

Bijlage 09

Gunningscriteria Kwaliteit

Behorende bij de Europese aanbesteding: "Levering van ICT hardware, installatie,- en logistieke diensten" met kenmerk NIPV-EA-2023-03021.

Inschrijver dient bij de beantwoording van onderstaande onderdelen beknopt en duidelijk inzicht te geven hoe zij invulling geeft aan de beschreven onderwerpen. Inschrijver dient in de beantwoording en uitvoering rekening te houden met het Programma van Eisen en de door Aanbestedende Dienst in het Beschrijvend Document gestelde doelen, wensen en werkwijzen. Deze gunningscriteria moeten Opdrachtgever helpen om de juiste leverancier te selecteren die de juiste producten tegen de juiste voorwaarden kan leveren.

De door Inschrijver ingediende voorstellen dienen als blauwdruk/leidraad voor de uitvoering van de dienstverlening. Daartoe worden de uitwerkingen van de onderstaande kwalitatieve gunningscriteria onderdeel van de te sluiten overeenkomst. De uitwerkingen moeten dus voldoende gericht en concreet zijn zodat de Inschrijver die ook tijdens de looptijd van de Raaovereenkomst kan nakomen.

De manier waarop de uitwerking van de kwalitatieve gunningscriteria wordt beoordeeld, is beschreven in paragraaf 9.2.1 en 9.3 van het Beschrijvend Document.

Criterion K1. – Prijsstelling en Dienstverlening (25 punten)

Inschrijver dient een beschrijving toe te voegen waarin onderstaande vragen worden beantwoord:

- Hoe zorgt Inschrijver voor een zo scherp mogelijke, voor Opdrachtgever inzichtelijke, inkoopprijs voor de verschillende producten zodat Opdrachtgever in combinatie met de opslagmarge scherp geprijsde producten geleverd krijgt?
- Hoe maakt Inschrijver haar inkoopprijs voor Opdrachtgever inzichtelijk, daarbij rekening houdend met kortingen zoals kickback van leveranciers?
- In eis 50 is optionele dienstverlening uitgevraagd. Beschrijf hoe deze dienstverlening voor de Deelnemers zal worden uitgevoerd en/ of partners/ onderaannemers worden ingezet. Beschrijf hoe u de kwaliteit van de dienstverlening borgt indien u gebruik maakt van partners/ onderaannemers.
- Hoe borgt Inschrijver dat de afgesproken levertijden worden gehaald en hoe borgt Inschrijver zijn aanbiedingsplicht en leverbetrouwbaarheid? Welke KPI's hanteert Inschrijver daarbij en welke levertijden kan Inschrijver voor de verschillende productcategorieën garanderen?
- Wat voor maatregelen neemt Inschrijver indien de levertijden niet worden gehaald?
- Wat zijn de mogelijkheden voor spoed leveringen, bijv. tijdens rampen/ crises situaties?

Voorwaarden:

- Inschrijver dient bovenstaande vragen te beantwoorden op maximaal viif (5) ~~vier (4)~~ pagina's A4-formaat (lettergrootte 10; regelafstand 1,5).

Met opmerkingen [GP1]: 1e Nvl vraag nr. 105 en 109

Met opmerkingen [GP2]: 1e Nvl vraag nr. 104

Bij de beoordeling zal worden gelet op:

- Naarmate Inschrijver meer aannemelijk maakt dat hij een zo scherp mogelijke deal voor Opdrachtgever kan realiseren voor de verschillende producten, des te beter dit wordt beoordeeld.
- De mate waarin Inschrijver haar inkoopprijs inzichtelijk maakt, hoe inzichtelijker, des te beter dit wordt beoordeeld.
- De mate waarin de kwaliteit van de dienstverlening wordt geborgd.
- Naarmate Inschrijver meer aannemelijk maakt dat hij de afgesproken levertijden haalt bijv. aan de hand van de gegeven KPI's en zijn aanbiedingsplicht en leverbetrouwbaarheid kan borgen, des te beter dit wordt beoordeeld.
- Naar mate Inschrijver betere levertijden kan garanderen des te beter dit wordt beoordeeld;
- Naarmate de genoemde beheersmaatregelen bijdragen aan het alsnog halen van de afgesproken levertijden, des te beter dit wordt beoordeeld.
- De mate waarin er mogelijkheden zijn om spoedig te leveren bij rampen/crisissituaties.
- De mate waarin de beschrijving volledig, duidelijk, concreet, consistent en uitvoerbaar is.

Criterion K2. – Service en garantie (15 punten)

Support en ondersteuning is voor Opdrachtgever belangrijk, hoe is dat bij uw organisatie geregeld?

Inschrijver dient een beschrijving toe te voegen waarin onderstaande vragen worden beantwoord:

- Is Inschrijver als organisatie in staat zelfstandig het support te leveren en zijn uw medewerkers gecertificeerd om support te leveren? Zo ja, kunt u aangeven welke certificeringen u heeft?
- ~~Kunt u kosteloos een langere garantie bieden op de ICT Hardware dan de standaard fabrieksgarantie? Zoja hoeveel jaar/maanden?~~
- Welke ondersteuning kan Inschrijver leveren aan de interne ICT afdeling van Opdrachtgever bij 1^e/2^e lijns problemen/klachten?
- Welke productondersteuning kan Opdrachtgever verwachten van Inschrijver?
- Hoe kan Opdrachtgever erop vertrouwen dat de adviezen die u geeft objectief zijn, merkonafhankelijk en uitgaan van de beste oplossing voor Opdrachtgever?
- Op welke wijze denkt Inschrijver mee met Opdrachtgever bij het uitvoeren van projecten en/ of bestellingen om de juiste keuzes te kunnen maken?

Voorwaarden:

- Inschrijver dient bovenstaande vragen te beantwoorden op maximaal ~~vier (4)~~ **drie (3)** pagina's A4-formaat (lettergrootte 10; regelafstand 1,5).

Bij de beoordeling zal worden gelet op:

- De mate waarin Inschrijver in staat is zelfstandig en deskundig support te leveren.
- De mate waarin Inschrijver ondersteuning kan bieden aan de interne ICT afdeling van Opdrachtgever.
- De mate waarin Inschrijver productondersteuning kan bieden aan Opdrachtgever.

Met opmerkingen [GP[3]: 1e Nvl vraag nr. 108

Met opmerkingen [GP[4]: 1e Nvl vraag nr. 106 en 110

- Naar mate Inschrijver meer aannemelijk maakt dat de gegeven adviezen objectief zijn en bijdragen aan de beste oplossing voor Opdrachtgever des te beter dit wordt beoordeeld.
- De mate waarin Inschrijver meedenkt met Opdrachtgever om bij het uitvoeren van projecten/bestellingen juiste keuzes te kunnen maken.
- De mate waarin Inschrijver flexibel kan zijn in de dienstverlening.
- De mate waarin het escalatieproces duidelijk/klantgericht is en bijdraagt aan snelle oplossingen.
- De mate waarin de beschrijving volledig, duidelijk, concreet, consistent en uitvoerbaar is.

Criterion K3. – Implementatie (15 punten)

Hoe gaat Opdrachtnemer ervoor zorgen dat de transitie voor Opdrachtgever vlekkeloos verloopt? Ten einde de overdracht en operationele procesvoering goed te laten verlopen en de verdere concretisering van de werkzaamheden inzichtelijk te krijgen, stelt Inschrijver een concept implementatieplan op.

Na het voornemen tot gunnen heeft Inschrijver een periode van zes weken om zijn organisatie en de Deelnemers voor te bereiden op uitvoering van de dienstverlening zoals beschreven in de Aanbestedingsdocumenten.

Indien het niet mogelijk is om alle koppelingen met Deelnemers te realiseren binnen zes weken, is het in afwachting van de oplevering van alle koppelingen, toegestaan om tijdelijk op een andere wijze bestellingen te plaatsen dan in het Programma van Eisen is geëist. Hierbij dient er wel naar gestreefd te worden om dit in een zo kort mogelijke periode te organiseren. Uiterlijk zes (6) maanden na gunning moet het bestelproces voor alle Deelnemers conform Programma van Eisen zijn ingericht.

Uit het implementatieplan blijkt welke activiteiten de Opdrachtnemer onderneemt om zijn eigen organisatie en die van de Deelnemers in orde te maken voor de te verrichten taken en hoe hij de overdracht van taken door de Opdrachtgever organiseert. Het bevat een concrete planning waarin alle te nemen acties, te bereiken resultaten en onderlinge afhankelijkheden in de tijd zijn uitgezet. Risico's en verwachtingen van de Opdrachtgever, c.q. de Deelnemers zijn aangegeven.

Inschrijver dient een concept implementatieplan toe te voegen waarin minimaal de volgende aspecten aan de orde te komen:

- Activiteiten, welke activiteiten worden in de implementatieperiode verricht en welke na ingang van het contract? Hierbij dient u de fasering en mijlpalen aan te geven.
- Verwachte inspanning Opdrachtnemer (kwalitatief en kwantitatief).
- Verwachte inspanning Opdrachtgever (kwalitatief en kwantitatief).
- In te zetten rollen vanuit Opdrachtnemer, inclusief profiel indien van toepassing.
- Een risico- en impactanalyse van de implementatie en bijbehorende beheersmaatregelen (het gaat hierbij om risico's buiten de risicosfeer van opdrachtnemer; risico's binnen diens risicosfeer worden geacht geen risico voor de implementatie op te leveren).

Voorwaarden:

- Inschrijver dient bovenstaande vraag te beantwoorden met een concept implementatieplan in maximaal vier (4) pagina's op A4-formaat (lettergrootte 10; regelafstand 1,5), exclusief planningsillustratie (zoals bijv. een Gantt-chart).

Bij de beoordeling zal worden gelet op:

- De mate waarin Opdrachtnemer laat zien de Opdracht te doorgronden.
- De mate waarin en wijze waarop Opdrachtgever ontzorgd wordt (minimale belasting voor Opdrachtgever, Deelnemers en gebruikers) en de transitie zo soepel mogelijk verloopt.
- De mate waarin continuïteit van de dienstverlening is geborgd, inclusief kennisoverdracht.
- De mate waarin de Opdrachtnemer de juiste risico's benoemt en de mate waarin de voorgestelde beheersmaatregelen de genoemde risico's ook daadwerkelijk minimaliseren.
- De mate waarin de beschrijving volledig, duidelijk, concreet, consistent en uitvoerbaar is.

Criterion K4. – Duurzaamheid (15 punten)

Aanbestedende Dienst heeft als overheidsorganisatie een voorbeeldfunctie en is daarom van mening dat zij minimaal de ontwikkelingen op het gebied van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) en inkopen moet volgen. Samen met haar dienstverleners en ketenpartners wenst zij inzicht te hebben in de processen en de keten om zo impact te kunnen maken t.a.v. MVO.

Inschrijver dient een beschrijving toe te voegen waarin onderstaande vragen worden beantwoord:

- Hoe geeft u invulling aan MVO binnen de Opdracht, beschrijf uw voorstellen waarbij u dient te denken aan:
 1. Productie
 - Op welke manier zorgt Inschrijver ervoor dat tijdens de productiefase van het product een bijdrage wordt geleverd aan MVO?
 2. Gebruik
 - Op welke manier zorgt Inschrijver ervoor dat tijdens de gebruiksfase van het product een bijdrage wordt geleverd aan MVO?
 3. Recycling
 - Welke mogelijkheden biedt u om bestaande apparatuur op een maatschappelijk verantwoorde manier af te voeren dan wel opnieuw in te zetten?
 4. Logistiek
 - Op welke wijze er invulling wordt gegeven aan een duurzame bedrijfsvoering en CO2-reductie binnen de contractperiode?
 5. Verpakkingen
 - Welke mogelijkheden u biedt tot terugname en milieuvriendelijke verwerking van verpakkingsmateriaal binnen uw organisatie?
- Welke KPI's kunt u voorstellen om maatregelen/voorstellen t.a.v. MVO binnen deze Raamovereenkomst te kunnen meten?

Voorwaarden:

- Inschrijver dient bovenstaande vragen te beantwoorden op maximaal ~~vier (4)~~ ~~drie (3)~~ pagina's A4-formaat (lettergrootte 10; regelafstand 1,5).

Met opmerkingen [GP[5]: 1e Nvl vraag nr. 112

Bij de beoordeling zal worden gelet op:

- De mate waaruit blijkt dat Inschrijver tijdens de productiefase van een product een bijdrage levert aan duurzaamheid.
- De mate waaruit blijkt dat Inschrijver tijdens de gebruiksfase van een product een bijdrage levert aan duurzaamheid.
- De mate waaruit blijkt dat Inschrijver met duurzame inzet van milieuvriendelijke middelen en materialen bijdraagt aan minder belasting van het milieu.
- Naarmate de Inschrijver zorg draagt voor betere mogelijkheid tot hergebruik of recycling van de verpakking wordt dit deel van de inschrijving hoger gewaardeerd. Hergebruik en meervoudig gebruik wordt hoger gewaardeerd dan recycling.
- De mate waarin de beschrijving en/of KPI's volledig, duidelijk, concreet, consistent en uitvoerbaar is/zijn.