

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 onderstaande criteria. 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 ontwikkeling van de opdracht) en op de organisatie van de opdrachtgever.

1. GEBRUIKSVRIENDELIJKHEID TOESTELLEN EN HEADSET

De aanbestedende dienst hecht veel waarde aan goed werkende en gebruiksvriendelijke toestellen voor alle gebruikers. Tijdens de beoordeling zullen de leden van het beoordelingsteam afzonderlijk de door inschrijver aangeboden toestellen en de headset beoordelen op de gebruiksvriendelijkheid. Bij uw inschrijving dient u de aangeboden type toestellen mee te leveren, inclusief (indien nodig) netstroomadapter en toestelaansluiting (dit mogen gebruikte toestellen zijn mits het type maar overeenkomt met de door inschrijver ingevulde typenummers op het prijzenblad).

Opdrachtgever is op zoek naar gebruikersvriendelijke toestellen en een goede headset. De gebruiksvriendelijkheid van de aangeboden toestellen en de headset zal worden beoordeeld op de gebruiksvriendelijkheid en kwaliteit. Inschrijvers dienen zelf zorg te dragen dat de ingediende toestellen gebruiksklaar worden opgeleverd en volledig testbaar zijn. Inschrijver zorgt er tevens voor dat er een testomgeving gereed is zodat, zodra de opdrachtgever de toestellen met het internet verbindt, deze volledig operationeel zijn. De testomgeving dient te voldoen aan vier gebruikssaccounts en één testnummer. Inschrijver voegt er een duidelijke handleiding aan toe, zodat beoordelaars de beoordeling zonder vragen kunnen aanvangen. De toestellen moeten dus werkzaam zijn op iedere netwerkverbinding door middel van een UTP-aansluiting. De ingediende toestellen moeten met een netwerkkabel in het netwerk van ZAAM kunnen worden aangesloten en maken op dat moment verbinding met een testomgeving van de inschrijver waaruit en waarnaar gebeld kan worden. Afgewezen inschrijvers ontvangen de toestellen uiteraard na afronding van deze aanbesteding weer retour.

De beoordelingsgroep zal de ingediende toestellen en headset beoordelen op de volgende onderstaande items:

Beoordelingsformulier gebruiksvriendelijkheid toestellen, te beoordelen PER TOESTEL (3 types)		Te behalen waarde (o.b.v. consensus)
Gebruikersvriendelijkheid	De mate van helderheid van het display.	• Positieve waarde • Vergelijkbaar • Negatieve waarde • Knock-out
	De mate van de eenvoud van het doorverbinden (aantal handelingen).	
	De mate van leesbaarheid van de toetsen.	
	De mate van verstaanbaarheid tijdens gesprekken.	
	Het opslaan van telefoonnummers (eenvoud redial).	
	De mate van eenvoud van instellen van voorkeuzetoetsen.	
	De mate van eenvoud het in de wacht zetten en terugnemen van gesprekken.	
	De mate van de stabiliteit van het toestel op het bureau.	
	De mate van greep vastheid van de hoorn.	
	Algemene indruk, aspecten waar de voorgaande items niet in voorzien, maar wel van wezenlijke relevantie blijken.	
Eindscore: de SOM		Maximaal (per type) zie bijlage 11

Beoordelingsformulier gebruiksvriendelijkheid headset (bedraad) 1x		Te behalen waarde (o.b.v. consensus)
Gebruikersvriendelijkheid	De mate van eenvoud het inschakelen van de headset.	• Positieve waarde • Vergelijkbaar • Negatieve waarde • Knock-out
	De mate van eenvoud van het opnemen.	
	De mate van eenvoud van het in de wacht zetten en terugnemen van gesprekken.	
	De mate van verstaanbaarheid tijdens gesprekken.	
	De mate van draagcomfort van de headset.	
	De kwaliteit van de microfoon.	
	De mate van het in de weg zitten van de headset tijdens het uitvoeren van andere werkzaamheden.	
Eindscore: de SOM		Maximaal zie bijlage 11

De leden van de beoordelingsgroep zullen onafhankelijk van elkaar de mate waarin u voldoet aan de gebruikersvriendelijkheid beoordelen. Vervolgens zal middels consensus de score per item worden bepaald.

De beoordeling per onderdeel/item zal plaatsvinden op basis van:

- Beter dan huidige gebruiksvriendelijkheid = positieve waarde
- Vergelijkbaar met huidige gebruiksvriendelijkheid = 0-waarde
- Matige, mindere gebruiksvriendelijkheid dan huidige, maar geen knock-out = negatieve waarde
- Onacceptabel = knock-out

Na deze beoordeling zal via consensus de behaalde waarden van alle items per type bij elkaar worden opgeteld, dit levert de waarde PER TYPE op. De inschrijver zal worden uitgesloten indien er op 1 of meer items op basis van de consensuswaarde een knock-out PER TYPE gescoord wordt. Als tijdens de beoordeling blijkt dat de toestellen en/of headset NIET aan het programma van eisen voldoen zal de betreffende inschrijver uitgesloten worden van verdere deelname.

Vastgestelde waarde

De maximale waarde per item is vastgesteld op 10. Dat betekent bij een beoordeling op een item die beter is dan de eigen toestellen dat inschrijver een waarde van 10 (fictief) scoort en daar waar een item op "matig" wordt beoordeeld, scoort inschrijver een fictieve waarde van -10 (MIN 10). Alle verkregen waarden worden per type bij elkaar opgeteld. De SOM van de waarde van alle typen vormt een eindwaarde. Deze eindwaarde wordt vermenigvuldigd met € 100,- en vormt de eindwaarde in EURO voor dit subcriterium.

De maximaal te behalen waarden per item en per onderdeel treft inschrijver aan in het beoordelingsformulier bijlage 10 en in bijlage 11, welke onderdeel zijn van de aanbestedingsdocumenten.

Indienen testtoestellen en testheadset

Inschrijvers dienen de testtoestellen en testheadset vóór de uiterste (fatale) termijn voor het indienen van een inschrijving, zie de planning in paragraaf 2.1 van het aanbestedingsdocument, te hebben aangeleverd op de locatie van Stichting ZAAM, op het hieronder vermelde adres:

ZAAM Interconfessioneel Onderwijs

t.a.v. mevrouw M. Pannekeet

Dubbelink 2

1102 AL Amsterdam

(openingstijden: ma t/m vrij van 9.00 - 17.00 uur).

2. 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 overeenkomst 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 de inschrijving moet het volgende onderdeel worden ingediend:

1. Open vragen

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

Na het indienen van de inschrijving zullen de volgende onderdelen plaatsvinden:

B. Persoonlijke toelichting op schriftelijke beantwoording open vragen:

Inschrijver zal bij ZAAM diensten in Amsterdam (Dubbelink 2) of online indien overheidsmaatregelen dit voorschrijven, 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.

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.

De toelichting dient in de volgorde van de open vragen plaats te vinden, dit geldt voor zowel de vraag als de subvragen. Dit is een vereiste om beoordelaars systematisch per onderdeel de beoordeling te kunnen laten plaatsvinden, zonder een wijziging of aanvulling van de inschrijving te laten plaatsvinden.

2A. BEANTWOORDING VAN DE OPEN VRAGEN

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**.

1. Accountmanagement

Inschrijver beschrijft in maximaal 2 A4 PDF (toe te voegen via TenderNed) op welke wijze zij invulling gaat geven aan het accountmanagement, waarbij er rekening mee gehouden moet worden dat iedere school ZELF de contacten wil onderhouden.

- Inschrijver beschrijft minimaal op welke concrete wijze zij zichzelf na gunning gaat introduceren bij alle scholen en hoe de contacten tussen alle scholen (waaronder in ieder geval de ICT-beheerders) en opdrachtnemer zullen verlopen.
- Inschrijver beschrijft tevens een tijdspad wanneer zij welke communicatie uitvoert en welke inspanningen zijn van de contractmanager van opdrachtgever daarbij verwacht.

2. Plan van aanpak en niveau dienstverlening

Inschrijver beschrijft op maximaal 10 A4 (toe te voegen via TenderNed) haar plan van aanpak zodat snel en kwalitatief een goede overname zal plaatsvinden. Inschrijver beschrijft daarbij minimaal (per letter en streepje uitgewerkt):

- a. Op basis van de huidige inrichting (zoals inschrijver tijdens de schouw heeft kunnen waarnemen) een roadmap voor het komende jaar (technisch en het niveau dienstverlening) bestaande uit:
 - een beschrijving van een visie van inschrijver en strategische keuzes voor telefonie;
 - aangevuld met een duidelijke technische beschrijving;
 - een nummerplan;
 - en de te leveren aanvullende diensten.
- b. Welke risico's ziet inschrijver en welke beheersmaatregelen stelt inschrijver voor?
- c. 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.
- d. Hoe zij de transitie van de huidige situatie (eigen beheer) naar de nieuwe dienstverlening ziet kijkend naar data, nummerportering, huidige en toekomstig beheer en back-ups.

- e. Wat verwacht inschrijver daarbij van opdrachtgever (uitgedrukt in functies, rollen en uren per periode en per school)?
- f. Hoe ziet inschrijver de communicatie gedurende de transitie? Geef dit vorm in een communicatiematrix voor de samenwerking met derden (betrokken ICT-partners zoals de beheerder van de ICT infrastructuur) zodanig dat ZAAM en haar scholen hier niet, of minimaal, mee wordt belast;
- g. Op welke wijze geeft inschrijver ondersteuning aan de scholen bij de implementatie.

3. Goede samenwerking, visie op partnerschap

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 4 A4 op welke wijze zij invulling geeft aan een goede samenwerking met de opdrachtgever en welke visie zij heeft op een zakelijk partnerschap. Inschrijver beschrijft minimaal:

- a. Op welke wijze inschrijver een invulling geeft aan een proactieve houding in relatie tot telefonie beheer door de opdrachtnemer.
- b. Op welke wijze inschrijver een invulling geeft aan het geven van gevraagde en ongevraagde adviezen.
- c. Op welke wijze (hoe, wanneer en hoe vaak) organiseert inschrijver een toetsing van de klanttevredenheid en welke acties daarna ingezet worden?
- d. Welke inzichten worden er (per locatie/ afdeling etc.) in de managementinformatie gegeven? Inschrijver dient bij haar inschrijving een voorbeeld rapportage in van maximaal 10 extra pagina's A4 waarbij de layout 'vrij' is maar overeenkomt met de rapportages na een gunning.
- e. Welke middelen/ tools inschrijver hierbij gebruikt (screenshots toe te voegen in de schriftelijke beantwoording, maximaal 4 extra A4) voor het beheer van de telefonie, monitoring storingsen, de follow up en kritieke situaties, en **middels een "live" demonstratie** waarbij de meerwaarde en de gebruikersvriendelijkheid van de tool inzichtelijk wordt tijdens de persoonlijke toelichting zoals beschreven in dit document (hoofdstuk 7.2).
- f. Hoe krijgt opdrachtgever inzicht in relevante telefonie-vraagstukken (centraal en per school) van haar eigen medewerkers waaronder de frequentie en aard van de vragen?
- g. Inschrijver voegt aanvullend (maximaal 1 A4 extra) een communicatiematrix toe waarbij een invulling is gegeven aan de communicatie op alle niveaus bij opdrachtgever en opdrachtnemer inclusief 24/7 escalatieplan.
- h. Wat is de visie van inschrijver op een vaste en mobiele telefonie integratie en wat biedt zij daarvoor?

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.
- b. Hoe vult inschrijver de support in op locatie van de opdrachtgever, die niet remote opgelost kunnen worden?
- c. Op welke wijze en binnen welke periode (SLA) opvolging plaatsvindt.
- d. Op welke wijze bewaking plaatsvindt.
- e. Op welke wijze statusupdates plaatsvinden en op welke wijze een servicemelding opgelost is.
- f. 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)?
- g. Op welke wijze wordt gerapporteerd over de meldingen per periode [maand/jaar] (inschrijver verstrekt een voorbeeld van rapport, maximaal 4 A4)?
- h. Op welke wijze wordt op repeterende meldingen geacteerd om verdere herhaling te voorkomen?
- i. Op welke wijze geeft inschrijver invulling aan de communicatie bij incidenten waarbij de contactpersonen van die locatie over beperkte ICT- en techniek kennis beschikt?

5. Organisatie service

Inschrijver beschrijft op maximaal 2 A4 op welke wijze haar serviceorganisatie is opgebouwd, en geeft antwoord op de volgende vragen:

- Welk niveau medewerkers (opleiding, relevante werkervaring) en hoeveel servicemedewerkers zij hiervoor beschikbaar heeft die vanuit haar serviceorganisatie gaat verbinden aan de opdrachtgever inzake vaste telefonie teneinde voldoende service medewerkers beschikbaar te hebben voor de uitvoering van deze opdracht.
- Op welke wijze het escalatieproces bij incidenten is geregeld.
- Hoe interne afstemming tussen sales en techniek is geregeld (hoe borgt u de kennis van deze aanbesteding bij het uitvoerende team?).
- Hoe inschrijver de continuïteit van het telefonie serviceteam waarborgt en wat zij concreet verstaat onder goed werkgeverschap om servicemedewerkers te werven en te binden van deze medewerkers in een schaarse kandidatenmarkt.

6. Milieu en duurzaamheid

Inschrijver beschrijft op maximaal 3 A4 op welke wijze zij bijdraagt aan een beter milieu en duurzaamheid en geeft antwoord op de volgende vragen:

- Op welke wijze geeft zij invulling aan duurzaamheid in de keuzes die zij maakt in het uitvoeren van de in deze aanbesteding gevraagde diensten en gebruik van datacentra?
- Op welke wijze inschrijver duurzaamheid in de eigen bedrijfsvoering laat terugkomen kijkend naar fossiele brandstoffen, energieconsumptie en afvalverwerking van hardware.
- In welke mate inschrijver CO2 neutraal of negatief werkt, haar bedrijfsvoering heeft ingericht en op welke wijze zij dit toepast in de dienstverlening.

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 is de SOM van de behaalde waarde van alle items. 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. Alle waarden per onderdeel zijn terug te vinden in bijlage 11 van deze aanbesteding.

Voor de beoordelingen van de beantwoording van de open vragen geldt een beoordelingskader op basis van consensus met de volgende uitgangspunten:

Uitmunterend (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 uitmunterend 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.

2B. TOELICHTING OP DE BEANTWOORDING VAN DE OPEN VRAGEN

De inschrijver zal bij ZAAM-diensten (in Amsterdam) of online, indien de overheidsmaatregelen dit voorschrijven, 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. 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 medewerkers, 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.

Per inschrijver mogen er maximaal 4 personen deelnemen. Bij de toelichting zijn namens de inschrijver minimaal de commercieel accountverantwoordelijke en de projectleider (de beoogde sleutelfunctionarissen die de implementatie gaan begeleiden na een eventuele gunning) aanwezig om vragen te kunnen beantwoorden.

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.

Bij de toelichting zijn namens de inschrijver minimaal de commercieel 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. Drie 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 vragen komt. Het consensusoverleg vindt na de toelichting 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 75 minuten van de toelichting gaan plaatsvinden. De toelichting, inclusief het stellen van vragen en de beantwoording hiervan, mag maximaal 75 minuten duren.

85 minuten totaal:

- 5 minuten installatie presentatiemiddelen
- 5 minuten kennismaking/ voorstellen
- maximaal 75 minuten toelichting

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

De volgorde van de toelichting moet de volgorde van de open vragen zijn;

1. Accountmanagement
2. Plan van aanpak en niveau dienstverlening
3. Goede samenwerking, visie op partnerschap
4. Aanvragen vanuit opdrachtgever aan de helpdesk van inschrijver
5. Organisatie service
6. Milieu en duurzaamheid