

Bijlage 6 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.

Bij de inschrijving moet het volgende onderdeel worden ingediend:

- 1. Schriftelijke beantwoording open vragen:** Inschrijver beantwoordt schriftelijk de gestelde open vragen conform deze bijlage en dient deze toe te voegen aan haar inschrijving.

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

- 2. Kwaliteitsnormering.**

1. OPEN VRAGEN

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, 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. Alles wat Inschrijver in haar beantwoording beschrijft en aanbiedt aan meerwaarde zit bij de prijzen inbegrepen (tenzij nadrukkelijk gevraagd).

NOTE: iedere beantwoording moet betrekking hebben op de onderhavige opdracht (en ontwikkeling) en op de organisatie van de Opdrachtgever.

Bij 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 de beantwoording van de open vragen minimaal een fontgrootte van 10 punten aan te houden. Dit geldt ook voor afbeeldingen en tabellen.
- U dient 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 geldt:

De leden van de beoordelingsgroep zullen onafhankelijk van elkaar de beantwoording beoordelen, waarna middels consensus tot een score wordt gekomen. Per open vraag zal een score een waarde vertegenwoordigen, deze waarde is te vinden in bijlage 13. Daar waar in bijlage 13 KO staat zal die score naar oordeel van de beoordelingscommissie leiden tot uitsluiting (KNOCK-OUT) van deze aanbesteding. Om inzage te geven hoe de beoordeling tot stand komt hebben wij het beoordelingsformulier bijgevoegd als bijlage.

OPEN VRAAG 1: WAARBORGEN SERVICELEVEL EN CONSTATE AFDRIKKWALITEIT

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 2 pagina A4 welke compensatie zij biedt bij het niet nakomen van het servicelevel, specifiek gericht op:

- Hersteltijd per incident;
- Niet tijdig leveren toner en overige supplies;
- Onjuiste facturen;
- Niet voldoen aan de aangeboden afdrukkwaliteit;
- Niet tijdig leveren van een MFP in geval van bijplaatsing of technische vervanging;
- Overschrijding van de initiële levertijd.

Inschrijver hanteert hierbij een meetperiode van een kwartaal.

OPEN VRAAG 2: DUURZAAMHEID EN MVO

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 3 pagina's A4 welke toegevoegde waarde zij Aanbestedende dienst kan aanbieden op het gebied van duurzaamheid en MVO. Inschrijver beschrijft minimaal:

- Op welke wijze heeft Inschrijver duurzaamheid als beleid in de eigen organisatie belegd (dus niet bij de fabrikant), welke concrete beleidsmatige stappen heeft zij daar al in gezet?
- Wat is de eigen bedrijfsstrategie op het gebied van CO2-reductie en compensatie? Hoe wil Inschrijver zelf een verschil maken?
- Welke concrete doelstellingen wil Inschrijver halen tot 2030 en waar blijkt dit concreet uit?
- Op welke wijze geeft Inschrijver op het moment van inschrijving invulling aan maatschappelijk verantwoord ondernemen? Welke concrete voorbeelden met resultaten kan Inschrijver daarbij aangeven, wat is ingevoerd in bijvoorbeeld het personeelsbeleid?

OPEN VRAAG 3: PLAN VAN AANPAK, IMPLEMENTATIE EN RETOURNEREN

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 4 pagina's A4 welke toegevoegde waarde zij Aanbestedende dienst kan aanbieden en hoe zij de interne organisatie van de Opdrachtgever zal gaan organiseren bij implementatie (*en retourneren bij einde overeenkomst*) van de onderhavige opdracht. Inschrijver beschrijft minimaal:

- Waarborging van een succesvolle acceptatietest met Opdrachtgever.
- Een communicatiematrix (met Opdrachtgever en de Inschrijver).
- Een plan van aanpak en haar toegevoegde waarde, de planning uitrol per locatie.
- Een duidelijk tijdspad met wie doet wat wanneer en hoe Inschrijver het projectmanagement organiseert.
- Het organiseren van de gebruikersinstructies.
- De *waarborging afdrukkwaliteit voor alle machines (met een uitleg welke rol de Inschrijver en welke rol de Opdrachtgever hierin heeft)* conform PvE. Het printmanagement moet hierin eveneens worden meegenomen.
- Welke beheersmaatregelen Inschrijver gaat treffen om discussies over de werking van printmanagement gekoppeld aan de MFP's te voorkomen.

OPEN VRAAG 4: GEBRUIKSVRIENDELIJKHEID BEHEERS applicatie

Aanbestedende dienst hecht veel waarde aan de gebruiksvriendelijkheid van de beheers applicatie, conform het gevraagde in het programma van eisen. Inschrijver dient op maximaal 4 pagina's A4 de werkwijze en gebruiksvriendelijkheid van haar beheers applicatie te beschrijven, waarbij zij printscreens aanlevert en minimaal de volgende functionaliteiten beschrijft:

- Doorvoeren mutaties machines.
- Het doen van een storingsmelding.
- Inzichtelijkheid storingsmeldingen.
- De werkwijze met betrekking tot het bestellen van supplies.

Beoordelingskader:

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 een 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. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een matig resultaat. De beantwoording kent meer dan twee punten van verbetering.

1 = Onvoldoende In de beantwoording van de Inschrijver wekt zij onvoldoende vertrouwen en 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' of heeft de vraag niet beantwoord.

2. KWALITEITSNORMERING ALLE TYPE MACHINES

Om de administratieve last voor Inschrijvers te verlagen zal de afdrukkwaliteit van de MFP's niet worden meegenomen in de kwaliteitsbeoordeling. Aanbestedende dienst en de Inschrijver met de beste prijs kwaliteitverhouding zullen tijdens de acceptatietest de normering van de afdrukkwaliteit uitvoeren. Dit zal op de volgende manier gebeuren:

1. Gedurende de acceptatietest zal Aanbestedende dienst door de betreffende Inschrijver **"Testdocument SOV24MFP"** laten afdrukken op de aangeboden type machines.
2. De afdrukken dienen op de volgende manier te worden afgedrukt:
 - Inschrijver dient het **"Testdocument SOV24MFP"** ENKELZIJDIG op 80 grams A4 papier van de Aanbestedende dienst af te drukken op de aangeboden MFP in full color (indien van toepassing) en in zwart-wit met een PCL-driver vanuit Acrobat Reader, waarbij de overdruk op "aan" staat.
 - Vervolgens dient Inschrijver van elke print een kopie te maken (in de automatische modus tekst/foto), ofwel van alle afdrukken zwart-wit kopieën in zwart-wit en van alle afdrukken full color kopieën in full color (print 1→kopie 1, print 2→kopie 2, etc.). **NB: alle kopieën dienen gemaakt te worden vanuit de ADF, de automatische documenten invoer zonder aanpassingen voor de gebruiker van de MFP van de instellingen (ofwel: automatische stand).**
3. De prints en kopieën zullen vervolgens door de beoordelingscommissie van de Aanbestedende dienst worden beoordeeld. De beoordelaars zullen de afdrukken beoordelen aan de hand van de volgende criteria:

De beoordelingsgroep zal per afdruk (zwart-wit/full color, print en kopie) letten op:			Beoordelingskader
Balken en teksten	Grijswaarden	Voldoet wel	Grijswaarden zijn 100% zichtbaar (kleur zoals bedoeld).
		Voldoet niet	Grijswaarden zijn (deels) niet meer zichtbaar of onderscheid tussen verschillende grijswaarden is niet meer zichtbaar.
	Lichte tinten	Voldoet wel	Lichte tinten zijn 100% zichtbaar (kleur zoals bedoeld).
		Voldoet niet	Lichte tinten zijn (deels) niet meer zichtbaar of onderscheid tussen verschillende tinten is niet meer zichtbaar.
	Felle tinten	Voldoet wel	Felle tinten zijn 100% zichtbaar (kleur zoals bedoeld).
		Voldoet niet	Felle tinten zijn (deels) niet meer zichtbaar of onderscheid tussen verschillende tinten is niet meer zichtbaar.
	Teksten in kleur	Voldoet wel	Alle teksten zijn zichtbaar en leesbaar.
		Voldoet niet	Teksten zijn (deels) niet meer zichtbaar of niet meer leesbaar.
Logo	Kleur/contrast	Voldoet wel	Logo is vergelijkbaar of beter dan op de referentieafdruk.
		Voldoet niet	Logo is minder goed dan op de referentieafdruk.
Algemeen	Strepen	Voldoet wel	Geen streepvorming.
		Voldoet niet	Streepvorming (banen, strepen, vervuiling).
	Recht	Voldoet wel	Afwijking maximaal 1 mm (links en rechts gemeten).
		Voldoet niet	Afwijking van meer dan 1 mm.

Na deze beoordeling zal via consensus de uitkomst (voldoet of voldoet niet) per afdruk, per item worden bepaald. De goedgekeurde afdrukken zullen dienen als minimale kwaliteitsnorm (referentieafdrukken) voor de dienstverlening na gunning. Opgemerkt moet worden dat de beoordelaars de afdrukken beoordelen voor het doel waarvoor de machines worden aangeschaft.

Indien 1 of meer items als "niet akkoord" worden beoordeeld zal Inschrijver eenmalig een kans krijgen voor eenvoudig herstel (zijnde binnen twee werkdagen). Alsdan blijkt dat nog steeds 1 of meer items als "niet akkoord" worden beoordeeld zal de acceptatietest worden afgebroken en worden aangemerkt als "niet geslaagd". De voorgenomen gunning zal dan worden ingetrokken en de procedure zal worden voortgezet met de dan hoogst scorende Inschrijver.

Wanneer de afdrukkwaliteit wordt aangemerkt als geslaagd zal Inschrijver de betreffende instellingen opslaan en tijdens de implementatie van alle machines uitrollen. De Opdrachtgever zal na plaatsing dit verifiëren en pas als hier volledige invulling aan is gegeven zal de implementatie worden aangemerkt als akkoord.