

Bijlage B Gunningscriteria

Beoordelingsaspecten kwaliteit

De beantwoording van onderstaande drie vragen wordt op de volgende aspecten (individueel en in samenhang met elkaar) beoordeeld:

- **Relevantie**
Wordt er gericht antwoord op de gestelde vraag gegeven? Bevat het antwoord zo min mogelijk informatie die er – voor de gestelde vraag - eigenlijk niet toe doet?
- **Compleetheid**
Worden de vragen onderliggend aan het criterium daadwerkelijk beantwoord?
- **Aantoonbaarheid**
Wordt er concreet aangetoond hoe en op welke manier vormgegeven wordt aan de dienstverlening?
- **Concreet**
Is het antwoord eenduidig, niet voor meerdere uitleg vatbaar en niet afhankelijk van aannames of interpretaties van de lezer? De lezer hoeft zich niet in te lezen om zeker te weten wat hij/zij uit het antwoord mag begrijpen. Alle elementen van het antwoord sluiten logisch op elkaar aan. Er zijn geen open gaten in redeneringen of in de presentatie van cijfers.
- **Haalbaarheid & toetsbaarheid**
In hoeverre zijn van de voorgestelde maatregelen en beleid realistisch en haalbaar? In hoeverre is het antwoord zowel in werking als in resultaat/effect voor Opdrachtgever toetsbaar, overtuigend, dan wel heeft zich op overtuigende wijze in het verleden bewezen in relatie met gestelde waarborgen en garanties?
- **Leesbaarheid**
Geen jargon, tenzij nodig. Te begrijpen voor een leek.

Criterium 1 – Service, accountmanagement en partnership

Maximaal 350 punten

Presentatie op locatie Ambion – maximaal drie (3) kwartier incl. interactie.

Voor Stichting Ambion is de service accountmanagement en partnership een belangrijk onderdeel van de toekomstige dienstverlening. Om een goed en volledig beeld te krijgen van de wijze waarop het partnership op het gebied van print-, kopieer- en scanservices met Inschrijver eruit zou gaan zien wil Stichting Ambion de beantwoording van dit Criterium in de vorm van presentatie.

Inschrijver moet in staat zijn zich goed in te leven in de specifieke situatie van Opdrachtgever en het primair onderwijs, waarbij dit inlevingsvermogen wordt omgezet in een proactieve houding en waarbij kwaliteitsbewaking en –borging, kostenoptimalisatie, efficiency en samenwerking centraal staan. Inschrijver geeft duidelijk aan wat Inschrijver van Opdrachtgever verwacht om dit partnership nader inhoud te geven.

Minimaal dienen de volgende aspecten aan de orde te komen:

1. Wat is de visie van opdrachtgever t.a.v. service, accountmanagement en partnership en hoe ziet dat er in de praktijk uit?
2. Wat Inschrijver verwacht van Opdrachtgever om invulling te kunnen geven aan het partnership.
3. Hoe draagt de service inrichting van Inschrijver bij aan de betrouwbaarheid en uptime van de dienstverlening?
4. Hoe betreft de Inschrijver de kennis en ervaring van de ICT-beheerder van Stichting Ambion om de kwaliteit van de dienstverlening zo hoog mogelijk te krijgen en houden?
5. De wijze waarop Inschrijver Opdrachtgever ontzorgt op het gebied van ICT-ontwikkelingen en het up-to-date en functioneel houden van de apparatuur en software
6. Wat Opdrachtgever van leverancier kan verwachten tijdens de contractperiode op het gebied van pro-activiteit en innovatie?

Bij de inschrijving dient Inschrijver de sheets van de presentatie mee te sturen.

Planning

Presentaties zullen worden gehouden op donderdag 9 januari 2025 op locatie Pim Mulierlaan 1, 8443 DA Heerenveen (Thialf) een kantoorlocatie van Stichting Ambion. Vrijdagochtend 20 december zal met alle inschrijvers een tijdstip voor de presentatie worden afgestemd. De Inschrijver dient 9 januari te reserveren zodat er voldoende ruimte is een tijdstip te plannen.

De eerste presentatie zal om 09.00 uur starten. De maximale duur inclusief de beantwoording van vragen vanuit Stichting Ambion bedraagt drie (3) kwartier. Tussen 09.00 en 12.00 zal op ieder heel uur een nieuwe presentatie starten (dus 3 totaal) en vervolgens vanaf 13.00 op ieder heel uur totdat alle inschrijvers zijn geweest.

De Inschrijvers worden op volgorde van het inschrijftijdstip op TenderNed benaderd voor het plannen van een tijdstip voor de presentatie. Hierbij worden alle presentatie achter elkaar gepland. Dat wil zeggen dat als er drie inschrijvers zijn er alleen in de tussen 09.00 en 12.00 afspraken gepland worden, bij meer dan drie Inschrijvers kan er ook in de middag worden gepland.

Het niet aanwezig kunnen zijn en/of aanwezig zijn voor de presentatie zal leiden tot een ongeldige inschrijving.

Proces

De presentatiesessies zullen door een onafhankelijke procesbegeleider worden begeleidt. Deze persoon bewaakt de tijd en zorgt voor de ontvangst van de afgevaardigden van de inschrijvers. Op die manier is er geen gelegenheid voor inschrijvers om met beoordelaars in gesprek te gaan. Deze procesbegeleider heeft geen stem hebben bij de beoordeling van de gunningscriteria.

De beoordelaars geven direct na iedere presentatie op een beoordelingsformulier hun beoordeling inclusief motivatie aan en leveren deze in bij de procesbegeleider welke de formulieren op volledigheid zal controleren. Wanneer alle formulieren volledig zijn bevonden zal, tijdens het consensusoverleg de individuele scores worden besproken en wordt in consensus een definitieve score per inschrijver vastgesteld.

Beoordeling

De beoordeling van de presentaties zal gedaan worden door de beoordelingscommissie die ook criterium 2 en 3 beoordeelt. De individuele beoordeling van criterium 2 en 3 zullen voor de presentaties zijn afgerond en ingediend bij de procesbegeleider. Tijdens het consensusoverleg wordt voor alle drie de criteria in consensus een score per Inschrijver bepaald.

Aandachtspunten

Voor de presentaties gelden de volgende aandachtspunten:

- Bij deze presentatie dient in ieder geval de toekomstige relatiemanager aanwezig te zijn.
- De aanwezigheid van projectleider voor de implementatie is wenselijk. maar weegt niet mee in de beoordeling van de presentatie.
- Wanneer op het tijdstip van presentatie de accountmanager door onvoorziene omstandigheden niet aanwezig kan zijn mag een vervangende accountmanager worden gestuurd.
- Tijdens de presentatie geven de Inschrijvers enkel toelichting op de bij inschrijving verstrekte informatie. Het is niet toegestaan om aanvullende informatie in te brengen die feitelijk tot een nieuwe inschrijving leidt.
- De presentatie dient gebaseerd te worden op de in de publicatie en Nota van Inlichtingen verstrekte informatie. Het is niet toegestaan om verduidelijkingsvragen aan Stichting Ambion te stellen tijdens de presentatie.
- De beoordelaars krijgen pas inzicht in het prijscriterium nadat voor alle kwalitatieve criteria in consensus een score is vastgesteld.

Criterium 2 – Implementatieplan

Maximaal 250 punten

Maximaal 5 A4, lettertype Arial, tekengrootte 10 (inclusief planningsoverzicht)

Inschrijver dient een Implementatieplan aan te leveren omtrent levering, implementatie, training en nazorg van de multifunctionals. Het implementatieplan moet ervan uitgaan dat alle afdrukapparatuur, door inschrijver, gebruiksklaar voor de eindgebruiker moet worden opgeleverd. Tevens moet het Implementatieplan uitgaan van een niet onderbroken proces.

Het werkproces van opdrachtgever mag niet onder druk komen te staan door de implementatie van de afdrukapparatuur. In het door de inschrijver te formuleren Implementatieplan dienen minimaal de volgende aspecten aan de orde te komen:

1. Tijdsplanning en –fasering (Inschrijver geeft de verschillende te nemen stappen aan voor een succesvolle implementatie).
2. Beschrijving PoC-fase voor oplevering van de afdrukapparatuur en printmanagementsoftware.
3. Voorstel projectteam met bijzondere aandacht voor de projectleider.
4. Taak- en rolverdeling Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
5. Benodigde resources Opdrachtgever (incl. inschatting benodigde tijd).
6. Risicoanalyse.
7. Communicatieaanpak.
8. Gebruikers- en beheerderstraining.

Criterium 3 – Minimaliseren impact

Maximaal 100 punten

Maximaal 2 A4, lettertype Arial, tekengrootte 10

Opdrachtgever wil haar impact op het milieu minimaliseren. Naast een afdrupark met apparatuur die voldoet aan de hoogste standaarden ten aanzien van circulariteit, wenst zij ook dat de impact van dienstverlening minimaal is. Bij de beantwoording van deze wens dienen minimaal de volgende aspecten aan de orde te komen:

1. Welke maatregelen neemt Inschrijver om de impact op het milieu van de dienstverlening aan Opdrachtgever te minimaliseren? Enkele voorbeelden om meer duiding aan deze vraag te geven zijn:
 - o Verlagen impact van het gebruik en versturen verbruiksmaterialen
 - o Verlagen impact van vervoersbewegingen van medewerkers van leverancier
 - o Hoe gaat Inschrijver om met verbruikte materialen zoals lege toner flessen, volle waste toner bins in het kader van MVO
 - o Wat doet Inschrijver verder aan het beperken van energieverbruik in zijn eigen organisatie/supply chain
2. Welke mogelijkheden biedt Inschrijver verder aan Opdrachtgever om energieverbruik te beperken in relatie tot onderhavige Opdracht.
3. Welke mogelijkheden biedt Inschrijver aan Opdrachtgever om het kopieer- en printgedrag te beïnvloeden van de medewerkers van Opdrachtgever?