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. Dit onderdeel heeft als doel vast te kunnen stellen of de inschrijver beschikt over voldoende kwaliteit om de nadere opdrachten uit deze onderhavige aanbesteding te kunnen uitvoeren. Alle uitwerkingen en beantwoordingen 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 opdrachtgever.

Bij de inschrijving moeten de volgende onderdelen worden ingediend:
7.1 A Schriftelijke beantwoording open vragen: Inschrijver beantwoordt de gestelde open vragen conform deze bijlage.

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 zal het volgende onderdeel plaatsvinden:
7.1 B Persoonlijke demonstratie bestelportal en toelichting op schriftelijke beantwoording open vragen: Inschrijver zal online of op locatie van de aanbestedende dienst een demonstratie geven van haar bestelportal en een toelichting geven op haar beantwoording van de open vragen. De beoordelaars kunnen aan de hand van de demonstratie en de beantwoording van de Inschrijver op de open vragen tijdens deze demonstratie en 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

7.1 A OPEN VRAGEN

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.

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	*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.*
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.*
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.*
Matig	*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.*
Onvoldoende	*In de beantwoording van de inschrijver wekt zij onvoldoende vertrouwen en 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'.*

De maximaal te behalen waarden per item en per onderdeel treft inschrijver aan in bijlage 12, welke onderdeel is van de aanbestedingsdocumenten.

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 open vragen 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 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 aan te houden, dit geldt ook voor afbeeldingen. Bij twijfel zal de opdrachtgever het originele opmaakbestand opvragen.
  Indien er niet aan deze vormvereiste is voldaan zal er per open vraag (daar waar van toepassing) € 10.000,- aftrek in waarde van toepassing zijn.

U dient de beantwoording van de open vragen toe te voegen bij uw inschrijving via TenderNed als een leesbaar en niet beveiligd en printbaar **Pdf bestand**.

1. Plan van aanpak/ implementatie algemeen

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 5 pagina's A4 (toe te voegen via TenderNed), op welke wijze zij de implementatie (dynamische verificatie fase 1 en fase 2) en de overgang van de huidige naar de toekomstige situatie gaat managen. Inschrijver beschrijft daarbij minimaal:

- een plan van aanpak waarbij inschrijver duidelijk aangeeft welke rol zij hierin gaat vervullen en wat er van de opdrachtgever;
- een uitgewerkt tijdspad rekening gehouden met een sterke decentrale organisatie, meerdere huisstijlen en communicatie afdelingen, meerdere afleverlocaties en de fasering van de dynamische verificatie;
- op welke wijze inschrijver contacten opbouwt en organiseert met de medewerker communicatie van de opdrachtgever door middel van een communicatiematrix zowel centraal als decentraal;
- op welke wijze opdrachtnemer de bestellers/eindgebruikers gaat informeren/trainen over het bestelproces;
- welke inspanningen (uitgedrukt in uren en functies) er van de opdrachtgever wanneer (in welke fase) verwacht worden;

- welke risico's inschrijver ziet en hoe zij die denkt te kunnen beheersen;
- een communicatieplan (uitgewerkt in concepten en middelen) passend bij de aanvang/opstart van de dynamische verificatie om de gemeenten te informeren.

2. Marktconforme prijsstelling

De opdrachtgever hecht veel waarde aan blijvende marktconforme prijzen met marktpartijen. U dient in maximaal 1 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 minimaal:

- hoe zij de marktconformiteit van promotioneel drukwerk (print en offset) gaat waarborgen, specifiek voor bestellingen en bijzondere handlingskosten die niet op het prijzenblad zijn verwerkt;
- hoe Inschrijver concreet 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.

3. SROI

De opdrachtgever hecht veel waarde aan Social Return On Investment (SROI). U dient in maximaal 1 A4 te beschrijven (toe te voegen op TenderNed) op welke mate u SROI toepast binnen uw organisatie. En op welke wijze u mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt kunt betrekken bij de uitvoering van deze onderhavige opdracht.

Beoordelingskader

De leden van de beoordelingsgroep zullen eerst onafhankelijk van elkaar de beantwoording van de open vragen beoordelen. Na de onafhankelijke beoordeling zal de beoordelingsgroep op basis van CONSENSUS de eindscore op de beantwoording van de open vragen vaststellen. De beantwoording zal worden beoordeeld in punten van 1 t/m 5, waarbij 1 punt als laagst en onvoldoende geldt en een 5 als hoogst wat uitmuntend inhoudt. De toegekende score zal een waarde vertegenwoordigen, deze waarde is te vinden in bijlage 12 en tevens in het beoordelingsformulier.

7.2 GEBRUIKSVRIENDELIJKHEID BESTELAPPLICATIE

De aanbestedende dienst hecht veel waarde aan een goed werkende, volledige en gebruiksvriendelijke bestelapplicatie voor het bestellen van al het in deze aanbesteding uitgevraagde drukwerk en reprografische opdrachten. Allereerst zal inschrijver een

demonstratie geven van haar bestelportal, zoals beschreven in hoofdstuk 7.1b. Vervolgens zullen de beoordelaars de bestelportal beoordelen. 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 opmaak).
- Een doos C5 enveloppen zonder venster (gemeente Bergen) 1.000 stuks met opdruk.
- Een mailing (samenvoeging van een brief en een adressenbestand).
- Een printopdracht (inclusief afwerking conform het prijzenblad, tabblad reprografische leveringen) bestaande uit 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 12. 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.

7.1 B Persoonlijke toelichting op de bestelportal en schriftelijke beantwoording open vragen:

Inschrijver zal haar bestelportal demonstreren en haar beantwoording op de open vragen toelichten. Van de toelichting wordt verwacht dat Inschrijver zelf het initiatief neemt om de bestelportal te demonstreren en de beantwoording van de open vragen toelicht. Allereerst zal de inschrijver een demonstratie geven van haar bestelportal. Waarbij zij alle onderdelen zal demonstreren waarop de beoordelaars zullen beoordelen (zoals beschreven in bijlage 11).

Vervolgens zal inschrijver haar beantwoording open vragen toelichten in de volgorde zoals inschrijver deze heeft ingediend, toe te lichten, waarbij dezelfde volgorde zal worden gevolgd. Indien inschrijver deze volgorde niet hanteert, zal er een aftrekwaarde van € 20.000,- op de eindscore kwaliteit van toepassing zijn. Indien inschrijver geen toelichting geeft zal er per vraag een aftrekwaarde van € 10.000,- van toepassing zijn op consensus beoordeling. De beoordelaars kunnen aan Inschrijver tijdens deze demonstratie en toelichting verdiepingsvragen stellen, aan de hand van de beantwoording die bij de inschrijving is ingediend. Inschrijver zorgt ervoor dat zij deze demonstratie en toelichting laat uitvoeren door eigen medewerker(s), die zodanig bekwaam is/ zijn dat vragen over de inhoud van de bestelportal en 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 demonstratie en toelichting moeten 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 demonstratie en 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 demonstratie en toelichting kunnen 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 tijd van de demonstratie bestelportal en de toelichting beantwoording open vragen gaan plaatsvinden. De toelichting en demonstratie, inclusief het stellen van vragen en de beantwoording hiervan, mag maximaal 80 minuten duren.

50 minuten totaal:

- 5 minuten installatie presentatiemiddelen;
- 5 minuten kennismaking/ voorstellen;
- Maximaal 30 minuten demonstratie bestelportal;
- maximaal 40 minuten toelichting beantwoording open vragen.