

Bijlage 8 – Kwaliteit (gunningcriteria)

Criterium 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 het onderstaande. De door Inschrijver ingediende opleveringen ten behoeve van de beoordeling van de ICT-decentrale hardware, de uitwerking van de praktijkopdracht en de beantwoording van de open vragen, zoals gevraagd in deze bijlage, worden beoordeeld. Daarna worden de Inschrijvers uitgenodigd voor een toelichting op de beantwoording open vragen. Deze toelichting kan ertoe leiden dat de beoordeling van de beantwoording van de open vragen positief of negatief aangepast wordt, uiteraard alleen na een consensusoverleg met alle beoordelaars. De kwaliteit bestaat uit de beoordeling van de open vragen 8.1 tot en met 8.4 (met de toelichting daarbij).

Bij de inschrijving moeten de volgende onderdelen ingediend worden:

1. Beantwoording van de open vragen 8.1 tot en met 8.4;

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

2. Toelichting op de beantwoording van de open vragen.

Beoordelingsmethodiek

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. In enkele gevallen (waar geen uitsluiting 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. Als uit de toelichting op de beantwoording van de open vragen 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. Samenvatting van alle kwaliteitsaspecten en **maximaal en minimaal te behalen waarde** treffen Inschrijvers in bijlage 9.

Open vragen

Naast de gestelde eisen uit de onderhavige aanbesteding is de Aanbestedende dienst op zoek naar Opdrachtnemers die haar gedurende de periode van de raamovereenkomst kan voorzien van veel toegevoegde waarde. Hoe meer toegevoegde waarde een Inschrijver biedt, 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.

NOTE: De beantwoording moet betrekking hebben op de scope (en ontwikkeling) van de opdracht en op de organisaties van de opdrachtgevers. Randvoorwaarden (het niet voldoen aan de onderstaande randvoorwaarden kan leiden tot uitsluiting van deelname en beoordeling, tenzij anders beschreven):

Bij de opleveringen, de uitwerkingen en de beantwoording van de open vragen dient u te letten op het volgende:

1. 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.
2. U dient minimaal een fontgrootte van 10 punten aan te houden (dit geldt ook voor tabellen en afbeeldingen).
3. Er mogen GEEN linkjes worden toegevoegd naar andere omgevingen.
4. Alle opleveringen, uitwerkingen en beantwoording dienen door Inschrijver bij het indienen van de inschrijving via TenderNed te worden geüpload en ingediend als een leesbaar en niet beveiligd **PDF-bestand** tenzij anders aangegeven.

Dat wat de Inschrijver aanbiedt in haar geboden oplevering voor de proefopstelling en in haar beantwoording van de open vragen is inbegrepen, in de op het prijzenblad vermeldde kosten.

Open vraag 8.1 Offerte en bestelproces

Inschrijver dient te beschrijven, op maximaal 3 A4 + 1A4 concept offerte, hoe Inschrijver haar bestel- en leverproces eruit ziet vanaf het moment dat de besteller een offerte aanvraag of een bestelling wenst te plaatsen. Hierbij dient Inschrijver te beschrijven:

- Welke middelen heeft de Inschrijver beschikbaar zodat de besteller een offerte aanvraag en een bestelling kan plaatsen?
- Welke meldingen ontvangt de aanvrager en op welk moment?
- Op welke wijze krijgt de besteller de offerte?
- Inschrijver toont een concept offerte voor het volgende: 600 laptops (1 bestelling, ongeacht het merk) voor leerlingen.
- Hoe kan een offerte zo eenvoudig mogelijk omgezet worden naar een bestelling?
- Hoe wordt de besteller op de hoogte gehouden van de verschillende statussen van de bestelling?
- Hoe kan de besteller een eventuele klacht (geen garantiemelding) indienen?
- Wat kan inschrijver bieden aan CMDB-informatie over bijvoorbeeld 600 bestelde leerlingen laptops?

Open vraag 8.2 Circulariteit en duurzaamheid

Inschrijver dient te beschrijven, op maximaal 4 A4 hoe zij maximaal een invulling gaat geven aan circulariteit en duurzaamheid;

- Hoe Inschrijver omgaat met het hergebruiken van devices die vervangen moeten worden zoals een Chromebook en een beeldscherm van een werkplek. Wordt de hardware volledig hergebruikt (en zo ja op welke wijze) en/of brengt Inschrijver de hardware in een afvalkanaal (en zo ja op welke wijze).
- Op welke wijze beperkt Inschrijver het gebruik van verpakkingsmateriaal?
- Wat doet de Inschrijver met het terugnemen van verpakkingen en in welk verwerkingskanaal worden de verpakkingen weer hergebruikt?
- Van welke maximaal duurzame fysieke distributie maakt Inschrijver gebruik en op welke wijze draagt zij bij aan een maximale CO2-reductie of compensatie?
- Wat kan Inschrijver concreet betekenen in advisering om zo duurzaam mogelijke hardware aan te schaffen, waar de technische levensduur en functioneel gebruik maximaal kan worden benut? Welke voorbeelden kan Inschrijver hier concreet in benoemen?

Open vraag 8.3 Garantie afhandeling

Inschrijver dient te beschrijven, op maximaal 6 A4 hoe Inschrijver omgaat met de garantieafhandelingen. Hierin dient Inschrijver te beschrijven hoe zij handelt in de volgende situaties:

- Wat is volgens inschrijver het verschil tussen garantie afhandeling en reparatie?
- Welke tijdelijke oplossing biedt Inschrijver voor een gebruiker zodat het onderwijs doorgang kan vinden?
- Kunnen garantie en reparaties ook langer worden afgekocht? Zo ja, wat biedt Inschrijver voor laptops en Chromebooks?
- Biedt Inschrijver een dekking bij diefstal en/of verlies van medewerkers- en leerling-devices en waar bestaat deze concreet uit?
- Wat kan Inschrijver betekenen bij glasbreuk en hoe ziet het gehele proces tot reparatie/aflevering eruit?
- Een laptop is **hardware-matig** defect en ligt bij de leerling thuis. Hoe ziet het proces er dan uit van het aanmelden tot het verkrijgen van een werkbare laptop en welke termijnen gelden hier? Opdrachtgever verwacht binnen 24 uur tijdens werkdagen, ofwel de volgende werkdag, een herstel levering op de betreffende school.
- Hoe gaat Inschrijver er mee om in het geval van reparatie gedurende een schoolvakantie?
- Een laptop raakt zoek in het bezorgproces, wordt niet afgeleverd bij de Opdrachtgever. Hoe ziet het proces er dan uit van het aanmelden tot succesvolle levering van de bestelde laptop? Welke termijnen gelden hiervoor?
- Een laptop is binnen de fabrieksgarantie defect, hoe ziet het aanmeld- en omruilproces eruit en binnen welke termijnen vindt wat plaats (het proces van het aanmelden tot weer een werkbare laptop)?
- Een laptop is buiten de fabrieksgarantie defect, hoe ziet het aanmeld- en omruilproces eruit en binnen welke termijnen vindt wat plaats (het proces van het aanmelden tot weer een werkbare laptop)?

Open vraag 8.4 Marktconforme prijzen, huren of kopen

Inschrijver dient te beschrijven, op maximaal 2 A4 op welke wijze zij ervoor gaat zorgen dat Opdrachtgever inzicht verkrijgt in het prijsmodel van Inschrijver, bestaande uit de inkoopprijs plus toeslag. Inschrijver beschrijft daarbij minimaal:

- De wijze van beschikbaar stellen van werkelijke inkooprijzen plus toeslag.
- Hoe waarborgt u dat Opdrachtgever altijd eerlijke en marktconforme prijzen verkrijgt?
- Welke onderwijskortingen biedt Inschrijver aan Opdrachtgever voor Apple devices?
- Welke mogelijkheden biedt Inschrijver voor het huren van (nieuwe) devices (laptops en Chromebooks) in plaats van kopen, zonder dat de Opdrachtgever met een derde (zoals een leasemaatschappij) een nadere overeenkomst aangaat?
- Wat is volgens inschrijver het voordeel van huren ten opzichte van kopen, kijkend naar: kosten, beheer, garantie, verzekeringen en andere voordelen.

Het beoordelingskader met de bijbehorende waarden staan beschreven in bijlage 9. De leden van de beoordelingsgroep zullen onafhankelijk van elkaar de bovenstaande items voor de praktijkopdracht beoordelen waarna er op basis van consensus tot een eindoordeel (per item) zal worden gekomen, dit eindoordeel vertegenwoordigt een waarde per item. De waarden van alle items worden opgeteld en hieruit volgt de eindscore voor de praktijkopdracht. Om inzage te krijgen in de berekening van de scores, is hiervoor het bijbehorende beoordelingsformulier toegevoegd als bijlage.

Voor de beoordeling van de praktijkopdracht geldt een beoordelingskader op basis van consensus met de volgende uitgangspunten:

5 = *Uitmuntend*

In de uitwerking van de Inschrijver wekt zij zeer veel vertrouwen, de beschrijving is uiterst helder en begrijpelijk geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een uitmuntend resultaat en de uitwerking overstijgt de verwachtingen.

4= *Goed*

In de uitwerking van de Inschrijver wekt zij vertrouwen, de beschrijving is helder en begrijpelijk geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een goed resultaat en de uitwerking overstijgt de verwachtingen niet, maar voldoet hieraan.

3= *Voldoende*

In de uitwerking van de Inschrijver wekt zij niet meer dan voldoende vertrouwen, de beschrijving is minder helder en begrijpelijk geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een voldoende resultaat, maar de uitwerking kent een of twee punten van verbetering.

2= Matig

In de uitwerking van de Inschrijver wekt zij maar een matig vertrouwen, de beschrijving is matig concreet geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een matig resultaat. De uitwerking kent meer dan twee punten van verbetering.

1= Onvoldoende

In de uitwerking van de Inschrijver wekt zij onvoldoende vertrouwen, de beschrijving is onvoldoende helder, onvoldoende concreet en is onvoldoende begrijpelijk (of niet) geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een onvoldoende resultaat en de uitwerking is dusdanig onvoldoende dat dit zal leiden tot een gemotiveerde uitsluiting van verdere deelname (of een negatieve waarde zoals beschreven in bijlage 9).

TOELICHTING BEANTWOORDING VAN DE OPEN VRAGEN

De Inschrijver zal op de locatie van Zaan Primair, (zie planning hoofdstuk 2.1 van het aanbestedingsdocument) haar beantwoording op de open vragen toelichten. De beoordelaars zullen aan Inschrijver verdiepingsvragen stellen, aan de hand van de beantwoording die bij de inschrijving is ingediend en de toelichting. Inschrijver zorgt ervoor dat zij deze toelichting laat uitvoeren door een eigen medewerker die zodanig bekwaam is dat vragen over de inhoud van de beantwoording van de open vragen eenvoudig beantwoord kunnen worden en die zelf na een eventuele voorgenomen gunning de implementatie zal gaan verzorgen. Inschrijver houdt daarbij de volgorde van de open vragen aan zodat de beoordelaars exact weten welke toelichting hoort bij welke vraag.

De toelichting moet 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. Eventuele alternatieven en aanvullingen zullen niet leiden tot een aanpassing van de beoordeling.

Inschrijver draagt geheel zorg voor eigen apparatuur, Zaan Primair faciliteert een ruimte met een groot beeldscherm en een internetvoorziening. Indien Inschrijver voor de toelichting gebruik wil maken van het door Zaan Primair beschikbaar gestelde scherm, neemt Inschrijver een eigen device/hardware mee met een HDMI-aansluiting.

Bij de toelichting zijn namens de Inschrijver minimaal de commercieel accountverantwoordelijke (de persoon die de eerste lijn contacten gaat onderhouden) en de projectleider (de persoon die verantwoordelijk is voor de uitvoering) aanwezig om vragen te kunnen beantwoorden. Als bij de toelichting blijkt dat Inschrijver haar beantwoording niet gestand kan doen dan zal de Opdrachtgever de sessie afbreken en zal de beoordeling als onvoldoende aangemerkt worden en de betreffende Inschrijver worden uitgesloten.

De beoordelaars van de Opdrachtgever zullen de toelichting beoordelen conform het onderstaande. De toelichting kan ertoe leiden dat de beoordeling van de beantwoording van de open vragen positief of negatief aangepast wordt, uiteraard alleen na een consensus overleg met alle beoordelaars. 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 toelichting gaat plaatsvinden.

70 minuten totaal:

- 5 minuten installatie presentatiemiddelen
- 5 minuten kennismaking/voorstellen
- maximaal 60 minuten toelichting

Dit onderdeel kent GEEN eigen beoordelingskader, maar kan leiden tot een aanpassing van een beoordeling van de beantwoording van de open vragen.