

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. De toelichting op de beantwoording van de open zal plaatsvinden conform planning in het aanbestedingsdocument (Inschrijver zal hiervoor tijdig een nadere uitnodiging ontvangen). Om enige discussie achteraf te voorkomen zal het gesprek 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.

Bij de inschrijving moet het volgende onderdeel worden ingediend:

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

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

- A. Persoonlijke toelichting op beantwoording open vragen:** Inschrijver zal bij Aanbestedende dienst op locatie een toelichting geven op haar beantwoording van de open vragen. De beoordelaars kunnen aan de hand van de beantwoording van de Inschrijver op de open vragen tijdens deze toelichting nadere vragen stellen (over uitsluitend deze onderwerpen) ter verduidelijking, om zodoende de beoordeling op de open vragen zo goed mogelijk te laten plaatsvinden.

Beoordelingsmethodiek

Om de kwaliteit van een Inschrijver te kunnen beoordelen heeft de Aanbestedende dienst gekozen voor de beoordelingsmethodiek 'gunnen op waarde'. Voor elk onderdeel zal elk lid van de beoordelingsgroep per item een individuele beoordeling toekennen, die per item een individuele waarde vertegenwoordigt. 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 eindwaarde op een onderdeel is de SOM van de behaalde waarde van alle items van dat onderdeel. Hoe meer toegevoegde waarde en/of kwaliteit een Inschrijver biedt, hoe hoger zij op het onderdeel kwaliteit scoort (meer € waarde). Voor de beoordelingen van de beantwoording van de open vragen geldt een beoordelingskader op basis van consensus met de volgende uitgangspunten:

Uitmuntend

In de beantwoording 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 beantwoording overstijgt de verwachtingen.

Goed

In de beantwoording 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 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 1 of 2 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 2 verbeterpunten.

Onvoldoende = €0-waarde of UITSLUITING

In de beantwoording van de Inschrijver wekt zij onvoldoende vertrouwen, de beschrijving is onvoldoende helder, onvoldoende concreet en is onvoldoende begrijpelijk geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een onvoldoende resultaat, waarbij bij een aantal items geldt dat dit direct zal leiden tot een gemotiveerde uitsluiting van verdere deelname.

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. Dat betekent indien er een item als lager wordt beoordeeld ('onvoldoende') volgt daar, waar dit is aangegeven, uitsluiting van verdere deelname. Inschrijver mag ervan uitgaan dat indien er daadwerkelijk onvoldoende is gescoord, maar ook indien lager dan maximaal gescoord wordt (en dus alles wat hiertussen valt), de Aanbestedende dienst haar beoordeling uitgebreid zal motiveren. Als uit de toelichting blijkt dat een beantwoording een ander inzicht geeft voor een beoordelaar dan het (bij inschrijving) ingediende kan de beoordelingscommissie ervoor kiezen om de eerdere beoordeling daarop aan te passen. De leden van de beoordelingsgroep zullen onafhankelijk van elkaar de open vragen en de toelichting beoordelen, waarna er op basis van consensus tot een eindoordeel (per onderdeel, per item) zal worden gekomen.

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.

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. Inschrijver mag een voorblad en een inhoudsopgave toevoegen, deze pagina's zullen niet meegenomen worden in het maximaal aantal pagina's en zullen niet meegenomen worden in de beoordeling.
- U dient bij de beantwoording van de open vragen minimaal een fontgrootte van 10 punten aan te houden.
- Er mogen geen linkjes naar andere digitale omgevingen in de teksten staan.
- U dient de beantwoording van de open vragen toe te voegen bij uw inschrijving als een leesbaar en niet beveiligd **Pdf bestand**.

1A. BEANTWOORDING VAN DE OPEN VRAGEN

1. IMPLEMENTATIE, OPSTARTEN DIENSTVERLENING

Inschrijver beschrijft op maximaal 4 A4 (toe te voegen op TenderNed) welke wijze zij invulling gaat geven aan de implementatiefase bij aanvang van de dienstverlening. De huidige dienstverlener dient dit te beschrijven als ware het een geheel nieuwe opdracht/Opdrachtgever betreft:

- Hoe zij de dienstverlening gaat opstarten, welke maatregelen zij treft om de dynamische verificatiefase (zie aanbestedingsdocument hoofdstuk 5 en planning hoofdstuk 2.1) succesvol te doorlopen.
- Wat zij aan inspanningen in tijd en op welk niveau (welke functies) zij van de Opdrachtgever hierin verwacht.
- Welke risico's zij ziet bij overgang van de diensten en welke beheersmaatregelen zij gaat treffen.
- Hoe zij invulling geeft aan het sleutelbeheer (verstrekken en beheren codes en sleutels, voor alle sleutelbeheerders, een nieuwe uitgifte) bij aanvang van de dienstverlening en beschrijft daarbij de doorlooptijd.
- Hoe borgt Inschrijver kennis bij het surveillantenteam over de gebouwen van de Opdrachtgever, specifieke omstandigheden en technische vraagstukken van alarmsystemen en deuren.

Op het prijzenblad vult Inschrijver per locatie het totaalbedrag in wat zij rekent voor de implementatiefase.

2. MILIEU, DUURZAAMHEID, CO2 EN SROI

Bij het inkopen door de werkorganisatie BUCH wordt rekening gehouden met de maatschappelijke gevolgen, te weten de sociale, milieu gerelateerde en economische aspecten. Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 3 A4 (toe te voegen op TenderNed) op welke wijze zij invulling geeft aan onderwerpen zoals milieu en duurzaamheid, CO2-reductie en maatschappelijk verantwoord ondernemen. Inschrijver legt in de beantwoording de focus op de dienstverlening zelf, zoals vervoer, bedrijfskleding, inclusieve organisatie en de meldkamer(s).

Bij het inkopen door de werkorganisatie BUCH wordt rekening gehouden met de maatschappelijke gevolgen, te weten de sociale, milieu gerelateerde en economische aspecten. U wordt gevraagd in uw offerte beknopt duidelijk te maken of en zo ja hoe u MVO vormgeeft.

Deze vraag kunt u beantwoorden in de breedste zin van het gegeven van MVO, waaronder uw interne processen (in-, verkoop, personeelsbeleid, duurzame energie, etc.) en uiteraard uw externe acties (bijv. sponsoring, organisatie van seminars) e.d.).

3. ADVIES OVER BEVEILIGING

In de dagelijkse praktijk tijdens de uitvoering van de werkzaamheden heeft de Aanbestedende dienst behoefte aan advies met betrekking tot het verhogen van de veiligheid en manieren om de beveiliging efficiënter in te richten. Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 3 A4 (toe te voegen op TenderNed) op welke wijze zij de Aanbestedende dienst kan adviseren bij de waarborging en verhoging van de veiligheid op haar locaties. Hierbij dient Inschrijver tevens te beschrijven hoe zij omgaat met opvallende frequente meldingen en valse meldingen. En tot slot welke meerwaarde Inschrijver gedurende de gehele looptijd zal leveren bij de samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer met betrekking tot de uitvoering van het contractmanagement.

4. AANRIJTIJDEN OPVOLGINGEN

- a. Inschrijver dient in te vullen wat de aanrijtijd is voor de opvolging van de meldingen. Dit mag maximaal 60 minuten zijn. Inschrijver vult op 'Formulier D invulformulier aanrijtijden' (en voegt deze toe aan haar inschrijving) het onderstaande antwoord in waaruit de score volgt die in deze bijlage staat beschreven:

Maximale aanrijtijden	
Alle opvolgingen (inbraakalarm, brandmeldingen, vandalisme, stormschaad, etc.)	15/ 30/ 45/ 60 minuten

- b. Daarnaast dient inschrijver te beschrijven op maximaal 1 A4 (toe te voegen op TenderNed) op welke wijze zij ervoor gaat zorgen dat de aanrijtijden zo veel mogelijk gehaald worden en welke maatregelen zij treft als de aanrijtijden regelmatig overschreden worden.

Te behalen waarden per beantwoording open vraag zijn terug te vinden in bijlage 9.

1B. TOELICHTING OP DE BEANTWOORDING VAN DE OPEN VRAGEN

De Inschrijver zal op locatie van de Aanbestedende dienst haar beantwoording op de open vragen toelichten. Inschrijver neemt in de toelichting zelf het initiatief en bespreekt alle antwoorden **in volgorde van de gestelde vragen**. De beoordelaars kunnen 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 (hierna te noemen: sleutelfunctionaris) die zodanig bekwaam is dat vragen over de inhoud van de beantwoording van de open vragen eenvoudig beantwoord kunnen worden. Deze sleutelfunctionaris(sen) moeten ook de personen zijn die na een eventuele gunning de opdracht gaan uitvoeren.

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. Bij de toelichting zijn namens de Inschrijver minimaal aanwezig:

- De directie/ managementfunctie;
- Operationeel verantwoordelijk teamleider.

Er mogen bij de toelichting maximaal 4 personen deelnemen vanuit de Inschrijver. Andere functies als de hiervoor beschreven functies worden niet toegelaten. Het is NIET de bedoeling dat Inschrijver een bedrijfspresentatie geeft, zij mag zich maximaal 5 minuten voorstellen (dit is niet verplicht), waarna de toelichting gaat plaatsvinden.

50 minuten totaal:

5 minuten voorbereiden/ installeren presentatiemiddelen;

5 minuten kennismaking/ voorstellen;

maximaal 45 minuten toelichting.

Inschrijver dient deze volgorde tijdens de persoonlijke toelichting aan te houden.

Iedere beoordelaar zal zijn/ haar eigen individuele de score invullen, en daar waar nodig aan de hand van de toelichting aanpassen. Daarna volgt de plenaire sessie waarbij de beoordelingscommissie tot een unaniem eindoordeel (per onderdeel) op basis van consensus zal komen.