van koppeling met het nieuw door inschrijver te leveren dockingstation, tenzij anders vermeld.

De leden van de beoordelingsgroep (minimaal 3 personen, vertegenwoordigers van verschillende afdelingen) zullen onafhankelijk van elkaar de bovenstaande items beoordelen waarna er op basis van consensus tot een eindoordeel (per item) zal worden gekomen, dit eindoordeel vertegenwoordigt een waarde per item. De waarden van alle items worden opgeteld en hieruit volgt de eindscore voor de gebruikerstest.