

#### **Bijlage 4      Beantwoording gunningscriteria kwaliteit**

Inschrijver dient in de Inschrijving alle hieronder genoemde (sub)gunningscriteria te beantwoorden.

Toezeggingen in de beantwoording van de vragen (gunningscriteria) dienen door Opdrachtnemer gestand te worden gedaan. Na gunning worden, in overleg met Opdrachtgever, Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) opgesteld ter monitoring van de gestelde kwalitatieve aspecten.

Per vraag dienen de genoemde onderdelen volledig beantwoord te worden. De uitwerking dient zodanig te zijn dat de uitwerkingen per subgunningscriterium los en onafhankelijk van elkaar beoordeeld kunnen worden. Dit houdt in dat de beantwoording van gunningscriteria 1 geen onderdeel is van de beoordeling van gunningscriteria 2 en andersom.

Beoordeling vindt slechts plaats op het maximaal gevraagde aantal A4'tjes.  
Indien meer pagina's dan het maximaal aantal pagina's worden ingediend, zal alleen de eerste pagina tot en met het maximaal toegestane aantal pagina's voor het desbetreffende criterium worden beoordeeld.

## **Subgunningscriterium 1. Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI)**

- Maximaal 60 punten
- Maximaal 4 A4 (incl. afbeeldingen)

Aanbesteder wenst een Opdrachtnemer te contracteren die binnen het inkoopsegment Kantoorbenodigdheden aansluit en gezamenlijk uitvoering geeft aan de doelstellingen van de categorie met betrekking tot MVOI. Daarbij ligt de focus op de uitvoering van de thema's (1) Energie en Klimaat, (2) Circulariteit, Materialen Grondstoffen en Biobased en (3) Internationale Sociale Voorwaarden (ISV). Door het bevorderen van duurzame en ethisch verantwoorde omstandigheden in de gehele toeleveringsketen worden milieuoverwegingen en sociale verantwoordelijkheid op een positieve wijze geïntegreerd in het inkoopproces.

In de contractuitvoeringsfase ligt de nadruk op de realisatie van duurzame en ethisch verantwoorde omstandigheden in de gehele toeleveringsketen. Milieuoverwegingen en sociale verantwoordelijkheid worden geïntegreerd in het inkoopproces en uitgevoerd tijdens de contractuitvoeringsfase. Het is van essentieel belang dat de Opdrachtnemer op deze onderwerpen een partnerschap aangaat met Opdrachtgever en haar toeleveringsketen, waarbij de focus ligt op het gezamenlijk dragen van verantwoordelijkheid op de genoemde thema's.

De hoofddoelstelling van de categorie Werkplekomgeving luidt:  
"Voorzien in een werkplekomgeving met een maatschappelijke bijdrage voor alle Rijkskantoren".

De categorie Werkplekomgeving heeft daarbij de ambitie om met haar inkoopkracht, binnen de desbetreffende inkoopsegmenten, maatschappelijke impact te realiseren ten aanzien van:

- Terugdringen van de klimaatimpact;
- Verlagen van de hoeveelheid primaire grondstoffen;
- Aanpakken van misstanden in internationale ketens op het gebied van arbeidsomstandigheden, mensenrechten en milieu.

### **Doelstelling:**

De doelstelling van dit subgunningscriterium luidt:  
Opdrachtnemer die samen met Opdrachtgever een proactieve samenwerking aangaat in het realiseren van de MVOI-doelstellingen. Opdrachtnemer laat concreet zien welke acties worden ondernomen om hier maximaal aan bij te dragen om de doelstellingen gezamenlijk te realiseren.

### **Besteed in uw antwoord minimaal aandacht aan:**

Inschrijver dient in relatie tot het bovengenoemde een plan van aanpak te schrijven waarin Inschrijver minimaal antwoord geeft op onderstaande vragen:

1. Hoe realiseert Inschrijver een zo duurzaam mogelijk assortiment? Welke concrete acties worden hiervoor gezet en in hoeverre gaan deze verder dan het Programma van Eisen? (zie eis M2 in het Programma van Eisen)
2. Inschrijver geeft inzicht in de huidige CO<sub>2</sub> footprint gerelateerd aan de gehele opdracht (conform eis M9) en geeft aan welke stappen nodig zijn en welke maatregelen genomen worden om de CO<sub>2</sub> uitstoot te reduceren (denk bijvoorbeeld aan de toepassing van technologieën, (intern) transport, het aantal vervoersbewegingen, fabricage en verpakkingen, restafval, etc.). Maak de maatregelen specifiek en meetbaar in hoeverre dat mogelijk is.
3. Op welke wijze draagt Inschrijver bij aan een bewuste en duurzame productkeuze door Rijksmedewerkers? (Denk aan de bewustwording creëren bij Rijksmedewerkers door middel van innovatieve toepassingen)
4. Inschrijver dient een duurzame toepassing uit te werken die naast de bovengenoemde onderdelen aansluiten bij de gestelde doelstellingen. Deze duurzame toepassing zorgt voor een significante duurzame bijdrage tijdens de contractuitvoeringsfase.

**Beoordeling vindt plaats op basis van:**

- De mate waarin de aangeboden maatregelen en resultaten (prestaties) bijdragen aan het bereiken van de doelstelling;
- De mate waarin de aangeboden maatregelen en resultaten (prestaties) onderbouwd zijn;
- De mate waarin het aanbod SMART is gemaakt (specifiek, acceptabel en realistisch).

## **Subgunningscriterium 2. Bestelproces**

- Maximaal 35 punten
- Maximaal 5 minuten video (excl. transcriptie)

Aanbesteder wenst dat de Rijksmedewerkers optimaal ondersteund en gefaciliteerd worden bij het gebruik van Kantoorbenodigdheden, zodat de medewerkers hun werkzaamheden efficiënt en effectief kunnen uitvoeren. Middels een gebruiksvriendelijk en goed ingericht bestelproces kan Inschrijver bijdragen aan het optimaal ondersteunen en faciliteren van de Rijksmedewerkers.

Hiervoor is de volgende doelstelling gesteld:

“Een hoge mate van klanttevredenheid van de Deelnemer rondom de dienstverlening en artikelen binnen de inkoopsegmenten van de categorie en ten opzichte van de categorie”.

Hieruit vloeit de contractdoelstelling voort:

“Volledige ontzorging en optimale facilitering van de Rijksmedewerkers bij het gebruik van kantoorbenodigdheden”

### **Doelstelling:**

De doelstelling voor dit subgunningscriterium luidt:

Opdrachtgever wenst een volwaardig en kwalitatief bestelproces, waarbij Opdrachtnemer zijn deel volledig inricht zoals gevraagd. Hierbij dient Opdrachtnemer een bestelomgeving in te richten en uitvoerbaar te maken die in lijn is met de verschillende wensen en behoeften van Deelnemers. Hierin is het gebruik maken van de webshop een belangrijke stap binnen het bestelproces. Deze webshop moet voldoen aan de verschillende behoeften van de Deelnemers (flexibiliteit). Daarbij ligt de focus op een gebruiksvriendelijk, intuïtief, transparant en overzichtelijke bestelomgeving en bestelproces, zodat dit een bijdrage levert aan de optimale facilitering en ondersteuning van de Rijksmedewerkers bij het in gebruik nemen van de gewenste Kantoorbenodigdheden.

### **Besteed in uw antwoord minimaal aandacht aan:**

Inschrijver dient in relatie tot het bovengenoemde een antwoord te geven waarin het onderstaande minimaal beantwoord moet worden.

In dit subgunningscriterium wordt een demo van de bestelomgeving gevraagd. Deze demo dient aan te sluiten bij de doelstellingen van Aanbesteder.

Aanbesteder wil zien dat de volgende vragen/onderwerpen zichtbaar worden gemaakt in de demo en toegelicht worden aan de hand van een video van maximaal 5 minuten. De video heeft als doel inzicht te geven in de bestelomgeving, het bestelproces en de gemaakte keuzes van Inschrijver met betrekking tot de inrichting inclusief onderbouwing.

### Eisen die aan de demo worden gesteld zijn als volgt:

- Inschrijver moet tijdelijke inloggegevens verstrekken die volledige toegang geven tot de demo-omgeving.
- Vanaf 28 mei 2024 tot en met 23 juli 2024 dient de demo-omgeving toegankelijk zijn.
- De demo-omgeving moet alle functies van de live omgeving bevatten, zodat de gebruikerservaring volledig beoordeeld kan worden.
- Gedurende de demo-periode moet de demo-omgeving werkend zijn en functioneren naar behoren, zodat de beoordeling kan plaatsvinden. Indien de demo-omgeving niet naar behoren functioneert, dan kan dit subgunningscriterium niet beoordeeld worden en zal er het waarderingscijfer 2 (KO) toegekend worden.

### Eisen die aan de video worden gesteld zijn als volgt:

- De video moet een logische volgorde hebben, bijvoorbeeld beginnen met inloggen, navigeren door de omgeving, productselectie, en afrekenproces.
- Zorg voor een hoge resolutie (minimaal 1080p) en een duidelijke audio.
- De video moet gepresenteerd zijn met een duidelijke, Nederlands sprekende voice-over.
- De video dient aangeleverd te worden in een .mp4 bestand
- Bij de geleverde video dient een transcript van de tekst meegestuurd te worden, zodat er tekstueel beoordeeld kan worden. De (gesproken) tekst dient dusdanig in de video te zijn verwerkt dat dit a.d.h.v. het transcript duidelijk te volgen is. Bij tegenstrijdigheden prevaleert het transcript.

- Inschrijver dient één video uit te werken waarin de gevraagde onderdelen aan bod komen. Indien de lengte van de video de maximaal opgegeven lengte overschrijdt, wordt het deel dat langer duurt niet meegenomen in de beoordeling.

Inschrijver is naast de eisen verder vrij om invulling te geven aan de video. Er mag bijvoorbeeld gebruik gemaakt worden van schermafdrucken, animaties, of highlight-functies om belangrijke aspecten van de interface uit te lichten.

In deze video wordt aan Inschrijver gevraagd Aanbesteder mee te nemen door de volgende aspecten heen:

Inrichting bestelproces en bestelomgeving:

1. Laat zien hoe een order verloopt van het moment dat de gebruiker de webshop bezoekt, producten zoekt, de winkelmand vult, tot aan het plaatsen van de bestelling.
2. Laat zien hoe transparantie wordt gewaarborgd nadat de order is geplaatst en hoe het monitoren van de geplaatste bestelling plaats vindt. Laat zien hoe de gebruikersinterface is ingericht, inclusief voorbeelden van zoekfuncties, productvisualisaties, navigatiestructuur, toepassing van de (technische) functionaliteiten (aantal clicks etc), stimuleren van een duurzaam assortiment, reviews op producten, het aanmaken van (meerdere) bestelaccounts, instellen van een maximaal budget en het instellen van toegang en autorisatie (de lijst is niet uitputtend).
3. Laat zien hoe technische ondersteuning wordt geboden bij het voordoen van problemen tijdens het bestelproces en na het bestelproces.

Onderstaande elementen dienen beantwoord te worden in de video.

Bestel- en leveringsflexibiliteit:

4. Hoe Inschrijver het bestelproces met betrekking tot leveringsopties en -tijden, orderaanpassingen, en spoedbestellingen inricht. Geef specifieke voorbeelden van hoe het systeem omgaat met onvoorziene wijzigingen in bestellingen en last-minute verzoeken. Ook met betrekking tot de verschillende wensen en behoeften van Deelnemers.
5. Hoe gaat Inschrijver binnen het bestelproces om met de levering op afwijkende adressen (zoals bijvoorbeeld de thuiswerkplekken in geval van de Nederlandse Arbeidsinspectie (NLA)? Beschrijf hoe Inschrijver er zorg voor draagt dat de juiste/benodigde informatie – binnen het bestelaccount - wordt meegegeven in het bestelproces, zodat levering op de juiste bestemming wordt afgeleverd. En hoe zorgt Inschrijver ervoor dat het in lijn blijft met gestelde regelgeving omtrent de AVG?

Transparantie en tracking:

6. Hoe zorgt Inschrijver voor transparantie gedurende het gehele bestel- en leveringsproces? Beschrijf de beschikbare trackingfuncties en hoe deze bijdragen aan een heldere communicatie over de status van bestellingen, (deel)leveringen en eventuele vertragingen.

**Beoordeling vindt plaats op basis van:**

- De mate waarin Inschrijver door middel van de demo-omgeving aantoont hoe invulling wordt gegeven aan een gebruiksvriendelijke, intuïtieve, transparante en overzichtelijke bestelomgeving en bestelproces;
- De mate waarin Inschrijver door middel van de video (transcript) aantoont volledige invulling te geven aan de gevraagde elementen in overeenstemming met de doelstelling zoals die is gesteld;
- De mate waarin de gemaakte keuzes en resultaten (prestaties) weergegeven in de video (transcript) bijdragen aan het bereiken van de doelstelling;
- De mate waarin de gemaakte keuzes en resultaten (prestaties) weergegeven in de video (transcript) onderbouwd zijn;
- De mate waarin de demo-omgeving en video (transcript) SMART is gemaakt (specifiek, acceptabel en realistisch).

### **Subgunningscriterium 3. Rapportage**

- Maximaal 5 punten
- Een voorbeeld managementrapportage (fictieve weergave, zoals deze in de uitvoering van de contactperiode wordt opgesteld)
- Maximaal 1 A4 (toelichting op rapportage en beantwoording onderwerpen)

#### **Doelstelling**

Het subgunningscriterium heeft als doel om van Inschrijver een gedetailleerde en heldere rapportage te ontvangen die de performance weergeeft en essentiële stuurinformatie bevat. Deze rapportage moet Aanbesteder in staat stellen om effectief inzicht te geven, bij te kunnen sturen, strategische beslissingen te nemen en contractdoelstellingen te realiseren. De managementrapportage is gebaseerd op accurate en relevante gegevens. Inschrijvers worden beoordeeld op hun vermogen om een duidelijk beeld te schetsen van de performance in een voorgestelde rapportage, inclusief de structuur, relevantie en diepgang van de informatie. Aanbesteder hecht bijzonder belang aan de efficiëntie, doelgerichtheid en trends over bepaalde periodes, waarmee gestuurd kan worden op de cruciale aspecten van de performance en de contractdoelstellingen.

#### **De (voorbeeld) managementrapportage bestaat uit een:**

- Overzicht en performance op KPI's;
- Overzicht en inzicht op onderdelen en performance op basis van de in het Programma van Eisen gestelde eisen;
- Overzicht contractuele tijdsgebonden acties en afspraken die voortvloeien uit de om het Programma van Eisen gestelde eisen.

#### **Besteed in uw antwoord minimaal aandacht aan:**

Inschrijver dient in relatie tot het bovengenoemde een antwoord te geven waarin onderstaande onderwerpen minimaal beantwoord moeten worden. De (voorbeeld) managementrapportage moet het volgende inzichtelijk maken:

1. Rapportageformat, structuur en toegankelijkheid: Inschrijver biedt Aanbesteder inzicht in voorbeeldrapportage die de structuur en het format van de stuurinformatie illustreert.
2. Relevantie van informatie: Inschrijver biedt Aanbesteder specifieke elementen ten gunste van stuur- en detailinformatie, analyseert deze, geeft bijzonderheden aan en doet verbetervoorstellen;
3. Feedback en doorontwikkeling: Inschrijver beschrijft hoe zorg gedragen wordt voor continue verbetering van de rapportage (inhoud, structuur en -format).
4. Nauwkeurigheid en betrouwbaarheid van gegevens; beschrijving van de gebruikte gegevensbron(nen), maatregelen om de nauwkeurigheid van de gegevens te waarborgen.
5. Aanvullende informatie en uitvoering contract; Inschrijver biedt naast rapportagegegevens overzicht in de op te volgen acties en eisen vanuit de gestelde eisen uit de Raamovereenkomst.

#### **Beoordeling vindt plaats op basis van:**

Let op: de beoordeling ziet toe op de toelichting van de managementrapportage (1 A4) en fictieve weergave van de voorbeeld managementrapportage. De inhoud van de fictieve weergave wordt niet beoordeeld, maar dient wel overeen te komen met de toelichting.

- De mate waarin de aangeboden rapportages, geboden maatregelen en resultaten (prestaties) bijdragen aan het bereiken van de doelstelling;
- De mate waarin Opdrachtgever ondersteund wordt in het analyseren, inzicht geven en bijsturen van prestaties;
- De mate waarin de aangeboden maatregelen en resultaten (prestaties) onderbouwd zijn;
- De mate waarin het aanbod SMART is gemaakt (specifiek, acceptabel, realistisch, tijdsgebonden)