

Bijlage 5 Kwalitatieve subgunningscriteria n.a.v. Nvl 2 (29-11-2024)

In deze bijlage treft u de nadere uitwerking aan van het gunningscriterium Kwaliteit. Hieronder staat beschreven hoe de opdrachten moeten worden ingediend en hoe deze worden beoordeeld. Een voorblad is toegestaan en telt niet mee voor het aantal toegestane maximaal a4, mits deze geen inhoudelijke uitwerking bevat van de gunningscriteria.

Omschrijving	
2.1	Proefdrukken De Gemeente wenst de kwaliteit van enkele bedrukte en geprinte producten fysiek en visueel te beoordelen. Inschrijver levert uiterlijk voor sluitingsdatum inschrijving in totaal twee voorbeeld proefdrukken aan; • 1 x Aanslagbiljet inclusief bijsluiter. • 1 x Herinnering/aanmaning De levering dient aan de volgende voorwaarden te voldoen: • Proefdrukken dienen anoniem te zijn, dit wil zeggen geen zichtbare persoonsgegevens; Levering moet voor Dinsdag 10-12-2024, uiterlijk voor 12.00 uur 's middags bij de informatiebalie van de Gemeente: <u>Afleveradres (personeels- en leveranciersingang)</u> T.a.v. Cluster Inkoop (Dhr. A. Bhagwanbali) Informatiebalie Frankrijklaan 6 2711 CX Zoetermeer Vriendelijk verzoek om bovengenoemde inkoper een bericht te verzenden van datum van aflevering van de proefdrukken. Dit mag eerder zijn dan de bovengenoemde indieningstermijn. Beoordeling De beoordelingsgroep zal de proefdrukken beoordelen op de volgende onderstaande items: • Kwaliteit van het gebruikte papier (witheid/ ondoorzichtigheid, structuur en gladheid); • Kwaliteit van de drukproef (geen strepen, vlekken, verf- of inktresten); • De scherpte van de drukproef (scherper contrast is beter); • Kwaliteit van de kleurweergaven (constantheid van de kleurbalans); • Afwerking (randen, snijden, rechtheid). De bovengenoemde beoordelingscriteria worden in zijn geheel beoordeeld en niet afzonderlijk van elkaar. Maximale score voor dit subgunningscriterium is 200 punten. In gunningscriterium wordt beoordeeld op:

	De mate waarin uw uitwerking invulling geeft aan het behalen van de projectdoelstellingen. Zie paragraaf 3.2 Doel van de aanbesteding “<i>Het doel van deze aanbesteding is een Inschrijver te selecteren die die in staat is de dienstverlening naar behoren (kwalitatief en concurrerend) te leveren, conform de eisen die in deze aanbestedingsdocumenten zijn vermeld</i>”. Bij de beoordeling zal gebruik worden gemaakt van de beoordelingsrichtlijn zoals opgenomen in paragraaf 8.2. Beoordeling Kwalitatieve subgunningscriteria, zie schaal “Uitstekend t/m Ontbreekt/zeer slecht”.										
2.2	Gebruiksvriendelijkheid bestel-/ brandportal De aanbestedende dienst hecht veel waarde aan een goed werkende, volledige en gebruiksvriendelijke bestel-/ brandportal voor alle gebruikers, zoals verwoord in het Programma van Eisen. Inschrijver dient een test account beschikbaar te stellen ten behoeve van het beoordelingsteam. Tijdens de beoordeling zal de onderstaande opdracht als praktijksimulatie uitgevoerd worden in het bestel-/ brandportal. De beoordelaars gaan vervolgens dat bestelproces in de bestel-/ brandportal beoordelen. Door middel van het fictief bestellen van de opdrachten zal de aanbestedende dienst beoordelen in welke mate uw bestel-/ brandportal gebruikersvriendelijk, goed werkend en volledig is. De opdrachten zullen bestaan uit het bestellen van; 1. Het uploaden van een hoofdkohier t.b.v. de aanslagoplegging. Hierbij moet duidelijk aangegeven worden wat voor soort bestand geupload moet worden en welke stappen de gebruiker moet doorlopen in het bestelproces. 2. Het inzien van de statussen van de bestelling en de controles. 3. Na het versturen van de documenten kunnen inzien wat de betaalstatus is van de aanslagen met een QR code. 4. Een printopdracht van een overige documentenstroom, bijvoorbeeld een aanmaning of uitspraakbrief. Hierbij moet duidelijk aangegeven worden wat voor soort bestand geupload moet worden en welke stappen de gebruiker moet doorlopen in het bestelproces. Beoordeling De beoordelingsgroep zal de bestel-/ brandportal beoordelen op de volgende onderstaande items: <table><tr><th colspan="2">Beoordelingsformulier bestel-/ brandportal</th><th>Te behalen punten</th></tr><tr><td rowspan="3">Algemeen</td><td>De login werkt conform opgegeven inloggegevens.</td><td>Ja: 10 punten Nee: 0 punten</td></tr><tr><td>De mate van algehele indruk opzet / uitstraling / laagdrempeligheid van het gedeelte met betrekking tot de bestelportal.</td><td>1 tot 20 punten</td></tr><tr><td>De volledigheid van de bestelmogelijkheden (alle gevraagde mogelijkheden met betrekking tot de bovenstaande opdrachten zijn allemaal terug te vinden in de bestel-/ brandportal).</td><td>Ja: 10 punten Nee: 0 punten</td></tr></table>	Beoordelingsformulier bestel-/ brandportal		Te behalen punten	Algemeen	De login werkt conform opgegeven inloggegevens.	Ja: 10 punten Nee: 0 punten	De mate van algehele indruk opzet / uitstraling / laagdrempeligheid van het gedeelte met betrekking tot de bestelportal.	1 tot 20 punten	De volledigheid van de bestelmogelijkheden (alle gevraagde mogelijkheden met betrekking tot de bovenstaande opdrachten zijn allemaal terug te vinden in de bestel-/ brandportal).	Ja: 10 punten Nee: 0 punten
Beoordelingsformulier bestel-/ brandportal		Te behalen punten									
Algemeen	De login werkt conform opgegeven inloggegevens.	Ja: 10 punten Nee: 0 punten									
	De mate van algehele indruk opzet / uitstraling / laagdrempeligheid van het gedeelte met betrekking tot de bestelportal.	1 tot 20 punten									
	De volledigheid van de bestelmogelijkheden (alle gevraagde mogelijkheden met betrekking tot de bovenstaande opdrachten zijn allemaal terug te vinden in de bestel-/ brandportal).	Ja: 10 punten Nee: 0 punten									

Gebruikersvriendelijkheid	Het aantal handelingen na het inloggen tot afronding van het hoofdkohier	1 tot 25 punten (hoe meer gebruiksvriendelijk, hoe meer punten)
	Het aantal handelingen na het inloggen tot afronding van de overige documentstromen	1 tot 20 punten (Hoe meer gebruiksvriendelijk, hoe meer punten)
	De beoordelaar zal letten op de mate van logische opbouw van de pagina's en eenvoud van de opzet van de bestel-/brandportal.	1 tot 10 punten (Hoe meer gebruiksvriendelijk, hoe meer punten)
	De aanwezigheid van afbeeldingen van het eindproduct.	Ja: 10 punten Nee: 0 punten
	Een mogelijkheid van vrij tekstveld bij een bestelling om speciale wensen door te geven.	Ja: 10 punten Nee: 0 punten
	De aanwezigheid van help-functies, automatische tips en ondersteuning	Ja: 10 punten Nee: 0 punten
	Aanpassingen	Mogelijkheid om na het bestellen een aanpassing door te voeren. Dit mag ook handmatig en buiten de portal om.
Communicatie	Een automatische e-mail notificatie ontvangen na de bestelling (e-mailadres invullen moet dus een verplicht veld zijn).	Ja: 15 punten Nee: 0 punten
Eindscore:		
Randvoorwaarden - Maximale score: 150 punten - De toegang (login naam en wachtwoord) tot deze (werkende!) portal dient u op te nemen in een inleidende brief.		

2.3

Kwaliteit en dienstverlening

Het gaat hier om de kenmerken van de in dit beschrijvend document geformuleerde uitvraag en het proces hoe de klant wordt betrokken bij het tot stand komen van de gewenste producten.

Inschrijver levert uiterlijk voor sluitingsdatum inschrijving een plan van aanpak in met betrekking tot de kwaliteit van dienstverlening.

Bij dit gunningscriterium verwacht de opdrachtgever van de inschrijvers om aan te tonen hoe zij de beste kwaliteit (volgens de gestelde normen en eisen in dit beschrijvend document en de Bijlage Programma van eisen en Wensen) levert voor deze opdracht en hoe deze kwaliteit door de inschrijver wordt gewaarborgd.

In het plan van aanpak dient minimaal aandacht te worden besteed aan:

- Zekerheden die in het proces zijn ingebouwd om de levertijd conform de in overleg vast te stellen planning en kwaliteit conform de gestelde eisen te behalen.
- Hoe wordt er omgegaan met fouten en verstoringen in het proces zodat er toch nog aan de gestelde termijnen wordt voldaan (bijvoorbeeld dagtekening in relatie tot bezwaartermijn).
- Hoe is het proces door de opdrachtgever te monitoren.
- Fasering en planning van de uit te voeren werkzaamheden.
- Knelpuntenanalyse met de bijbehorende werkzaamheden.
- Hoe wordt er (in het proces) gewaarborgd dat alle poststukken bij PostNL worden en zijn aangeleverd.
- Hoe wordt er omgegaan met de aanpassing van documenten en/of sjablonen
- Hoe wordt de opdrachtgever betrokken bij het gehele proces
- Hoe gaat de inschrijver invulling geven aan zijn rol als partner voor de opdrachtgever
- Hoe wordt de digitale voorziening vorm gegeven
- Beschrijf de doorlooptijd en acties van aanleveren bestanden opdrachtgever tot aan de “mat datum”, en de bewaking hiervan. We maken hierin een onderscheid in hoofdkohier februari en overige documentenstromen in de overige maanden.
- Beschrijf hoe u garandeert dat een gepersonaliseerde bijlage bij het juiste aanslagbiljet wordt ingepakt.
- Beschrijf hoe er gecontroleerd kan worden of het document daadwerkelijk is geprint, ingepakt en aangeleverd bij postbedrijf en daadwerkelijk bezorgd is.
- Wij willen in het plan van aanpak terugzien hoe de flexibiliteit van opdrachtnemer vorm gegeven wordt.

Tevens verwacht de opdrachtgever van de inschrijvers om aan te tonen hoe de opdrachtgever optimaal wordt betrokken bij het proces van het tot stand komen van de in dit beschrijvend document geformuleerde uitvraag en hoe de opdrachtnemer hieraan invulling gaat geven. Opdrachtgever verlangt van de Inschrijver een plan van aanpak voor dit Gunningcriterium.

Randvoorwaarden

- Maximaal score: 130 punten
- Maximaal 5 A4

In gunningscriterium wordt beoordeeld op:

De mate waarin uw uitwerking invulling geeft aan het behalen van de projectdoelstellingen. Zie paragraaf 3.2 Doel van de aanbesteding “*Het doel van deze aanbesteding is een Inschrijver te selecteren die in staat is de dienstverlening naar behoren (kwalitatief en*

concurrerend) te leveren, conform de eisen die in deze aanbestedingsdocumenten zijn vermeld)".

Bij de beoordeling zal gebruik worden gemaakt van de beoordelingsrichtlijn zoals opgenomen in paragraaf 8.2. Beoordeling Kwalitatieve subgunningscriteria, zie schaal "Uitstekend t/m Ontbreekt/zeer slecht".

2.4 Implementatieplan

Inschrijver wordt gevraagd om een implementatieplan op te stellen maximaal 4 A4 voor een geruisloze invoering van de dienstverlening per 1 april 2025.

Inschrijver dient ter ondersteuning van de uitwerking een 'Implementatieplan' in de vorm van een separate bijlage van maximaal 1 A4 toe te voegen met daarin de detailplanning (in tabel vorm) van de implementatie. Deze bijlage telt niet mee in het maximum aantal toegestane pagina's.

- *Beschrijf in een overzichtelijk stappenplan hoe u vanaf startdatum overeenkomst, 1 april 2025, gereed zult zijn voor de oplevering van de eerste documentenstroom. Dit wil zeggen het versturen van de eerste poststukken.*

Randvoorwaarden

- Maximale score: 120 punten
- Maximaal 2 A4

In gunningscriterium wordt beoordeeld op:

De mate waarin uw uitwerking invulling geeft aan het behalen van de projectdoelstellingen. Zie paragraaf 3.2 Doel van de aanbesteding "*Het doel van deze aanbesteding is een Inschrijver te selecteren die in staat is de dienstverlening naar behoren (kwalitatief en concurrerend) te leveren, conform de eisen die in deze aanbestedingsdocumenten zijn vermeld*)".

Bij de beoordeling zal gebruik worden gemaakt van de beoordelingsrichtlijn zoals opgenomen in paragraaf 8.2. Beoordeling Kwalitatieve subgunningscriteria, zie schaal "Uitstekend t/m Ontbreekt/zeer slecht".

--	--