

Bijlage 6 – Kwaliteit

1. **Open vraag**
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 de 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 vraag 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) en wil het doel vast 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 vraag (beoordelingsfase 1).
2. Oplevering ten behoeve van de webportal (beoordelingsfase 1).

Ten behoeve van beoordelingsfase 2 dienen (na verzoek hiertoe) de volgende onderdelen te worden ingediend.

3. Opleveringen laptops 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 vraag (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: 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 vraag 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. Inschrijver mag een voorblad en een inhoudsopgave toevoegen, deze pagina's zullen niet meegenomen worden in het maximaal aantal pagina's en zullen niet meegenomen worden in de beoordeling.
- U dient bij de beantwoording van de open vraag minimaal een fontgrootte van 10 punten aan te houden.
- U dient de beantwoording van de open vraag toe te voegen bij uw inschrijving via TenderNed als een leesbaar en niet beveiligd **Pdf bestand**.

OPEN VRAAG

1.1 Bestelproces / garantieproces

Inschrijver dient te beschrijven, op maximaal 3 A4;

- Hoe haar bestel- en leverproces eruit ziet vanaf het moment dat een besteller een bestelling plaatst tot aflevering bij de opdrachtgever op een schoollocatie.

Hierin dient inschrijver ook te beschrijven hoe zij handelt in de volgende situaties:

- Een laptop raakt zoek in het bezorgproces, wordt niet afgeleverd bij de schoollocatie. Hoe ziet het proces er dan uit van het aanmelden tot succesvolle levering van de bestelde laptop? Welke termijnen gelden hiervoor?
- Een laptop is defect, hoe ziet het aanmeld- en omruilproces eruit en binnen welke termijnen vindt wat plaats (het proces van het aanmelden tot weer een werkbare laptop)?
- Een laptop is **hardware-matig** defect en ligt bij de leerling thuis. Hoe ziet het proces er dan uit van het aanmelden tot weer een werkbare laptop en welke termijnen gelden hier (opdrachtgever verwacht binnen 24 uur tijdens werkdagen een herstel levering op de betreffende school)? En hoe gaat inschrijver er mee om in het geval van reparatie gedurende een schoolvakantie?

Voor het subcriterium open vraag 1 van deze bijlage geldt:

Voor de beoordelingen van de beantwoording van de open vraag 1 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, 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 1 of 2 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 2 verbeterpunten.

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.

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. Inschrijver let hierbij op het gestelde in eis 6 van het programma van eisen.

Daarnaast zal opdrachtgever in de aangeboden webportal een **fictieve reparatieopdracht** plaatsen, de beoordelaars zullen de inzichtelijkheid van deze fictieve reparatieopdracht beoordelen.

Inschrijver laat de gevraagde **CMBD informatie** uit eis 4 zien.

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

3. Gebruikerstest/ proefmodel (beoordelingsfase 2)

De gebruikerstest zal plaatsvinden met maximaal **drie inschrijvers** die na beoordelingsfase 1 zijn geëindigd als de drie inschrijvers met de laagste fictieve prijsscore (ofwel: de dan zijnde nummer 1, 2 en 3 of minder als er minder inschrijvingen zijn ingediend). Er volgt een tussenscore die de beoordelaars en marktpartijen niet te zien krijgen in deze fase (bij gunning/ afwijzing uiteraard wel). De inkoopadviseurs maken een tussenberekening aan de hand van de dan gescoorde kwaliteit en prijs. De geselecteerde (maximaal 3) inschrijvers leveren na verzoek een **tweetal laptops (identiek aan het merk en typenummer zoals inschrijver heeft beschreven op het prijzenblad op het werkblad 'calculatie inschrijver')** met de autopilot informatie (een .CSV bestand) conform de planning zoals beschreven is in hoofdstuk 2.1 van het aanbestedingsdocument. Alle inschrijvers worden geïnformeerd of zij wel of niet in aanmerking komen voor de gebruikerstest. Alleen indien er na de test geen inschrijvingen meer over zijn zal de opdrachtgever hetzelfde proces doorlopen met de dan (maximaal 3) overgebleven inschrijvers.

De laptops zijn voorzien van de bijbehorende voeding en kabels. De (minimaal) twee beschikbaar gestelde devices dienen identiek aan elkaar te zijn en identiek aan het aangeboden model van de inschrijver en dienen minimaal te voldoen aan het programma van eisen. De inschrijver zal samen met de ICT-afdeling van de opdrachtgever binnen de planning deze twee devices 'gebruikerstest-gereed' maken. De opdrachtgever zal ervoor zorgdragen dat de implementatievraag voor alle inschrijvers identiek is. Deze inrichting dient direct na de uitnodiging voor beoordelingsfase 2 voor iedere inschrijver qua instructie gelijk te zijn en dient **in week zoals beschreven in de planning hoofdstuk 2.1 van het aanbestedingsdocument** 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. 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 maximaal 50% van de waarde per device (maximaal twee stuks worden vergoed) zoals aangeboden op het prijzenblad in cel D4 (2 decives * de looptijd 48 maanden * inschrijfsom). Bij de winnaar worden de devices afgenomen en gaan mee in de levering in de leaseovereenkomst. De afgewezen inschrijvers zullen de devices weer retour ontvangen. Indien er een onjuiste, ongeschikte, onregelmatige of niet volledige inschrijving is ingediend zal er geen vergoeding volgen en de laptops kunnen dan door de betreffende inschrijver weer worden opgehaald.

De leden van de beoordelingsgroep (minimaal 3 personen van de ICT-afdeling en vertegenwoordigers van de scholen van de opdrachtgever) 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. De beoordelaars beoordelen de volgende onderdelen:

1. **Het herstelproces** (het herstellen naar de uitleveringsstatus) bestaande uit gebruikersgemak (aantal handelingen) daarvan, het herstelproces zelf en de benodigde technische kennis bij de aanbestedende dienst om dit herstel te realiseren.
2. **De kwaliteit van de bijgeleverde sleeve** voor het doel van het gebruik (robuustheid, mate waarin laptop aansluit in de sleeve, vorm, materiaal, kwaliteit van de sluiting).
3. **De kwaliteit van de aangeboden laptop** kijkend naar:
 - Kwaliteit beeldscherm (scherpte, kleuren, bekeken vanuit verschillende posities);
 - Kwaliteit geluidspeakers;
 - Kwaliteit camera;
 - Look and feel van de laptop (kleur/ uitstraling/materiaal gebruik);
 - Gewicht;
 - Dikte;
 - Formaat;
 - Kwaliteit WIFI;
 - Mate van geluid die de laptop produceert (koeling) bij een MS-teams overleg;
 - Kwaliteit van het toetsenbord;
 - Robuustheid voor leerlingen (scharnieren, toetsenbord, touchpad en aansluitingen).

De vergelijking gaat plaatsvinden met de laptop PROBOOK 445 die de aanbestedende dienst aan de beoordelaars beschikbaar stelt t.b.v. de beoordeling. Desgewenst kan inschrijver deze laptop komen bekijken voorafgaande aan het indienen van een inschrijving, hiervoor kan een afspraak gemaakt worden met de contactpersoon van deze aanbesteding.