

Bijlage 7 KWALITEIT Drukwerk en repro

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. Dit onderdeel heeft als doel vast te kunnen stellen of de Inschrijver voldoende kwaliteit biedt om de nadere opdrachten uit deze onderhavige opdracht te kunnen uitvoeren. 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 scope en ontwikkeling van opdracht en op de organisatie van de Opdrachtgevers.

Bij de inschrijving moet het volgende onderdeel worden ingediend:

Open vragen bestaande uit onderdeel A

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

** voor de huidige leverancier geldt dat deze uit dient te gaan van een geheel nieuwe situatie.*

7.2 Gebruiksvriendelijkheid bestelapplicatie: Inschrijver levert een werkende bestelapplicatie op die overeenkomt met de uiteindelijk in te richten bestelapplicatie.

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

7.1 B Persoonlijke toelichting op schriftelijke beantwoording open vragen: Inschrijver zal online of (bij voorkeur) op locatie van de aanbestedende dienst (Purmerend) 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 door het indienen van een inschrijving in met deze opnames.

BEOORDELINGSKADER

Om de kwaliteit van een Inschrijver te kunnen beoordelen heeft de Aanbestedende dienst gekozen voor de beoordelingsmethodiek 'gunnen op waarde'. Per open vraag zal de beoordelingsgroep een waarde toekennen. 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. Indien lager ('onvoldoende') wordt gescoord volgt er een negatieve waarde. 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 zal motiveren. Als uit de toelichting blijkt dat een beantwoording van één of meerdere open vragen een ander inzicht geeft voor één of meerdere beoordelaars dan het ingediende, kan de beoordelingscommissie bij het consensusoverleg ervoor kiezen om de eerdere scores (onbeperkt) daarop aan te passen. Dit betekent geenszins dat een Inschrijver haar inschrijving bij de toelichting mag aanvullen of wijzigen.

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 beoordelingsgroep op basis van CONSENSUS de eindscore op de beantwoording van de open vraag vaststellen. De beantwoording zal worden beoordeeld conform onderstaand kader:

Uitmuntend	<i>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.</i>
Goed	<i>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.</i>
Voldoende	<i>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.</i>
Matig	<i>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 twee punten van verbetering.</i>
Onvoldoende	<i>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', er volgt een negatieve waarde of waar KO staat een uitsluiting</i>

De maximaal te behalen waarden per item en per onderdeel treft Inschrijver aan in bijlage 11, welke onderdeel is van de aanbestedingsdocumenten.

7.1 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 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 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 Opdrachtgevers.**

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, op datgene wat wordt gevraagd.
- U dient bij de beantwoording van de open vragen minimaal een fontgrootte van 10 punten lettertype Verdana 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**.

7.1A BEANTWOORDING VAN DE OPEN VRAGEN

1. PLAN VAN AANPAK/ IMPLEMENTATIE ALGEMEEN (1)

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 8 pagina's A4 (toe te voegen via TenderNed), op welke wijze zij de implementatie en de overgang van de huidige naar de toekomstige situatie vanaf de aanvang/start van de dynamische verificatiefase gaat managen. Inschrijver beschrijft daarbij:

- Een plan van aanpak waarbij zij duidelijk aangeeft welke rol zij hierin gaat vervullen;
- Een uitgewerkt tijdspad uitgewerkt per opdrachtgever, specifiek met een verschil tussen RC, NC en HC waarbij HC van een interne repro (diensten) naar een externe repro (leveringen) gaat;
- Een uitgewerkt plan hoe inschrijver de fysieke distributie in de regio van de drie opdrachtgevers met al haar locaties gaat organiseren;
- Op welke wijze Inschrijver contacten opbouwt en organiseert met relevante stakeholders, onder andere met Marketing en Communicatie, het Examenbureau, bestellers en contractmanager van elke Opdrachtgever;

- Welke inspanningen uitgedrukt in uren, acties/werkzaamheden en functies er van elke Opdrachtgever verwacht wordt;
- Welke risico's Inschrijver ziet en hoe zij die denkt te kunnen beheersen;
- Welk niveau en omvang van mensen Inschrijver inzet om deze belangrijke overgangsfase te organiseren;
- Op welke wijze Inschrijver een extern communicatiebureau/ vormgever (van de Opdrachtgevers) en de afdeling Marketing en Communicatie van de Opdrachtgevers gaat betrekken bij de implementatie;
- Een uitgewerkt communicatieplan welke middelen Inschrijver inzet passend bij de aanvang/opstart van de dynamische verificatiefase en de overgang van de dynamische verificatiefase naar start overeenkomst.

2. PLAN VAN AANPAK/ IMPLEMENTATIE EXAMENS (2)

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 3 pagina's A4 (toe te voegen via TenderNed), op welke wijze zij de implementatie en de overgang van de huidige naar de toekomstige situatie gaat managen specifiek gericht op de opdrachten van de examenbureaus van de Opdrachtgevers. De examens bestaan uit allerlei soorten opdrachten, bestaande uit verschillende manieren van aanleveren van bestanden maar ook soorten bestanden binnen 1 opdracht. Inschrijver beschrijft daarbij :

- Op welke wijze borgt Inschrijver dat er bij zeer uiteenlopende opdrachten geen productiefouten ontstaan;
- Hoe communiceert Inschrijver met de geheel verschillende examenbureaus bij de verschillende opdrachtgevers;
- Hoe ziet het bestelproces eruit, welke middelen zet Inschrijver in;
- Hoe voorkomt Inschrijver dat een examenbureau (door een ingewikkeld en tijdrovend bestelproces) de opdrachten zelf print;
- Welke beheersmaatregelen treft Inschrijver als printen van examens onjuist zijn uitgevoerd;
- Welke veiligheidsmaatregelen treft Inschrijver eventueel nog boven op de eisen 'EXAMEN opdrachten' uit het programma van eisen om te voorkomen dat examens in verkeerde handen komen;
- Welke aandachtspunten ziet Inschrijver nog meer inzake de aanlevering, productie en fysieke distributie van examens.

3. BESTELPROCES

De Opdrachtgevers hechten veel waarde aan een soepel bestelproces. Inschrijver beschrijft in maximaal 4 A4 op welke wijze zij voor de verschillende opdrachtgevers invulling gaat geven aan:

- De overstap van de huidige bestelwijze in de bestelportal van de huidige leverancier naar het bestelproces van de Inschrijver via de nieuwe bestelportal en de hiervoor in te zetten middelen;
- Op welke wijze worden opmaakbestanden dan gekoppeld aan een bestelling en wat moet een besteller dan voor handelingen uitvoeren (Inschrijver dient dit te visualiseren en tonen bij de toelichting);
- Snelheid van bekendmaken specifieke (juiste) prijsstelling (incl. btw) per opdracht zodat de besteller tijdig weet wat de kosten zijn;
- Wijze van controle van aangeleverde bestanden en opdrachtspecificaties (o.a. huisstijl) en feedback geven aan de besteller;
- Het bestellen van artikelen (bijvoorbeeld monsterzakken of bordrug enveloppen).
- Op welke wijze de veiligheid van de bestellingen via het bestelportal is gewaarborgd.

4. MARKTCONFORME PRIJSSTELLING

De Opdrachtgevers hechten veel waarde aan blijvende marktconforme prijzen met marktpartijen. U dient in maximaal 2 A4 te beschrijven (toe te voegen via TenderNed) op welke wijze u invulling gaat geven aan deze vraag toegespitst op de onderhavige drukwerkopdrachten uit deze aanbesteding. Inschrijver beschrijft daarbij :

- Hoe zij de marktconformiteit van promotioneel drukwerk gaat waarborgen, specifiek voor bestellingen en bijzondere handlingskosten die niet op het prijzenblad zijn verwerkt;
- Hoe Inschrijver om gaat met een prijsstelling die door een besteller vergeleken wordt met een online leverancier die bijvoorbeeld voor hetzelfde drukwerk 50% lagere kosten biedt? Dit alles met het doel om wederzijdse tevredenheid te behouden.

5. DUURZAAM DRUKWERK EN SROI

De opdrachtgevers hechten veel waarde aan maatschappelijk verantwoord inkopen. U dient in maximaal 2 A4 te beschrijven hoe u hieraan invulling gaat geven en beschrijft daarbij:

- Op welke wijze inschrijver het aantal fysieke transportbewegingen maximaal reduceert;

- Op welke wijze inschrijver de energieconsumptie in het productieproces minimaliseert;
- Op welke wijze inschrijver een bijdrage levert aan een CO2-neutraal of CO2-negatief resultaat bij de productie binnen haar eigen organisatie;
- Op welke wijze duurzaamheid geborgd is m.b.t. gebruikte materialen in het productieproces, zoals bijvoorbeeld papiersoorten en drukinkt bovenop de gestelde criteria in het programma van eisen;
- SROI (Social Return On Investment); Op welke wijze inschrijver mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en studenten van de opdrachtgevers gaat inzetten bij de uitvoering van deze overheidsopdracht.

6. PRIVACY en AVG

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 2 A4 op welke wijze zij invulling geeft aan de privacy en verwerking van persoonsgegevens en omgaat met dataveiligheid. Inschrijver beschrijft daarbij minimaal;

- Hoe inschrijver borgt dat er een goede naleving van de relevante privacywet- en regelgeving is, zorg zal dragen voor passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking, een passend beleid heeft voor de omgang met datalekken en erop toe ziet dat persoonsgegevens niet buiten de Europese Economische Ruimte worden verwerkt, dit alleen plaatsvindt conform wettelijke voorschriften, en eventuele verplichtingen die in dit verband op onderwijsinstellingen rusten.
- Inschrijver beschrijft en licht toe hoe het systeem is ingericht rekening houdend met 'privacy by design' en 'privacy by default' en besteedt dan zeker aandacht aan:
 - veilige uitwisseling van (grote aantallen) persoonsgegevens,
 - autorisatie,
 - beveiliging,
 - bewaartermijnen,
 - opslag van gegevens,
 - testomgeving.
- Is inschrijver een verwerker of een verwerkingsverantwoordelijke en waarom?
- Welke aansprakelijkheden aanvaard inschrijver in het kader van verwerken van persoonsgegevens?

7.2 GEBRUIKSVRIENDELIJKHEID BESTELAPPLICATIE

De aanbestedende dienst hecht veel waarde aan een goed werkende, volledige en gebruiksvriendelijke (intuïtief en zo weinig mogelijk handelingen) bestelapplicatie voor het bestellen van al het in deze aanbesteding uitgevraagde drukwerk en reprografische opdrachten. Tijdens de beoordeling zullen de leden van het beoordelingsteam diverse drukwerkitems gaan bestellen, zoals dit ook in de praktijk zal gaan plaatsvinden (praktijksimulatie). De beoordelaars gaan vervolgens het aangeboden bestelproces in de bestelapplicatie van de inschrijver beoordelen.

Inschrijver geeft de beoordelaars toegang tot de bestelomgeving zoals die na een eventuele gunning eruit komt te zien. De beoordelaars moeten het volgende kunnen bestellen:

- Visitekaartje met automatische opmaak (inschrijver mag haar eigen logo hiervoor wel gebruiken, enkelzijdige en dubbelzijdige opmaak).
- Een doos C5 enveloppen zonder venster (Horizon College) 1.000 stuks met opdruk.
- 2.000 vel A4 Briefpapier huisstijl.
- Aanvraag offerte maatwerk promotioneel drukwerk: b.v. studentenbrochure, uitnodiging etc.
- 2 repro-opdrachten (inclusief afwerking conform het prijzenblad, tabblad reprografische leveringen) bestaande uit:
 - o Een boekje A4 gevouwen naar A5, omslag full color, binnenwerk zwart printen, omslag 200 grams wit, binnenwerk 80 grams 12 A4 pagina's PDF (door de besteller toe te voegen aan de bestelling), vouwen en nieten.
 - o Een poster A3 100 grams eenzijdig full color, PDF aangeleverd door besteller, oplage en afleveradres te selecteren.

Door middel van het fictief bestellen van de drukwerkitems (zoals hierboven beschreven) zal de aanbestedende dienst beoordelen in welke mate de bestelapplicatie gebruikersvriendelijk, goed werkend, de juiste prijzen weergeeft en volledig is. **De toegang (login naam en wachtwoord) tot deze (werkende!) applicatie dient u op te nemen in de inleidende brief die u bij de inschrijving dient toe te voegen.**

De beoordelingscommissie zal de bestelapplicatie beoordelen op de items zoals vermeld in bijlage 11. De leden van de beoordelingsgroep zullen onafhankelijk van elkaar de mate waarin u voldoet aan de items van de bestelapplicatie beoordelen. Na de beoordeling zullen de scores per item (verkregen door middel van consensus) bij elkaar worden opgeteld hieruit komt de eindscore van de gebruiksvriendelijkheid van de bestelapplicatie.

Op dit subcriterium dient de inschrijver minimaal een score te behalen zoals beschreven in bijlage 12. Indien de score lager is, zal de inschrijver uitgesloten worden van verdere beoordeling en zal de inschrijving terzijde worden gelegd. Om inzage te geven hoe de scores tot stand komen hebben wij het beoordelingsformulier bijgevoegd als bijlage.

7.1B TOELICHTING OP DE BEANTWOORDING VAN DE OPEN VRAGEN

De Inschrijver zal bij aanbestedende dienst 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 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 aanbestedende dienst 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 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. Vervolgens mag zij zich maximaal 5 minuten voorstellen. Het is NIET de bedoeling dat Inschrijver een bedrijfspresentatie geeft. Hierna start de toelichting. 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