

Bijlage 7 - 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 onderstaande criteria. Dit onderdeel heeft als doel vast te kunnen stellen of de Inschrijver beschikt over voldoende deskundigheid om de nadere opdrachten uit deze onderhavige opdracht te kunnen uitvoeren. Alle uitwerkingen en beantwoordingen van een Inschrijver dienen realistisch en uitvoerbaar te zijn. Een honorering van het ingediende zal nimmer leiden tot een verplichte afname van datgene wat Inschrijver heeft ingediend. **NOTE: Iedere uitwerking en beantwoording moet betrekking hebben op de onderhavige opdracht (en ontwikkeling van de opdracht) en op de organisatie van de Opdrachtgever.**

De toelichtingen op de beantwoording van de open vragen zullen 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. De opnames zullen uitsluitend gebruikt worden voor deze aanbesteding en na publicatie van gegunde opdracht worden vernietigd.

Bij de inschrijving moet het volgende onderdeel worden ingediend:

7.1 Schriftelijke beantwoording open vragen: Inschrijver beantwoordt de gestelde open vragen conform deze bijlage.

Na het indienen van de inschrijving zal het volgende onderdeel plaatsvinden:

7.2 Persoonlijke toelichting op schriftelijke beantwoording open vragen: Inschrijver zal op locatie van Aanbestedende dienst (in Delft of Den Haag) een toelichting geven op haar beantwoording van de open vragen. De beoordelaars kunnen aan de hand van de inschrijving en de toelichting nadere vragen stellen (over uitsluitend deze onderwerpen) ter verduidelijking, om zodoende de beoordeling 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 opleveringen (beantwoording van de open vragen inclusief de toelichting) geldt een beoordelingskader op basis van consensus met de volgende uitgangspunten:

Uitmuntend

In de beantwoording van de Inschrijver wekt zij zeer veel vertrouwen, het antwoord is 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, het antwoord 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, maar maximaal 5 verbeterpunten. Bij meer dan 5 verbeterpunten in de beantwoording van de betreffende open vraag volgt 'onvoldoende'.

Onvoldoende

In de beantwoording van de Inschrijver wekt zij onvoldoende vertrouwen, het antwoord is onvoldoende helder, onvoldoende concreet en is onvoldoende begrijpelijk geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een onvoldoende resultaat en de beantwoording slaat hier overduidelijk 'de plank mis'.

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. In enkele gevallen (waar geen uitsluiting bij beschreven staat) geldt de score die dan beschreven staat. 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. Dit betekent geenszins dat een Inschrijver haar inschrijving bij de toelichting mag aanvullen of wijzigen. 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. **De te behalen waarden per onderdeel treft Inschrijver in bijlage 5.**

7.1 SCHRIFTELIJKE BEANTWOORDING OPEN VRAGEN

Naast de gestelde eisen uit de onderhavige aanbesteding is de Aanbestedende dienst op zoek naar een Opdrachtnemer 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 en dienen bij de ingediende prijs op het prijzenblad te zijn inbegrepen, tenzij dit nadrukkelijk anders is vermeld in de vraagstelling. 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 van de opdracht en de organisatie van 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 beoordelingscommissie alleen het eerste toegestane aantal pagina's beoordelen, afhankelijk van wat er wordt gevraagd.
- Er mogen **geen linkjes** in de beantwoording zitten met verwijzingen naar online pagina's of andere digitale omgevingen.
- U dient de uitwerking van de beantwoording van de open vragen toe te voegen bij uw inschrijving via TenderNed als een leesbaar en niet beveiligd **pdf-bestand. Dit mag geen scan zijn maar is een doorzoekbare PDF.**

Voor het sub criterium open vragen van deze bijlage geldt:

Totaal kan de Inschrijver een maximale waarde behalen op de beoordeling van de beantwoording van de open vragen zoals beschreven in bijlage 5. Om inzage te geven hoe de beoordeling tot stand komt hebben wij het beoordelingsformulier bijgevoegd als bijlage bij de aanbestedingsdocumenten.

BEANTWOORDING VAN DE OPEN VRAGEN:

7.1.1. DUURZAAMHEID EN MVO

De Opdrachtgever hecht veel waarde aan maatschappelijk verantwoord en duurzaam inkopen. Inschrijver dient in maximaal 2 pagina's A4 (toe te voegen via TenderNed) te beschrijven hoe u hieraan invulling gaat geven en beschrijft daarbij:

- Op welke wijze heeft Inschrijver duurzaamheid als beleid in de eigen organisatie belegd, welke concrete beleidsmatige stappen heeft zij daar al in gezet?
- Wat is de eigen bedrijfsstrategie op het gebied van CO2-reductie en compensatie? Hoe wil Inschrijver zelf een verschil maken?
- Welke concrete doelstellingen wil Inschrijver halen tot het jaar 2030 en waar blijkt dit concreet uit?
- Op welke wijze geeft Inschrijver op het moment van inschrijving invulling aan maatschappelijk verantwoord ondernemen? Welke concrete voorbeelden met resultaten kan Inschrijver daarbij aangeven, wat is ingevoerd in bijvoorbeeld het personeelsbeleid?

7.1.2. PLAN VAN AANPAK AANVANG DIENSTVERLENING

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 2 pagina's A4 (toe te voegen op TenderNed) hoe zij deze opdracht denkt te gaan invullen, kijkend naar de planning in het aanbestedingsdocument en het Programma van Eisen. Inschrijver beschrijft daarbij minimaal:

- Op welke wijze gaat Inschrijver zich verdiepen in de organisatie (de financiële afdeling en de HR-afdeling) van de Opdrachtgever en op welke wijze vertaalt zij dit naar professioneel applicatiebeheer van de gehele Afas omgeving?
- Op welke wijze gaat inschrijver de huidige inrichting van de administratie toetsen op compliancy en juiste verwerking binnen de cao en eigen regelingen?
- Een verwachte inzet (in uren en welke functionaris(sen)) van de Opdrachtgever zelf.
- Op welke wijze borgt Inschrijver dat de medewerkers die de dienstverlening gaan uitvoeren tijdens de implementatiefase volledig op de hoogte zijn van de uitgangspunten van deze aanbesteding.

7.1.3. CONCRETE DIENSTEN EN PARTNERSCHAP

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 3 A4 (toe te voegen op TenderNed) op welke wijze zij invulling gaat geven aan de volgende processen:

- Op welke wijze heeft Inschrijver haar helpdesk en servicedesk ingericht?
- Hoe gaat Inschrijver om met verzoeken door Opdrachtgever die door Inschrijver als niet logisch worden geacht?
- Op welke wijze communiceert Inschrijver in de uitvoering met de opdrachtgever? Inschrijver voegt hier een communicatiematrix aan toe waaruit blijkt hoeveel en welke contactpunten er zijn.
- Op welke wijze geeft Inschrijver invulling aan een project (zoals een herinrichting) van aanvraag tot oplevering waarbij Inschrijver de projectmethodiek beschrijft?
- Op welke wijze biedt Inschrijver ondersteuning bij een correctie in de salarisadministratie met een terugwerkende kracht van 2 maanden?

7.1.4. CASUS KENNIS VAN AFAS

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 1 A4 (toe te voegen op TenderNed) op welke wijze zij invulling gaat geven aan de volgende vragen:

- Hoe blijft Inschrijver op de hoogte van Afas ontwikkelingen (nieuwe functionaliteiten en releases)?
- Op welke wijze en wanneer informeert Inschrijver de Opdrachtgever daarover?

7.1.5. KENNIS VAN CAO EN SPECIFIEKE BIJZONDERE ARBEIDSVORWAARDEN

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 1 A4 (toe te voegen op TenderNed) op welke wijze zij invulling gaat geven aan de volgende vragen:

- Op welke wijze ontvangt u en verwerkt u cao-mutaties en wijzigingen in fiscale stelsels (zoals BTW wijzigingen) en welke garantie biedt u daarbij?
- Op welke wijze verdiept Inschrijver zich in deze voorwaarden?

7.1.6. SNELHEID HERSTELACTIE

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 2 A4 (toe te voegen op TenderNed) op welke wijze zij invulling gaat geven aan de volgende vragen:

- Hoe gaat u om met een situatie dat Inschrijver een fout heeft gemaakt en hier concrete kosten uit voort vloeien? Bent u hier tegen verzekerd?
- Hoe gaat u om met een situatie dat een externe partij een fout heeft gemaakt. Wie dient de kosten die hieruit voortvloeien te dragen. En in welke mate zit een extra salarisrun bij de tarieven inbegrepen?

7.1.7 CONTINUÏTEIT IN DE TEAMSAMENSTELLING

Inschrijver dient in maximaal 1 A4 (toe te voegen op TenderNed) te beschrijven hoe zij invulling gaat geven aan de continuïteit in de teamsamenstelling. Inschrijver beschrijft daarbij:

- Hoe Inschrijver de kwaliteit en kennis gaat waarborgen binnen het team en zorgt dat meerdere (nieuwe) medewerkers gedurende de looptijd van de overeenkomst op de hoogte zijn en blijven van de gemaakte afspraken uit deze aanbesteding en van specifieke aanvullende arbeidsvoorwaarden zoals Avalex die toepast?
- Wat is de omvang en kwaliteit van het team wat inschrijver aan Avalex wenst te verbinden?

7.2 PERSOONLIJKE TOELICHTING OP DE SCHRIFTELIJKE BEANTWOORDING VAN DE OPEN VRAGEN

De Inschrijver zal op locatie van de Aanbestedende dienst haar beantwoording op de open vragen toelichten. De beoordelaars zullen aan Inschrijver tijdens deze toelichting verdiepvragen stellen, aan de hand van de beantwoording die bij de inschrijving is ingediend. De toelichting kan ertoe leiden dat de individuele beoordeling van de beoordelaar(s) op de beantwoording van de open vragen positief of negatief aangepast wordt. Na de toelichting en de eventuele aanpassingen op de individuele beoordelingen volgt een consensusoverleg, waarbij het beoordelingsteam in consensus tot een gemotiveerd eindoordeel per open vraag komt. Het consensusoverleg vindt na de toelichting in besloten kring plaats, de Inschrijver is hierbij niet aanwezig.

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 commercieel account eindverantwoordelijke (directeur, commercieel manager, verkoopdirecteur of vergelijkbaar met als sectie overheid).
- Lid of leden (maximaal 2) van het team die de dagelijkse contacten heeft/hebben met de Opdrachtgever.

De voorbereiding zal maximaal 5 minuten duren. Het is NIET de bedoeling dat Inschrijver een bedrijfspresentatie geeft, zij mag zich maximaal 5 minuten voorstellen (niet verplicht), waarna de 90 minuten van de toelichting gaan plaatsvinden.

100 minuten totaal:

- 5 minuten voorbereiding presentatiemiddelen;
- 5 minuten kennismaking/voorstellen;
- Maximaal 90 minuten toelichting van de zeven open vragen.

Dit onderdeel kent GEEN eigen beoordelingskader, maar kan leiden tot een aanpassing van een beoordeling van de beantwoording van de open vragen. 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.

De toelichtingen zullen 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. Inschrijvers krijgen zelf geen inzage in deze opnames.

Inschrijver zal in **de volgorde van de open vragen** haar nadere toelichting uitvoeren. Wanneer een Inschrijver zich hier niet aan houdt zal € 10.000,- waarde in mindering gebracht worden op de eindscore beantwoording open vragen.