

Bijlage 3 Uitwerking kwalitatieve criteria. (Gunningswensen)

Algemeen.

Gunning vindt plaats aan de Inschrijver die de economisch meest voordelige Inschrijving heeft ingediend. De aanbesteding vindt plaats op basis van Beste Prijs-Kwaliteit Verhouding (Beste PKV) die tot stand komt door de systematiek van 'gunnen op waarde' (zowel ronde 2 als 3). Dit betekent dat de inschrijver met de laagste fictieve inschrijfprijs wordt aangemerkt als de Beste PKV en de aanbesteding wint.

Daarbij zullen de volgende subcriteria in aanmerking worden genomen:

Voor de **2^e ronde** betreft dit de volgende gunningscriteria en wegingsfactoren:

	Gunningscriteria	Weging	Maximale fictieve korting
	Plafondbedrag € 400.000,- p/j (Ronde 2 en 3)		€ 4.000,- per procentpunt
1.	Apparatuur en producten	20%	€ 80.000,-
2	Dienstverleningsconcept	25%	€ 100.000,-
3	Duurzaamheid	15%	€ 60.000,-
	Subtotaal	60%	€ 240.000,-

Eerst wordt gekeken of aan alle gunningseisen is voldaan. Het niet voldoen aan de gunningseisen betekent uitsluiting van verdere deelname. Daarna worden de subcriteria beoordeeld, bestaande uit drie (3) vragen over de apparatuur en producten, dienstverleningsconcept en duurzaamheid.

Voor de **3^e ronde** betreft dit een 'smaak- en gebruikerstest'. De volgende gunningscriteria en wegingsfactoren worden gehanteerd:

	Gunningscriteria	Weging	Maximale fictieve korting
			€ 4.000,- per procentpunt
1.	Smaakttest	30%	€ 120.000,-
2.	Gebruikerstest	10%	€ 40.000,-
	Subtotaal	40%	€ 160.000,-

Beoordelingsteam (BT) voor Ronde 2

Nr	Functie
1.	Contractmanager
2	Contractbeheerder
3.	Senior medewerker
4.	Externe deskundige
5.	Operationeel medewerker

NB: Mocht een van de beoordelaars om bepaalde redenen niet aan de beoordeling kunnen deelnemen, dan is de Aanbestedende Dienst niet verplicht een vervanger aan te wijzen, tenzij de minimale bezetting van drie (3) personen in het geding is.

Beoordelingssystematiek Ronde 2

De vragenlijst is opgebouwd uit gunningeisen en gunningwensen. Het niet voldoen aan de gunningeisen betekent uitsluiting van verdere deelname. De gunningwensen worden beoordeeld op basis van een 6-puntsschaal waarbij de maximale score 10 punten is. Het niet beantwoorden van een vraag levert 0 punten op. Voor de antwoorden op de gunningswensen gebruikt Inschrijver per vraag de maximaal toegestane aantal enkelzijdige beschreven pagina's (A4-formaat). Tekst die na dit maximum is opgenomen, wordt niet beoordeeld.

Bij het toekennen van de scores worden de volgende punten minimaal in acht genomen:

Het antwoord moet gestructureerd en "to the point" zijn. Het ontbreken van diepgang, adequaatheid, structuur en elementen zoals uitgevraagd zal leiden tot een lagere score. De BT-leden kennen ieder individueel een cijfer toe waarna, na een plenaire sessie onder leiding van de juridisch adviseur aanbestedingen, **1 cijfer per onderdeel in consensus** wordt vastgesteld.

Score	Waardering (per criterium)	% fictieve aftrek bij Inschrijfsom
5 of lager	Negatieve meerwaarde	Knock Out, terzijde legging
6	Neutraal (geen meerwaarde)	Geen aftrek
7	Voldoende (meerwaarde)	25% aftrek
8	Goed (enigszins meerwaarde)	50% aftrek
9	Zeer goed (aanzienlijke meerwaarde)	75% aftrek
10	Uitstekend (maximaal denkbare meerwaarde)	100% aftrek

Inschrijver heeft geen of geen inhoudelijk relevant toepasselijk antwoord gegeven, en/of gaat niet in op de in aanmerking te nemen uitgangspunten/elementen. Er is niet sprake van toegevoegde waarde en/of onderbouwing voor realisatie wordt niet toegelicht.	5 of lager
Inschrijver heeft een zeer beperkt inhoudelijk relevant toepasselijk antwoord gegeven, waarin de in aanmerking te nemen uitgangspunten/elementen slechts zeer beperkt zijn uitgewerkt en/of toegelicht. Toegevoegde waarde wordt als neutraal ervaren en/of de onderbouwing voor realisatie zeer beperkt toegelicht.	6
Inschrijver heeft een beperkt inhoudelijk relevant toepasselijk antwoord gegeven, waarin de in aanmerking te nemen uitgangspunten/elementen beperkt zijn uitgewerkt en/of toegelicht. Toegevoegde waarde is voldoende en/of de onderbouwing voor realisatie is beperkt toegelicht.	7
Inschrijver heeft een voldoende inhoudelijk relevant, toepasselijk antwoord gegeven, waarin de in aanmerking te nemen uitgangspunten/elementen ten dele rekening zijn uitgewerkt en/of toegelicht. Er is enigszins sprake van toegevoegde waarde en/of onderbouwing voor realisatie voldoende toegelicht.	8
Inschrijver heeft een inhoudelijk relevant, toepasselijk en goed antwoord gegeven waarin vrijwel alle in aanmerking te nemen uitgangspunten/elementen zijn uitgewerkt en/of toegelicht. Toegevoegde waarde is aanzienlijk en/of de onderbouwing voor realisatie is goed toegelicht.	9
Inschrijver heeft een inhoudelijk relevant, toepasselijk en uitstekend antwoord gegeven waarin alle in aanmerking te nemen uitgangspunten/elementen zijn uitgewerkt en/of toegelicht. Toegevoegde waarde is maximaal en/of onderbouwing voor realisatie is uitstekend toegelicht.	10

Beoordelingscriteria.

Kwalitatieve beoordeling smaak- en gebruikerstest (ronde 3)

De beoordeling van de gunningswens 'smaak- en gebruikerstest' geschiedt op basis van de beoordeling door een testpanel.

Aanbestedende Dienst wil door middel van een smaaktest de smaak van koffie, espresso, cappuccino en thee¹ uit de warmedrankenautomaten van deelnemende leveranciers beoordelen. Het betreft hier alleen de test van de geboden warmedrankenautomaten. Hiertoe zullen aanbieders gevraagd worden om de warmedrankenautomaten op een nog door de Aanbestedende Dienst te bepalen locatie in Tilburg te installeren.

De uitvoer van de smaak- en gebruikerstest begint met een instructiebijeenkomst vindt plaats in week 24 (10-14 juni). De specifiek dag en tijdstip worden nog nader bekend gemaakt.

Hierbij zijn de volgende personen aanwezig:

- *Contactpersoon (en collega's) Aanbestedende Dienst*
- *Automaten operators van de verschillende leveranciers*
- *Auditor*

Tijdens deze bijeenkomst zullen de instellingen van de warmedrankenautomaten, alsmede de gebruikte ingrediënten, worden geregistreerd door de auditor. De auditor hangt de controlelijst met daarop de specificaties van de leveranciers goed zichtbaar op de desbetreffende warmedrankenautomaten. De instellingen dienen overeen te komen met hetgeen aangeboden in de desbetreffende offertes. Tijdens de testdag zullen medewerkers van Aanbestedende Dienst worden uitgenodigd om de warme dranken te beoordelen. De test zal bestaan uit een tweetal onderdelen:

- Een blinde smaaktest;
- Een gebruikerstest waarbij gebruikers beoordelen op beleving en gebruikersgemak.

Subcriterium 'smaaktest' (30%)

In de totaalbeoordeling van de smaak- en gebruikerstest, telt de smaaktest voor 30% mee in de weging. Om voor gunning in aanmerking te komen moet de smaak van koffie/cappuccino/espresso/thee (keus van de tester) beoordeeld worden op minimaal een 6 (neutraal). Er worden in totaal drie (3) elementen beoordeeld. Hierop wordt een subweging toegepast, te weten:

- Smaak :70%
- Geur :10%
- Temperatuur :20%

Subcriterium 'gebruikerstest' (10%)

In de totaalbeoordeling van de smaak- en gebruikerstest, telt de gebruikerstest voor 10% mee in de weging. De gebruikerstest is bedoeld om het gebruikersgemak en de snelheid te testen bij het vervaardigen van het gewenste product (koffie, espresso, cappuccino of thee¹) op de warmedrankenautomaten van de leverancier. Er worden in totaal twee (2) elementen beoordeeld. Hierop wordt een subweging toegepast, te weten:

- Gebruikersgemak : 50%
- Snelheid : 50%

In de volgende paragraaf is de smaak- en gebruikerstest verder uitgewerkt.

Uitsluitend de inschrijvers die in de kwalitatieve beoordeling van ronde 2, minimaal een 6 hebben weten te behalen worden uitgenodigd voor een smaak- en gebruikerstest.

De procedure:

- De deelnemer maakt een keuze uit koffie (met of zonder suiker en melk), espresso, thee of cappuccino.
- Voor thee geldt dat slechts 1 (een) smaak zal worden getest door de deelnemer. De Aanbestedende Dienst heeft voorgeschreven dat de deelnemer voor de test uitsluitend kan kiezen uit de smaken 'groene thee', 'engelse melange' en 'rooibos thee' en een (1) theesoort. De deelnemer maakt vooraf een keuze welke smaak hij/zij zal testen en zal tijdens de test niet van smaak(soort)wisselen.
- De hostess tapt uit elke warmedrankenautomaat een beker met de gewenste warme drank.
- De deelnemer krijgt de warme dranken gepresenteerd waarbij eveneens een beoordelingsformulier wordt verstrekt.
- De hostess verzamelt de ingevulde beoordelingsformulieren.

Vullen van de warmedrankenautomaten

De warmedrankenautomaten worden op de testdag voorzien van bekertjes die van stickers zijn voorzien. Elke sticker komt overeen met een leverancier/warmedrankenautomaat. Om misverstanden te voorkomen zal elke warmedrankenautomaat van een sticker worden voorzien.

Verwerken van de beoordelingsformulieren

De verschillende stickers op de bekertjes komen overeen met gegevens op het beoordelingsformulier. Zo kan per beker een beoordeling worden gegeven van de smaak, temperatuur en geur van de warme dranken.

¹ Thee komt niet uit de automaat en zal getest worden met de separaat mee te leveren thee (zie 2^e bullet paragraaf **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.**)

Storingen

In geval van storingen bij de warmedrankenautomaten dienen de hostesses de contactpersoon van de Aanbestedende Dienst en de desbetreffende leverancier direct te waarschuwen.

De desbetreffende automatenoperator dient de storing op te lossen. Indien de warmedrankenautomaat langer dan twee uur in storing blijft zal leverancier worden uitgesloten van de Aanbesteding.

Storingen die te wijten zijn aan het falen van support vanuit de Aanbestedende Dienst zullen leiden tot het tijdelijk stopzetten van de test.

De gebruikerstest is bedoeld om bij de gebruikersgroep ervaringen te testen op het gebied van smaak, gebruikersgemak en uitstraling. Onderstaand de procedure:

1. De deelnemer ontvangt een beoordelingsformulier met daarop de individuele warmedrankenautomaten en de beoordelingscriteria. De warmedrankenautomaten zijn voorzien van een code die ook terug te vinden is op het beoordelingsformulier. De code van de warmedrankenautomaten is verschillend ten opzichte van de gehanteerde methode bij de blinde smaaktest.
2. De deelnemer maakt bij elke warmedrankenautomaat een keuze uit koffie (met of zonder suiker en melk), espresso, heet water voor thee en een theesoort (identieke smaak per verschillende aanbieder) of cappuccino.
3. De hostess verzamelt de ingevulde beoordelingsformulieren.

De beoordeling geschiedt volgens de hieronder beschreven procedure. De proevers geven blind op de testdag een cijfer van 5 tot 10 op ieder punt bij ieder geproefd koffie/cappuccino/espresso/thee.

Alle scores worden bij elkaar opgeteld en gemiddeld. Het gemiddelde bepaald onderstaande fictieve aftrek die verdiend kan worden.

Gemiddelde Score	Waardering per criterium	% fictieve aftrek bij Inschrijfsom
5 of lager	Negatieve meerwaarde	Knock Out, terzijde legging
>5- <6	Neutraal (geen meerwaarde)	Geen aftrek
6- <7	Voldoende (meerwaarde)	25% aftrek
7- <8	Goed (enigszins meerwaarde)	50% aftrek
8- <9	Zeer goed (aanzienlijke meerwaarde)	75% aftrek
9- <10	Uitstekend (maximaal denkbare meerwaarde)	100% aftrek

4.1.1 Het berekenen van de eindscores komt op onderstaande wijze tot stand:

Een voorbeeld van de eindscore kan dan zijn:

Ronde 2:

Vragenlijst	Maximale fictieve korting	Score	% van maximale kwaliteitswaarde	Gerealiseerde fictieve korting
Apparatuur en producten	€ 80.000,-	7	50%	€ 40.000,00
Dienstverleningsconcept	€ 100.000,-	8	75%	€ 75.000,00
Duurzaamheid	€ 60.000,-	6	25%	€ 15.000,00
Meerwaarde				€ 130.000,00

Ronde 3:

Smaak- en gebruikerstest	Maximale fictieve korting	Score	% van maximale kwaliteitswaarde	Gerealiseerde fictieve korting
--------------------------	---------------------------	-------	---------------------------------	--------------------------------

Smaaktest: Smaak/geur/temperatuur	€ 120.000,-	7	50%	€ 60.000,00
Gebruikersgemak en snelheid	€ 40.000,-	9	100%	€ 40.000,00
Meerwaarde				€ 100.000,00

Eindtotaal:

Meerwaarde ronde 2 en 3 samen (€ 130.000,- + € 100.000,-)	€ 230.000,00
Inschrijfprijs (bijvoorbeeld)	€ 350.000,00
Fictieve inschrijfprijs (inschrijfprijs minus totale meerwaarde)	€ 120.000,00

De inschrijver met de laagste fictieve inschrijfprijs wordt aangemerkt als de Beste PKV en wint de aanbesteding.

Vertegenwoordigers van Inschrijvers mogen bij de smaak- en gebruikerstest aanwezig zijn. Zij mogen echter niet herkenbaar gekleed zijn en/of enige andere vorm van herkenning met zich meedragen. Indien Inschrijvers menen misstanden te ervaren dan kunnen zij de supervisor aanspreken. Het is echter - op straffe van mogelijke uitsluiting - niet toegestaan om tijdens de smaak- en gebruikerstest zich te bemoeien met de proevers zonder toestemming van de nog door de Aanbestedende Dienst te benoemen supervisor.

Vragenlijst ten behoeve van de kwalitatieve criteria Gunningswensen (Ronde 2)

Nr.	Vraag
1	Apparatuur en producten U wordt verzocht een beschrijving te geven van de apparatuur en de onderkast die u in gaat zetten ten behoeve van Aanbestedende Dienst indien de Overeenkomst aan uw organisatie wordt gegund. U dient van het uitgevraagde type een beschrijving te geven. Bij de beoordeling van uw beschrijving wordt onder andere gelet op de volgende zaken: Types en uitstraling van de aangeboden apparatuur en onderzetkast Specificaties van de apparatuur, waaronder zetsnelheden, temperatuur van de dranken. Gebruikersgemak. Een beschrijving van de merken en typen ingrediënten en condimenten. Presentatie van de condimenten naast de automaten en bij de vergaderservice (en de wijze waarop u rekening houdt met de diversiteit van locaties + gebruikers). De breedte en kwaliteit van het assortiment t.b.v. losse verstrekking van theezakjes, ingrediënten en condimenten in aanvulling op de eisen uit het Programma van eisen. Maximaal 1 pagina afbeeldingen en 3 pagina's A4, minimale lettergrootte 10 voor de beantwoording (tekst).

Nr.	Vraag
2	Dienstverleningsconcept U wordt verzocht een beschrijving te geven van de gehele service en onderhoudsdienstverlening. In de uitvoering van dienstverlening dient rekening te worden gehouden met de andere partijen waar de Gemeente mee samenwerkt en raakvlakken heeft in de samenwerking. Denk hierbij aan de volgende onderdelen: Samenwerking met de Diamantgroep;

- Samenwerking met de cateraar;
- Full/semiservice;
- (Behalen van) oplostijden;
- (Behalen van) beschikbaarheidspercentage;
- Oplossen storing kleinere locaties;
- Proactieve communicatie naar opdrachtgever;
- Informeren nieuwe ontwikkelingen.

Maximaal 3 pagina's A4, minimale lettergrootte 10 voor de beantwoording (tekst).

Nr.	Vraag
-----	-------

3	Duurzaamheid
---	--------------

In het PVE staat opgenomen wat de minimale eisen zijn waaraan de inschrijver moet voldoen. U wordt verzocht een toelichting te geven op hoe u een bijdrage kunt leveren aan een eventuele verdere actieve invulling van duurzaamheid en innovatie op het gebied van automaten catering gedurende de contractperiode. U dient in uw toelichting rekening te houden met duurzaamheid gedurende de gehele keten: van grondstof tot en met verwerking van "afval".

Uw inschrijving wordt beoordeeld op een aantal zaken, te weten:

- Hoe worden innovaties op het gebied van duurzaamheid gedeeld met de opdrachtgever;
- Ketenvaerantwoordelijkheid;
- Boer tot koffieproces;
- Eerlijke prijs;
- Circulariteit (bijvoorbeeld MVI- criteriatool);
- CO2-reductie;
- Afval reductie.

Maximaal 3 pagina's A4, minimale lettergrootte 10 voor de beantwoording.

4.1.2 Prijs

Ten behoeve van de gunning is in Bijlage 6 van het Aanbestedingsdocument aangegeven op welke wijze de prijs geoffereerd dient te worden. Inschrijver dient zich te houden aan de voorgeschreven format voor prijsopgave en de geformuleerde uitgangspunten. Inschrijvers die wijzigingen en/of aanvullingen hebben aangebracht in de format kunnen uitgesloten worden van gunning.

Het indienen van een irreële of manipulatieve inschrijving leidt tot uitsluiting. Uitsluiting treft ook de inschrijving die irreëel of manipulatief is op onderdelen van het prijsinvulformulier. Partijen dienen per tarief een op zichzelf beschouwd realistische prijs aan te bieden. Hieruit volgt onlosmakelijk dat Partijen geen negatieve prijzen of abnormaal lage prijzen, waaronder prijzen onder de kostprijs per tarief mogen offren;

- Niet ingevulde prijsvelden worden geacht gelijk te staan aan € 0,00. Voor alle duidelijkheid verzoekt de Aanbestedende Dienst hier wel € 0,00 in te vullen zodat daar later geen discussie over kan ontstaan.
- Toelichting op het prijzenblad. Het prijzenblad maakt onderdeel uit van de Excel "*Prijzenblad Warmedrankenautomaten*" die als Bijlage B4 is opgenomen. Voor het invullen gelden de volgende bepalingen:
 - Alleen gele velden dienen door de Inschrijver te worden ingevuld.
 - Alle prijzen en tarieven zijn all-in. Dat betekent dat er geen aanvullende kosten in rekening kunnen worden gebracht voor bijvoorbeeld voorrijkosten, milieutoeslag, reis- en verblijfskosten etc. Kosten die niet zijn opgegeven mogen tijdens de contractuitoefening niet in rekening worden gebracht.
 - Indien kosten niet van toepassing zijn dan gelieve dit veld in te vullen met €0,00.
 - In het tarievenblad zijn een aantal schattingen gemaakt van de omvang van afname.

Inschrijvers kunnen op geen enkele wijze rechten ontlenen aan deze aantallen.