

Bijlage 7 Kwaliteit

Naast de gestelde eisen uit de onderhavige aanbesteding is de aanbestedende dienst op zoek naar een leverancier die haar gedurende de periode van de raamovereenkomst kan voorzien van toegevoegde waarde. Hoe meer toegevoegde waarde een inschrijver biedt, hoe hoger zij op dit onderdeel kwaliteit scoort. Scoort inschrijver onvoldoende op één of meerdere onderdelen (zoals in deze bijlage beschreven) dan zal zij worden uitgesloten van verdere deelname. Inschrijver mag ervan uitgaan dat indien er daadwerkelijk onvoldoende is gescoord, de aanbestedende dienst haar beoordeling uitgebreid zal motiveren. 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.

Bij de inschrijving moeten de volgende onderdelen worden ingediend:

- 7.1 Beantwoording open vragen:** Inschrijver beantwoordt de gestelde open vragen conform deze bijlage.
- 7.2 Bestelportal:** Inloggegevens van de werkende bestelportal van inschrijver.

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

- 7.3 Persoonlijke toelichting op schriftelijke beantwoording open vragen en demonstratie bestelportal.** Inschrijver zal op locatie van de aanbestedende dienst een demonstratie geven van haar bestelportal en een toelichting geven op haar beantwoording van de open vragen.

BEOORDELINGSKADER

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). 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.

In enkele gevallen (waar geen uitsluiting (KO= knock-out) bij beschreven staat) geldt de waarde die daarbij hoort. 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.

Alle leden van de beoordelingscommissie krijgen een scoreblad waarop zij de beoordeling van de open vragen onafhankelijk van elkaar zullen beoordelen en invullen. Na de onafhankelijke beoordeling zal de beoordelingscommissie op basis van CONSENSUS de eindscore op de beantwoording van de open vraag vaststellen. De beantwoording zal worden beoordeeld conform onderstaand beoordelingskader, waarbij als laagst een onvoldoende geldt en een "uitmuntend" als hoogst inhoudt.

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 één of twee punten van verbetering.

2 = Matig

In de beantwoording van de inschrijver wekt zij maar een matig vertrouwen, het antwoord is matig concreet geformuleerd en de beantwoording kent meer dan twee punten van verbetering. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een matig resultaat.

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'.

7.1 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 en dient bij de aangeboden prijsstelling te zijn inbegrepen, tenzij de kosten nadrukkelijk zijn uitgevraagd in de vraagstelling.

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 beantwoording van de open vragen minimaal een fontgrootte van 10 punten aan te houden. Dit geldt OOK voor AFBEELDINGEN!
- U dient de uitwerking van de 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:

Totaal kan de inschrijver een maximale waarde conform bijlage 10 behalen op de beoordeling van de beantwoording van de open vragen. Om inzage te geven hoe de beoordeling tot stand komt hebben wij het beoordelingsformulier bijgevoegd als bijlage 8.

7.1.1 Flexibiliteit

Gedurende het schooljaar komt het voor dat er leerlingen instromen en uitstromen. Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 3 A4 (toe te voegen op TenderNed) welke dienstverlening en flexibiliteit zij hierbij kan bieden met betrekking tot de leerpakketten.

Inschrijver beschrijft minimaal:

- Welke mate van flexibiliteit inschrijver biedt bij instroom van leerlingen gedurende het schooljaar (hoeveel % van de kosten moeten wanneer betaald worden).
- Welke mate van flexibiliteit inschrijver biedt bij uitstroom van leerlingen gedurende het schooljaar (hoeveel % van de kosten moeten wanneer verrekend worden).
- Welke mate inschrijver delen van leerpakketten (zoals leerboeken zonder werkschriften, leerpakketten uit andere leerjaren, niet alle nummer van werkboeken, toetsboeken apart, leerlinglicenties losgekoppeld van verwerkingsmaterialen kan leveren).
- Of er een verschil zit (en welke) in flexibiliteit tussen de leerboeken, werkboeken en licenties (bijvoorbeeld kan er een scheiding in kosten worden gemaakt als een leerling en/of leerlingen uitstroomt na bijvoorbeeld 2 maanden (of later) na start schooljaar).

7.1.2 Advies over ontwikkeling

De opdrachtgever wil pro-actief geïnformeerd worden over de ontwikkelingen van leerpakketten en kantoorartikelen voor het primair onderwijs in de meest brede zin. Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 2 A4 (toe te voegen op TenderNed) wat zij kan betekenen voor de opdrachtgever in:

- Het voorzien van marktkennis en ontwikkelingen (waaronder marktontwikkeling bij diverse grote en kleine uitgevers en aanbieders, prijsontwikkelingen, etc.).
- Haar advies met betrekking tot de leerpakketten en methodes (verschillen, kwaliteit en kenmerken) aan leidinggevenden en onderwijzend personeel. Hierbij gelet op leerboeken, werkboeken, licenties, etc. met als uiteindelijk doel om nog beter onderwijs te kunnen geven. Inschrijver beschrijft daarbij wat zij concreet aanbiedt en met welke frequentie binnen de aangeboden prijzen op het prijzenblad.
- Op welke wijze zij opdrachtgever adviseert bij het inzetten van lesmethoden.
- Op welke wijze inschrijver communiceert met de BMS en met de directeurs van de verschillende scholen (uitgewerkt met in te zetten middelen, een tijdsplan en communicatiematrix).

- Op welke wijze inschrijver zal adviseren bij de overstap naar een nieuwe lesmethode.
- Op welke wijze inschrijver zal adviseren over en bij de overstap naar steeds meer digitaal onderwijs en een digitale leeromgeving.

7.1.3 Serviceorganisatie

De opdrachtgever hecht veel waarde aan een goede inrichting van de service vanuit de opdrachtnemer. Inschrijver dient het volgende te beschrijven op maximaal 3 A4 (toe te voegen op TenderNed):

- Hoe het proces van levering door inschrijver eruit ziet.
- Op welke wijze inschrijver de implementatie van digitaal lesmateriaal inregelt (het borgen in de organisatie) ook in wijze en frequentie van de communicatie naar de leerkrachten die met de lesmethodes moeten gaan werken.
- Welke ondersteuning inschrijver biedt wanneer er problemen zijn met digitaal materiaal die van dusdanige aard zijn dat het materiaal niet meer gebruikt kan worden voor de lessen (en welke reactietijd inschrijver biedt).
- Op welke wijze de klachtafhandeling door inschrijver eruit ziet. Waarbij inschrijver ingaat op de inrichting van het proces voor klachtafhandeling, de responstijden en de oplostijden.
- Op welke wijze inschrijver zich onderscheidt van andere leveranciers.
- Welke KPI's inschrijver biedt bovenop het gestelde in de aanbestedingsdocumenten.

7.2 Online bestelportal

De opdrachtgever hecht veel waarde aan een goed werkende en gebruiksvriendelijke online bestelportal. Allereerst zal inschrijver haar bestelportal demonstreren op locatie bij de aanbestedende dienst (zie hoofdstuk 7.3). Van deze demonstratie wordt verwacht dat inschrijver zelf het initiatief neemt om de portal te demonstreren. Het gaat hierbij om een live demonstratie (dus geen screenshots) van de eenvoud/ gebruikersvriendelijkheid van het plaatsen van een bestelling en de inzichtelijkheid in de catalogus van inschrijver. Vervolgens zullen de beoordelaars diverse items gaan bestellen, zoals dit ook in de praktijk zal gaan plaatsvinden (praktijksimulatie). De beoordelaars zullen vervolgens het bestelproces in de bestelapplicatie van inschrijver beoordelen.

Inschrijver geeft de beoordelaars toegang tot de bestelportal zoals die na een eventuele gunning eruit komt te zien. De beoordelaars zullen het volgende gaan bestellen:

- <<item 1>> (lespakket)
- <<item 2>> (digitale methode)
- <<item 3>> (kantoorartikel)

Door middel van het fictief bestellen van bovenstaande items zullen de beoordelaars beoordelen in welke mate de bestelapplicatie gebruiksvriendelijk, goed werkend en volledig is. De toegang (login naam en wachtwoord) tot deze werkende applicatie dient inschrijver op te nemen in een inleidende brief welke inschrijver bij haar inschrijving dient toe te voegen.

De beoordelingscommissie zal de bestelapplicatie beoordelen op de items zoals vermeld in bijlage 10. De leden van de beoordelingscommissie zullen onafhankelijk van elkaar de mate waarin inschrijver 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 voor het onderdeel bestelportal. Om inzicht te geven hoe de scores tot stand komen is het beoordelingsformulier bijgevoegd als bijlage.

7.3 Persoonlijke toelichting op schriftelijke beantwoording open vragen en demonstratie bestelportal:

Inschrijver zal haar bestelportal demonstreren en haar beantwoording op de open vragen toelichten. Van de toelichting wordt verwacht dat inschrijver zelf het initiatief neemt om de bestelportal te demonstreren en de beantwoording van de open vragen toelicht. Allereerst zal de inschrijver een demonstratie geven van haar bestelportal. Waarbij zij alle onderdelen zal demonstreren waarop de beoordelaars zullen beoordelen (zoals beschreven in hoofdstuk 7.2).

Vervolgens zal inschrijver haar beantwoording open vragen toelichten in de volgorde zoals inschrijver deze heeft ingediend, toe te lichten, waarbij dezelfde volgorde zal worden gevolgd. Indien inschrijver geen toelichting geeft zal er per vraag een aftrekwaarde van € 10.000,- van toepassing zijn op consensus beoordeling. De beoordelaars kunnen aan Inschrijver tijdens deze demonstratie en toelichting verdiepingsvragen stellen, aan de hand van de demonstratie, de toelichting beantwoording open vragen en de schriftelijke beantwoording die bij de inschrijving is ingediend. Inschrijver zorgt ervoor dat zij deze demonstratie en toelichting laat uitvoeren door eigen medewerker(s), die zodanig bekwaam is/ zijn dat vragen over de inhoud van de bestelportal en de beantwoording van de open vragen eenvoudig beantwoord kunnen worden, waarbij geldt dat diezelfde medewerker(s) na een eventuele voorgenomen gunning de dienstverlening gaat/ gaan verzorgen.

De demonstratie en toelichting moeten 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 demonstratie en toelichting blijkt dat Inschrijver haar inschrijving niet gestand kan doen dan zal de aanbestedende dienst de sessie afbreken en zal de betreffende Inschrijver worden uitgesloten.

De demonstratie en toelichting kunnen 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 per beoordelingscriterium komt. Het consensusoverleg vindt na de toelichting en de demonstratie 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 tijd van de demonstratie bestelportal en de toelichting beantwoording open vragen gaan plaatsvinden. De toelichting en demonstratie, inclusief het stellen van vragen en de beantwoording hiervan, mag maximaal duren:

70 minuten totaal:

- 5 minuten installatie presentatiemiddelen.
- 5 minuten kennismaking/ voorstellen.
- Maximaal 30 minuten toelichting beantwoording open vragen.
- Maximaal 30 minuten demonstratie bestelportal.