

Bijlage 6 – Kwaliteit

Referentienummer STRS-PS24

Voor Stichting Rijdende School is de kwaliteit van het aan te schaffen plansysteem van groot belang. Naast de gestelde eisen uit de onderhavige aanbesteding is de Opdrachtgever op zoek naar een Opdrachtnemer die haar gedurende de periode van de overeenkomst kan voorzien van een zo goed mogelijk plansysteem. Het gevraagde plansysteem scoort in deze aanbesteding minimaal een bepaalde waarde zoals in de aanbestedingsdocumenten is beschreven.

Hoe meer toegevoegde waarde een Inschrijver biedt, hoe hoger zij op het betreffende onderdeel kwaliteit scoort. Scoort Inschrijver onvoldoende (of te vaak matig) op onderdelen (zoals in deze bijlage en bijlage 10 beschreven) dan zal zij worden uitgesloten van verdere deelname (tenzij er een negatief bedrag als waarde gegeven wordt). 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 extra vergoeding ten opzichte van de ingediende prijs. Datgene wat Inschrijver indient/ demonstreert dient na gunning daadwerkelijk geleverd te worden en bij de ingediende prijzen te zijn inbegrepen. In de verificatiefase zal e.e.a. getoetst worden en als blijkt dat Inschrijver voorwaardelijk heeft ingeschreven volgt alsnog uitsluiting.

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 volgende:

Bij de inschrijving moeten de volgende onderdelen worden ingediend:

1.A Schriftelijke beantwoording open vragen: Inschrijver beantwoordt de gestelde open vragen conform deze bijlage.

Na het indienen van de inschrijving zullen de volgende beoordelingen plaatsvinden:

1.B Persoonlijke toelichting beantwoording open vragen door Inschrijver: Inschrijver zal op de locatie in Geldermalsen van de Opdrachtgever een toelichting geven op haar 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.

Planning:

De toelichting op de beantwoording van de open vragen zal plaatsvinden conform planning paragraaf 2.1 van het aanbestedingsdocument. Het zal starten op basis van uitnodiging en tijdsloten die na het indienen van een inschrijving worden toebedeeld. Na de toelichting zal de beoordelingscommissie voor dit onderdeel direct tot een consensusbeoordeling komen. Inschrijver is NIET aanwezig bij de consensusbeoordelingen. Inschrijvers zullen tijdig een nadere uitnodiging ontvangen, maar dienen rekening te houden met de geplande dagen. Om enige discussie achteraf (waaronder tijdens de implementatiefase) te voorkomen zullen de onderdelen 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 worden verstrekt aan derden. In bijlage 10 treft Inschrijver aan welke waarde zij maximaal per onderdeel kunnen behalen en wanneer een aantal maal de score "matig" zal leiden tot een uitsluiting. Wanneer er tegenstrijdigheden zijn tussen bijlage 10 en bijlage 7, prevaleert bijlage 10.

1A. SCHRIFTELIJKE BEANTWOORDING VAN DE 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 van de opdracht en op de organisatie van de Opdrachtgever. De beantwoording omschrijft de aangeboden kwaliteit welke bij de door Inschrijver ingediende prijzen moet zijn inbegrepen.

Bij het uitwerken van de beantwoording 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 tekengrootte van 10 punten aan te houden (**ook tekst in afbeeldingen en tabellen dienen minimaal een tekengrootte van 10 punten te hebben**).

- Er mogen **geen linkjes** in de beantwoording zitten met verwijzingen naar online pagina's of andere digitale omgevingen.
- 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. Dit mag geen scan zijn maar een doorzoekbare PDF.**

Voor het sub criterium open vragen van deze bijlage geldt:

Totaal kan de Inschrijver een maximale waarde behalen op de beoordeling van de beantwoording van de open vragen zoals beschreven in bijlage 10. Om inzage te geven hoe de beoordeling tot stand komt hebben wij het beoordelingsformulier bijgevoegd als bijlage bij deze aanbestedingsdocumenten.

OPEN VRAGEN

1.1 PLAN VAN AANPAK IMPLEMENTATIE PLANSYSTEEM

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 6 A4 hoe haar plan van aanpak van de implementatie in 2024 eruitziet. Inschrijver beschrijft daarbij minimaal:

Een concreet plan van aanpak voor de implementatie van het plansysteem in 2024 beschrijven, waarbij inschrijver specifiek aandacht besteedt aan:

- Uw begrip/ inlevingsvermogen van de specifieke organisatie van de Rijdende School;
- De flexibiliteit en samenwerking binnen het project;
- De belangrijkste mijlpalen en het tijdspad tot de live-gang,
- Risicobeheersing;
- En de inzet en rollen van zowel uw eigen team als dat van de opdrachtgever?

1.2 ONTWIKKELINGSAANPAK EN UITDAGINGEN BIJ DE IMPLEMENTATIE VAN HET PLANSYSTEEM

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 6 A4 hoe haar plan van aanpak van de implementatie in 2024 eruitziet. Inschrijver beschrijft daarbij minimaal:

- Een uiteenzetting hoe u de ontwikkeling van het plansysteem gaat realiseren, waarbij u specifiek ingaat op de uitdagingen en kenmerken van de Rijdende School zoals geïdentificeerd in de mockups (<https://www.sketch.com/s/fdc47157-b751-4c56-8658-4689f9a1e527/prototypes>);
- De opzet en structuur van uw sprints en uw strategie voor het omgaan met mogelijke afwijkingen van de mockups, inclusief de impact op kosten en budgetbeheersing?;
- Daarnaast, hoe zorgt u ervoor dat uw aanpak en ontwikkeling aansluiten en aangesloten blijven bij de meest actuele onderwijsstandaarden in het primair onderwijs?

1.3 GEBRUIKERSBETROKKENHEID EN ONDERSTEUNING BIJ HET PLANSYSTEEM

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 4 A4:

- Een uiteenzetting hoe u de verschillende gebruikers van het plansysteem betreft bij de implementatie, met specifieke aandacht voor instructie en training na implementatie;
- Het inventariseren van gebruikerservaringen;
- Het omgaan met upgrades en aanpassingen;
- De continue ontwikkeling van het systeem;
- En de beschikbaarheid van online instructievideo's en actuele handleidingen?

1.4 HELPDESK SERVICEVERWERKING EN -MONITORING NA LIVE-GANG

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 4 A4:

- Een uiteenzetting hoe uw helpdesk de servicemeldingen van de opdrachtgever na live-gang verwerkt?;
- Beschrijf hierbij hoe meldingen worden geplaatst en opgevolgd;
- Hoe afhandeling en bewaking plaatsvinden inclusief praktijkvoorbeelden;
- De wijze van statusupdates en het vaststellen van opgeloste meldingen;
Hoe inzage in de looptijd van meldingen wordt verschaft (bijvoorbeeld via dashboarding);
- En hoe u acteert op repeterende meldingen om herhaling te voorkomen, inclusief een voorbeeld van uw rapportage over de meldingen.

1.5 SLA: INCIDENTEN EN HERSTELTIJDEN

Inschrijver dient in 'Formulier D invulformulier open vraag 7.1.5', uiteenzetten hoe u uw Service Level Agreement (SLA) structureert in termen van de verschillende soorten incidenten en de bijbehorende maximale hersteltijden.

Beschrijf hierbij kwalitatief de categorieën van incidenten – zoals;
zware incidenten,
minder zware incidenten,
kleine problemen,
en standaard wijzigingen –

en specificeer de maximale oplostijden die u voor elk van deze categorieën biedt.

Beoordelingskader open vragen

Om de kwaliteit van een Inschrijver te kunnen beoordelen heeft de Aanbestedende dienst gekozen voor de beoordelingsmethodiek 'gunnen op waarde'. Per vraag 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 vraag komen. De eindscore is bepalend voor de definitieve beoordeling.

De Aanbestedende dienst heeft in haar beoordelingen (eindscore per vraag na consensus) bij meerdere items als minimale norm 'matig' als uitgangspunt gekozen, waar de Inschrijver minimaal aan dient te voldoen. Indien lager ('onvoldoende') wordt gescoord als eindbeoordeling 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.

De leden van de beoordelingsgroep zullen eerst onafhankelijk van elkaar de ingediende beantwoording van de open vragen beoordelen. De beantwoording zal worden beoordeeld conform onderstaand beoordelingskader. Per open vraag zal een beoordeling een waarde vertegenwoordigen, deze waarde is te vinden in de tabel (bijlage 10) en tevens in het beoordelingsformulier.

Het kader:

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.

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.

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.

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 twee punten van verbetering.

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'.

In de tabel (bijlage 10) staat beschreven welke waarde bij welke vraag gescoord kan worden. Wanneer één of meerdere onderdelen in consensus als een "onvoldoende" beoordeeld wordt zal dit leiden tot uitsluiting (KO=KNOCK-OUT) van deze aanbesteding.

1.B PERSOONLIJKE TOELICHTING BEANTWOORDING OPEN VRAGEN

De Inschrijver zal op de locatie van de Opdrachtgever haar beantwoording op de open vragen toelichten. Inschrijver dient daarbij **de volgorde van de open vragen en de subonderdelen aan te houden**. De beoordelaars kunnen aan Inschrijver verdiepvragen 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 mede (als eerste lijn contactpersoon/ projectleider) zal gaan verzorgen. 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. De aanbestedende dienst faciliteert een ruimte met een groot beeldscherm en een internetvoorziening. Indien Inschrijver voor de toelichting gebruik wil maken van een beschikbaar gesteld scherm, neemt Inschrijver een eigen device/ hardware mee met een HDMI-aansluiting.

Bij de toelichting zijn namens de Inschrijver minimaal de commercieel accountverantwoordelijke, een medewerker (of manager) van de helpdesk en de projectleider (de beoogde sleutelfunctionarissen die de implementatie gaan begeleiden na een eventuele gunning) aanwezig om vragen te kunnen beantwoorden.

Tijdens de toelichting zal de Inschrijver in volgorde van de ingediende beantwoording de toelichting verzorgen. Indien Inschrijver deze volgorde niet hanteert, zal er een aftrekwaarde van € 20.000,- op de eindscore kwaliteit van toepassing zijn. Indien Inschrijver geen toelichting geeft zal er per open vraag een aftrekwaarde van € 10.000,- van toepassing zijn op consensus beoordeling (dus maximaal € 30.000,-).

Onder een toelichting wordt het volgende verstaan:

De Inschrijver neemt de beoordelingscommissie per open vraag op hoofdlijnen mee in haar beantwoording en laat zien dat de sleutelfunctionarissen de inhoud van de inschrijving (en daarmee de kwaliteit van de beoogde dienstverlening) beheersen. Als bij de toelichting blijkt dat Inschrijver haar beantwoording niet gestand kan doen dan zal de beoordelingscommissie de beoordeling van die open vraag als onvoldoende aanmerken en zal de betreffende Inschrijver worden uitgesloten.

De beoordelaars van de Opdrachtgever zullen de toelichting beoordelen conform het onderstaande. 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. De toelichting, inclusief het stellen van eventuele verdiepvragen en de beantwoording hiervan, bestaat uit;

Totaal maximaal 100 minuten:

- 5 minuten installatie presentatiemiddelen;
- 5 minuten kennismaking/ voorstellen;
- maximaal 90 minuten toelichting.

De toelichting kan ertoe leiden dat de beoordeling van de beantwoording van de open vragen positief of negatief (ongelimiteerd) aangepast wordt. Dit onderdeel kent dus GEEN eigen beoordelingskader, maar kan leiden tot een aanpassing van een beoordeling van de beantwoording van de open vragen. Zodra de beoordelaars hun eigen scores hebben bepaald zal de beoordelingscommissie in een plenaire sessie komen tot een eindbeoordeling. De beoordelaars luisteren daarbij naar de individuele motivaties en komen (voor zover dat dan nodig is) na een dialoog tot een eindoordeel per onderdeel.