

Bijlage 7 Kwaliteit

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, ten opzichte van wat er al vereist is, 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, of enige vergoeding. Om de kwaliteit en toegevoegde waarde van de Inschrijver(s) te kunnen beoordelen dient Inschrijver haar kwaliteit aan te tonen en meerwaarde uit te werken conform het onderstaande. Inschrijver dient de kwaliteitsaspecten in, deze zullen los van elkaar worden beoordeeld.

Bij de inschrijving moet het volgende onderdeel worden ingediend

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

Na het indienen van de schriftelijke inschrijving zal het volgende onderdeel plaatsvinden:

7.2 Persoonlijke toelichting beantwoording van de schriftelijk ingediende open vragen: Inschrijver zal op locatie van de aanbestedende dienst een toelichting geven op haar schriftelijke beantwoording van de open vragen. De beoordelaars kunnen aan de hand van de inschrijving en de toelichting nadere vragen stellen (over uitsluitend deze onderwerpen) ter verduidelijking, om zodoende de beoordeling zo goed mogelijk te laten plaatsvinden.

7.1 OPEN VRAGEN

Om de kwaliteit en toegevoegde waarde van de Inschrijver(s) te kunnen beoordelen dient Inschrijver haar kwaliteit aan te tonen en meerwaarde uit te werken conform onderstaande open vragen. **NOTE: Iedere beantwoording moet betrekking hebben op de scope (en ontwikkeling) van de opdracht en op de organisatie van de Opdrachtgever. Tevens dient de beschreven dienstverlening en aangeboden meerwaarde in uw beantwoording bij de prijzen op het prijzenblad te zijn inbegrepen, er is dus geen sprake van meerwerk/ aanvullende kosten, tenzij dit nadrukkelijk is gevraagd in de betreffende open vraag.**

Bij het uitwerken van het beantwoorden van de open vragen 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.
- U dient bij het uitwerken van de schriftelijke beantwoording van de open vragen minimaal een fontgrootte van 10 punten aan te houden, dit geldt ook voor afbeeldingen en tabellen.
- Er mogen geen linkjes of verwijzingen toegevoegd worden naar andere digitale omgevingen.
- U dient de uitwerking van de schriftelijke beantwoording van de open vragen toe te voegen bij uw inschrijving via TenderNed als een leesbaar en niet beveiligd **pdf-bestand**.

Voor het subcriterium open vragen van deze bijlage geldt:

Om inzage te geven hoe de beoordeling tot stand komt is het beoordelingsformulier bijgevoegd als bijlage. Per beantwoording van de open vraag zal een score een waarde vertegenwoordigen, deze waarde is te vinden in bijlage 12. Daar waar in bijlage 12 KO staat zal die score naar oordeel van de beoordelingscommissie leiden tot uitsluiting (KNOCK-OUT) van deze aanbesteding. Ook wanneer een Inschrijver op drie of meer willekeurige open vragen, op basis van consensus, 'matig' scoort zal dit leiden tot uitsluiting.

7.1.1 PLAN VAN AANPAK IMPLEMENTATIE

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 2 A4 (toe te voegen op TenderNed) op welke wijze zij de aanvang van de opdracht gaat implementeren in haar werkprocessen en op welke wijze Inschrijver de Opdrachtgever gaat ontzorgen.

Inschrijver beschrijft daarbij minimaal:

- Op welke wijze zij het beheer van het online platform van Aeres en lopende projecten overneemt.
- Welke risico's ziet Inschrijver en welke beheersmaatregelen stelt Inschrijver voor.
- Welke capaciteit qua mensen (expertise en aantal) zet Inschrijver in om deze belangrijke overgangsfase te organiseren.

7.1.2 SEO

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 2 A4 (toe te voegen op TenderNed):

Aeres bestaat uit meerdere organisatieonderdelen met onderwijsaanbod voor het groene domein, waarbij sprake is van verschillende doelgroepen. Dit leidt tot concurrentie tussen en binnen organisatieonderdelen op het gebied van zoekmachineoptimalisatie. Voorbeelden hiervan zijn;

- Een opleiding toegepaste biologie, die op meerdere onderwijsniveaus (en locaties) wordt aangeboden.
- Open dagen van verschillende organisatieonderdelen die in hetzelfde tijdvak worden georganiseerd.

Inschrijver beschrijft 3 oplossingsrichtingen hoe zij maximaal kan bijdragen aan de oplossing van dit vraagstuk.

7.1.3 SUCCESMANAGEMENT/PARTNERSCHAP

Aeres wil toonaangevend zijn in praktijkgericht beroepsonderwijs en ondersteunend onderzoek op het gebied van agro, food, groene leefomgeving, dier en techniek. Voor leerlingen, studenten en cursisten die op allerlei manieren met groene transitie te maken krijgen.

Tegen deze achtergrond heeft de Opdrachtgever te maken met te maken keuzes aangaande de volgende twee aspecten:

- 1) korte termijn webontwikkeling en werkzaamheden binnen het online platform van Aeres en
- 2) de lange termijn ontwikkeling van het online platform van Aeres als geheel.

Inschrijver beschrijft op maximaal 3 A4 (toe te voegen op TenderNed);

1. Op basis van de bovengenoemde aspecten en ambitie, uitgaande van de huidige inrichting, minimaal 3 kansen en/of noodzakelijke veranderingen.
2. Hoe geeft inschrijver invulling aan partnerschap om samen met Aeres de bovengenoemde ambitie verder te versterken.
3. Wat verwacht inschrijver in partnerschap van Aeres?

7.1.4 EXIT SITUATIE

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 1 A4 (toe te voegen op TenderNed) hoe zij een eventuele EXIT gaat organiseren in de volgende situaties: 1. Einde van de overeenkomst en 2. Tussentijdse beëindiging van de raamovereenkomst bij ontevredenheid. Inschrijver beschrijft een plan van aanpak en welke support zij gaat verlenen bij een overgang naar een andere dienstverlener.

Houdt bij beantwoording rekening met het feit dat een overgang naar een andere partner maanden in beslag kan nemen.

7.1.5 CUSTOMER JOURNEY LLO

Aeres wil onder andere een toonaangevende aanbieder zijn op het gebied van LLO (Leven Lang Ontwikkelen, = volwassenenonderwijs). Op dit moment vindt aanbod plaats vanuit Aeres Training Centre, Aeres TECH, Aeres Hogeschool & Aeres Training Centre International.

Welke visie heeft de Inschrijver op het realiseren van een optimale online customer journey van potentiële cursisten, waarbij Aeres daadwerkelijk die toonaangevende aanbieder wordt? Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 2 A4 (toe te voegen op TenderNed) welke toegevoegde waarde zij op dit vlak kan bieden.

7.1.6 KOSTEN MEERWERK

Casus: Tijdens de uitvoering van een project blijkt dat meer kosten gemaakt moeten worden dan aanvankelijk door Inschrijver geraamd. Welke oplossingsrichting biedt Inschrijver aan zodat het beoogde resultaat toch behaald kan worden? Inschrijver beschrijft bij welke partij het financieel risico ligt. Inschrijver dient dit te beschrijven op maximaal 1 A4 (toe te voegen op TenderNed).

7.1.7 MIGRATIE NAAR XM CLOUD

Aeres overweegt om het platform in de komende jaren te migreren naar XM Cloud. Inschrijver beschrijft op maximaal 2 A4:

- a. Zou inschrijver dit adviseren en waarom wel/niet?
- b. Indien niet: beschrijft inschrijver op welke wijze zij het huidige platform qua architectuur optimaliseert.
- c. Indien wel: beschrijft inschrijver een stappenplan hoe Inschrijver hierbij kan ondersteunen.

7.1.8 SLA INCIDENTEN EN SLA HERSTELTIJDEN

Van Inschrijver wordt gevraagd een SLA in te dienen zoals zij de dienstverlening gaat inrichten. Inschrijver dient te beschrijven wat zij kwalitatief verstaat onder de verschillende incidenten en welke maximale oplostijd zij daarvoor biedt. Inschrijver vult op 'Formulier D invulformulier open vraag 7.1.8' (en voegt deze toe aan haar inschrijving) de onderstaande antwoorden in waaruit de score volgt die in bijlage 12 staat beschreven:

Incidenten	Welke incidenten vallen hier onder?	Te behalen score	Maximale hersteltijd kantoortijden
Zware incidenten	<i>Antwoord/ beschrijving invullen op formulier D invulformulier open vraag 7.1.8 door Inschrijver.</i>	U-G-V-M-O	1, 2, 3 of 4 uur
Minder zware incidenten	<i>Antwoord/ beschrijving invullen op formulier D invulformulier open vraag 7.1.8 door Inschrijver.</i>	U-G-V-M-O	2, 4, 6 of 8 uur
Kleine problemen	<i>Antwoord/ beschrijving invullen op formulier D invulformulier open vraag 7.1.8 door Inschrijver.</i>	U-G-V-M-O	2, 8, 12 of 24 uur

Uitleg U-G-V-M-O:

U= uitmuntend

G= goed

V= voldoende

M= matig

O= onvoldoende

NB: de eisen 19 tot en met 27, dit zijn de minimale uitgangspunten voor een SLA.

Beoordelingskader open vragen

Om de kwaliteit van een Inschrijver te kunnen beoordelen heeft de aanbestedende dienst gekozen voor de beoordelingsmethodiek 'gunnen op waarde'. Per item zal de beoordelingsgroep een waarde toekennen, afhankelijk van het onderwerp en de keuzemogelijkheden die de beoordelaar heeft voor dat onderdeel. 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 dat zij onafhankelijk van elkaar zullen invullen. Daarna zal de beoordelingsgroep op basis van consensus tot een eindscore per item komen.

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. Indien lager ('onvoldoende') wordt gescoord 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 het maximale gescoord wordt en dus alles wat hiertussen valt, de aanbestedende dienst haar beoordeling uitgebreid zal motiveren. Als uit de interviews blijkt dat een beantwoording een ander inzicht geeft voor een beoordelaar dan het ingediende kan de beoordelingscommissie ervoor kiezen om de eerdere scores daarop aan te passen.

De leden van de beoordelingsgroep zullen eerst onafhankelijk van elkaar de beantwoording van de open vraag beoordelen. 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 in punten van 1 t/m 5, waarbij 1 punt als laagst en onvoldoende geldt en een 5 als hoogst wat uitmuntend inhoudt. Per beantwoording van de open vraag zal een score een waarde vertegenwoordigen, deze waarde is te vinden in bijlage 12 en tevens in het beoordelingsformulier.

Daar waar **KO** staat zal die score naar oordeel van de beoordelingscommissie leiden tot uitsluiting (KNOCK-OUT) van deze aanbesteding.

5 = 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.

4 = 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.

3 = 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.

2 = 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.

1 = Onvoldoende

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'.

7.1B TOELICHTING OP DE BEANTWOORDING VAN DE OPEN VRAGEN

De Inschrijver zal bij AERES (in Ede) haar beantwoording op de open vragen inclusief de casus toelichten. Van de toelichting wordt verwacht dat Inschrijver zelf het initiatief neemt om de beantwoording, zoals Inschrijver deze heeft ingediend, toe te lichten, waarbij dezelfde volgorde aangehouden moet worden. 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 persoonlijke toelichting blijkt dat Inschrijver haar beantwoording niet gestand kan doen, de medewerkers (sleutelfunctionarissen) van de Inschrijver de inhoud van de eigen inschrijving onvoldoende kennen dan zal de betreffende Inschrijver op die betreffende open vraag onvoldoende scoren. Inschrijver scoort ook onvoldoende als zij een open vraag niet toelicht.

De persoonlijke 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 en casus 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. Het is NIET de bedoeling dat Inschrijver een bedrijfspresentatie geeft, zij mag zich maximaal 5 minuten voorstellen (niet verplicht), waarna de 150 minuten van de toelichting gaan plaatsvinden. De toelichting, inclusief het stellen van vragen en de beantwoording hiervan, mag maximaal 150 minuten duren.

160 minuten totaal:

- 5 minuten installatie presentatiemiddelen/ connectie maken;
- 5 minuten kennismaking/ voorstellen;
- maximaal 150 minuten toelichting van:
 - *open vraag 1*
 - *open vraag 2*
 - *open vraag 3*
 - *etc.*

Inschrijver dient deze volgorde tijdens de persoonlijke toelichting aan te houden.

De beoordelaars kunnen tijdens de toelichting verduidelijkingsvragen stellen over de inschrijving en toelichting. De toelichtingen zullen plaatsvinden op de dagen zoals beschreven in het aanbestedingsdocument (Inschrijver zal hiervoor tijdig een nadere uitnodiging ontvangen). Om enige discussie achteraf te voorkomen zal de toelichting 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. De opnames zullen uitsluitend gebruikt worden voor deze aanbesteding en niet met derden worden gedeeld.