

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

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).

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:

<i>Uitmuntend</i>	<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>
<i>Goed</i>	<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>
<i>Voldoende</i>	<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 1 of 2 punten van verbetering.</i>
<i>Matig</i>	<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 2 verbeterpunten.</i>
<i>Onvoldoende</i>	<i>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'.</i>

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

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**.

NOTE: U dient de beantwoording van de open vragen te anonimiseren en een code toe te voegen in de benaming en in het bestand (dus geen (bedrijfs)naam of logo's!), er mag in geen geval te herleiden zijn welke inschrijver de beantwoording heeft gegeven. De code mag u zelf bedenken. Indien er wel een naam/tekst/verwijzing of andere herleiding staat beschreven, zal deze zwart worden gemarkeerd voordat de beantwoording naar de beoordelaars worden verzonden.

In een begeleidend schrijven dient inschrijver de zelf te bedenken **anonieme code** te vermelden. Deze code dient vervolgens in de benaming van de digitale beantwoording (bestandsnaam) te zijn vermeld.

1. Plan van aanpak/ implementatie algemeen

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 3 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.
- Een uitgewerkt tijdspad rekening gehouden met een sterke decentrale organisatie 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.
- Welke inspanningen (uitgedrukt in uren en functies) er van de opdrachtgever verwacht worden en wanneer (in welke fase) (centraal en op de scholen).
- 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 scholen te informeren en te enthousiasmeren.

2. Marktconforme prijsstelling

De opdrachtgever hecht 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 minimaal:

- Hoe zij de marktconformiteit van promotioneel drukwerk gaat waarborgen, specifiek voor bestellingen en bijzondere handelingskosten die niet op het prijzenblad zijn verwerkt.
- Hoe inschrijver om gaat met een prijsstelling die door een besteller op een school 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.
- Hoe inschrijver om gaat met een situatie waarbij een school sneller bij een lokale copyshop of drukker een bestelling geleverd krijgt dan volgens het in deze aanbesteding afgestemde SLA.

3. Aflevering bestellingen

Inschrijver dient op maximaal 3 A4 te beschrijven (toe te voegen via TenderNed) op welke wijze zij de levering van bestellingen zal gaan verzorgen. Inschrijver beschrijft hierbij minimaal het volgende:

- Of inschrijver de bezorging in eigen beheer zal uitvoeren of de bezorging uitbesteedt.
- Hoe inschrijver zal waarborgen dat de bestellingen te allen tijde binnen de gestelde levertijden geleverd zullen worden.
- Hoe inschrijver zal waarborgen dat de bezorger (ongeacht of de bezorging door inschrijver in eigen beheer wordt gedaan of wordt uitbesteed) op de hoogte is van hetgeen gesteld is in het programma van eisen omtrent de levering.
- Hoe inschrijver handelt in de situatie dat een bestelling zoekraakt in het bezorgproces.
- Hoe inschrijver handelt in de situatie dat een bezorging uitbesteed is en de bezorgdienst aangeeft dat de bestelling is afgeleverd bij aanbestedende dienst, maar aanbestedende dienst de bestelling niet ontvangen heeft.

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 DRUKWERK

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. 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.

Door middel van het fictief bestellen van de drukwerkitems (een visitekaartje en een vooraf bepaalde reprografische opdracht, voor iedere inschrijver gelijk) 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.**

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.