

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-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 8.2.

Bij de inschrijving moeten de volgende onderdelen ingediend worden:

1. Beantwoording van de open vraag 8.1;
2. Beantwoording van de open vraag 8.2.

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.

Indien '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. Samenvatting hiervan treffen Inschrijvers in bijlage 9 aan.

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 beantwoording van de open vragen is inbegrepen, in de op het prijzenblad vermeldde kosten.

Open vraag 8.1 Garantie afhandeling

Inschrijver dient te beschrijven, op **maximaal 6 A4 in PDF** 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?
- Kunnen garantie en reparaties ook langer dan 3 jaar worden aangeboden? Zo ja, wat biedt Inschrijver voor laptops en Chromebooks, ongeacht het merk?
- 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?
- Welke tijdelijke oplossing biedt Inschrijver voor een gebruiker zodat het onderwijs doorgang kan vinden?
- Een laptop is **hardware-matig** defect en ligt bij de gebruiker thuis. Hoe ziet het proces er dan uit van het aanmelden tot weer een werkbare laptop en welke termijnen gelden hier (Opdrachtgever verwacht binnen 24 uur tijdens werkdagen 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 8.2 Marktconforme prijzen en onderwijskorting

Inschrijver dient te beschrijven, op **maximaal 2 A4 in PDF** op welke wijze zij ervoor gaat zorgen dat Opdrachtgever inzicht verkrijgt in het prijsmodel van Inschrijver, met als uitgangspunt het ingediende prijzenblad Formulier C. Inschrijver beschrijft daarbij minimaal:

- De wijze van beschikbaar stellen van werkelijke inkooprijzen plus toeslag.
- Hoe waarborgt u dat Opdrachtgever gedurende alle 48 maanden eerlijke en marktconforme prijzen verkrijgt?
- Welke onderwijskortingen biedt Inschrijver aan Opdrachtgever voor bijvoorbeeld Apple devices, maar ook voor andere merken.

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. Om inzage te krijgen in de berekening van de scores, is hiervoor het bijbehorende beoordelingsformulier toegevoegd als bijlage.

Voor de beoordeling 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.