

Bijlage 7a CVO26SCH

Kwaliteit Perceel 1

Naast de gestelde eisen uit de onderhavige aanbesteding is de Aanbestedende dienst op zoek naar een Opdrachtnemer die haar gedurende de periode van de overeenkomst kan voorzien van veel toegevoegde waarde. Hoe meer toegevoegde waarde (ten opzichte van wat er al vereist is) 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, of enige vergoeding. Om de kwaliteit en toegevoegde waarde van de Inschrijver(s) te kunnen beoordelen dient Inschrijver haar kwaliteit aan te tonen en meerwaarde uit te werken conform het onderstaande. Inschrijver dient de kwaliteitsaspecten in, deze zullen los van elkaar worden beoordeeld.

Bij de inschrijving moet voor het volgende onderdeel worden ingediend:

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

Na het indienen van de schriftelijke inschrijving zullen de volgende onderdelen plaatsvinden:

- 7.2 Persoonlijke toelichting beantwoording van de schriftelijk ingediende open vragen:** Inschrijver zal op locatie van de Aanbestedende dienst een toelichting geven op haar schriftelijke 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.

Samenvatting van alle kwaliteitsaspecten en **maximaal te behalen waarde zijn terug te vinden in bijlage 13 van deze aanbesteding.**

BEOORDELINGSKADER

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).

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. Indien lager ('onvoldoende') wordt gescoord volgt daar, waar dit is aangegeven (KO), 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. Als uit de toelichting blijkt dat een beantwoording van één of meerdere open vragen een ander inzicht geeft voor één of meerdere beoordelaars dan het ingediende, kan de beoordelingscommissie bij het consensusoverleg ervoor kiezen om de eerdere scores (onbeperkt) daarop aan te passen. Dit betekent geenszins dat een Inschrijver haar inschrijving bij de toelichting mag aanvullen of wijzigen.

Alle leden van de beoordelingsgroep krijgen een scoreblad waarop zij de beoordeling van de open vragen onafhankelijk van elkaar zullen beoordelen en invullen. Na de onafhankelijke beoordeling zal de beoordelingsgroep op basis van CONSENSUS de eindscore op de beantwoording van de open vraag vaststellen.

De beantwoording zal worden beoordeeld volgens het onderstaand kader:

Uitmundend: *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 uitmundend 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 een of twee 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 drie of vier punten van verbetering.*

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'. Of de beantwoording kent meer dan vier punten van verbetering.*

Per beantwoording van de open vragen zal een score een waarde vertegenwoordigen, deze waarde is te vinden in bijlage 13. Daar waar in bijlage 13 **KO** staat zal die score naar oordeel van de beoordelingscommissie leiden tot uitsluiting (KNOCK-OUT) van deze aanbesteding.

7.1 OPEN VRAGEN

Om de kwaliteit en toegevoegde waarde van de Inschrijver(s) te kunnen beoordelen dient Inschrijver haar kwaliteit aan te tonen en meerwaarde uit te werken conform onderstaande open vragen.

NOTE: Iedere beantwoording moet betrekking hebben op de scope (en ontwikkeling) van de opdracht en op de organisatie van Opdrachtgever. Tevens dient de beschreven dienstverlening en aangeboden meerwaarde in uw beantwoording bij de prijzen op het prijzenblad te zijn inbegrepen, er is dus geen sprake van meerwerk/aanvullende kosten, tenzij dit nadrukkelijk is gevraagd in de betreffende open vraag.

Bij het uitwerken van het beantwoorden van de open vragen dient u te letten op het volgende:

- 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.
- Het is toegestaan om een voorblad toe te voegen. Deze telt niet mee voor het maximaal aantal pagina's en wordt niet meegenomen in de beoordeling.
- U dient de uitwerking van de schriftelijke beantwoording van de open vragen toe te voegen bij uw inschrijving via TenderNed als een leesbaar en niet beveiligd **pdf-bestand**.

Voor het subcriterium open vragen van deze bijlage geldt:

Totaal kan de Inschrijver een maximale waarde zoals beschreven in bijlage 13 behalen. Om inzage te geven hoe de beoordeling tot stand komt is het beoordelingsformulier tevens bijgevoegd als bijlage.

OPEN VRAAG 1 Beleving schone scholen

Schoon is een beleving! De dag beginnen met een schone school voor leerlingen en medewerkers, iedere dag weer, dat is waar Aanbestedende dienst naar streeft. Met deze aanbesteding wil Aanbestedende dienst een partij selecteren die als geen ander begrijpt dat schoonmaak meer is dan alleen een werkprogramma uitvoeren en afvinken. Bij een schone school hoort een fris gevoel en een prettige geur! Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 4 A4 wat zij verstaat onder schoon. Inschrijver beschrijft daarbij minimaal:

- Welke invulling Inschrijver gaat geven aan de beleving van schoon bij de overgang van de huidige overeenkomst gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst en naar de toekomstige overeenkomst en daarna.
- Welke meerwaarde Inschrijver biedt naast het afwerken van alleen het gevraagde schoonmaakprogramma.
- Op welke manier Inschrijver omgaat met (wel en niet opzettelijke/afwijkende) vervuiling door leerlingen.
- Welke extra structurele maatregelen de Inschrijver treft om het verspreiden van virussen aan deurknoppen, deurgrepen en andere contactelementen in de scholen te minimaliseren.
- Op welke wijze Inschrijver invulling geeft aan diverse seizoensinvloeden zoals de herfst en winter wanneer er extra aandacht aan het inlopen van vuil en vocht moet worden gegeven.
- Op welke wijze Inschrijver invulling geeft aan de periodieke werkzaamheden met betrekking tot schoonmaken op hoogtes boven 2,20 meter.
- Op welke wijze kunnen de locaties bij eventuele verstoringen of klachten deze met de Inschrijver communiceren en hoe ziet de opvolging daarvan uit? In welke mate handelt Inschrijver proactief (eigen controles) zodat eventuele meldingen voorkomen kunnen worden?
- Of, en welke, inzet zij vanuit de scholen verwacht zodat Inschrijver de beleving van schone scholen kan realiseren.
- Welke trainingen en opleidingen medewerkers krijgen van de Inschrijver, gericht op communicatie, vakkennis en veiligheid?

OPEN VRAAG 2 Invulling werkzaamheden leidinggevende

De Aanbestedende dienst wil van Inschrijver weten op welke wijze zij een invulling geeft aan de dagelijkse leiding van de schoonmaak. Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 2 A4:

- Hoe Inschrijver de drie taken borgt die juist thuishoren bij een leidinggevende van de schoonmaakwerkzaamheden. De drie taken zijn (1) het uitvoeren van de controles en het rapporteren hiervan, (2) het leidinggeven aan de schoonmakers van de Opdrachtnemer en (3) het eventueel meewerken/mede schoonmaken.
- Op welke wijze Inschrijver invulling geeft op iedere locatie aan de functie leidinggevende waarbij minimaal beschreven wordt (a) hoeveel uur deze per locatie ingezet gaat worden en (b) welke extra aanvullende diensten er geboden worden boven op de uitvoering van het werkprogramma.
- Op welke wijze en met welke frequentie hebben de verschillende locaties contact met de Opdrachtnemer?
- Op welke wijze Inschrijver de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden controleert en hierin de directeuren van de scholen ontzorgt.
- Hoe voorkomt Inschrijver hierbij dat oud leerlingen van scholen worden ingezet voor de schoonmaak, dit is iets wat de Aanbestedende dienst nadrukkelijk niet wil.

OPEN VRAAG 3 Kwaliteitsverbetering

Inschrijvers hebben de mogelijkheid om de gebouwen te bezoeken tijdens de aanbestedingsprocedure (zie hiervoor het aanbestedingsdocument). Hoe kan, volgens Inschrijver, de kwaliteit van de schoonmaak verder omhoog op wat heeft u waargenomen tijdens het locatiebezoek voor de locaties Comenius Mariënborg (Achter de Hoven 118, Leeuwarden) en Comenius Zamenhof (Robert Kochstraat 6, Leeuwarden)? Wat is u concreet opgevallen aan verbeterpunten? Wat is uw visie hierop en dan niet als eenmalige actie maar als structureel onderdeel van de dienstverlening? Inschrijver dient dit te beschrijven op maximaal 2 A4.

OPEN VRAAG 4 Milieu en duurzaamheid

Inschrijver beschrijft op maximaal 2 A4 op welke wijze zij bijdraagt aan een beter milieu en duurzaamheid en geeft antwoord op de volgende vragen:

- Hoe ecologisch verantwoord zijn de schoonmaakmiddelen die door Inschrijver gebruikt worden ten behoeve van een lagere milieu impact?
- Hoe duurzaam zijn de materialen, vervoermiddelen en schoonmaakapparatuur die Inschrijver gebruikt bij de uitvoering van haar werkzaamheden?
- Hoe duurzaam is de gehele schoonmaakdienstverlening gericht op de gevraagde dienstverlening kijkend naar transportmiddelen, beperken reisafstanden, gebruik makend openbaar vervoer etc.?

OPEN VRAAG 5 Werkwijze in geval van ziekte

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 2 A4 welke oplossing zij biedt in het geval van ziekte van de schoonmaker. Op welke wijze zorgt zij voor adequate vervanging of een tijdelijke oplossing en welke oplossing biedt zij als vervanging dezelfde dag niet mogelijk is. Op welke wijze worden niet uitgevoerde werkzaamheden in dat geval gecompenseerd. En welke compensatie biedt Inschrijver wanneer de gevraagde kwaliteit niet is geleverd? Daarnaast beschrijft inschrijver op welke wijze zij bepaald welke werkzaamheden prioriteit krijgen wanneer op een locatie tijdelijk minder uren ingezet kunnen worden door bijvoorbeeld ziekte.

Tot slot beschrijft Inschrijver het volgende: Opdrachtgever doet een melding bij Opdrachtnemer dat werkzaamheden op een locatie niet zijn uitgevoerd. Na hoeveel uur kan zij op de locatie aanwezig zijn om de werkzaamheden alsnog uit te voeren.

7.2 PERSOONLIJKE TOELICHTING BEANTWOORDING

De Inschrijver zal op locatie van de Aanbestedende dienst (fysiek op locatie in Leeuwarden) haar beantwoording op de open vragen persoonlijk toelichten. De beoordelaars kunnen aan Inschrijver verdiepingsvragen stellen, aan de hand van de schriftelijke beantwoording die bij de inschrijving is ingediend en de persoonlijke toelichting. Inschrijver zorgt ervoor dat zij deze toelichting laat uitvoeren door een eigen medewerkers die zodanig bekwaam zijn dat vragen over de inhoud van de beantwoording van de open vragen eenvoudig en eenduidig beantwoord kunnen worden. 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 de volgende functies aanwezig om vragen te kunnen beantwoorden:

- De account verantwoordelijke dan wel projectleider die met de scholen na gunning zal communiceren.
- Een direct leidinggevende (of meerdere) van de Inschrijver die zal worden ingezet op een of meerdere locaties van Aanbestedende dienst.

Tijdens de toelichting zal de Inschrijver in volgorde van de ingediende beantwoording de toelichting verzorgen.

Als bij de toelichting blijkt dat Inschrijver haar schriftelijke beantwoording niet gestand kan doen dan zal de Aanbestedende dienst de beoordeling als onvoldoende aangemerkt worden en de betreffende Inschrijver worden uitgesloten. Deskundige beoordelaars (zoals beschreven in het aanbestedingsdocument) van de Aanbestedende dienst zullen de persoonlijke toelichting in relatie tot de schriftelijke beantwoording beoordelen. De toelichting kan ertoe leiden dat de beoordeling van de beantwoording van de open vragen positief of negatief aangepast wordt, uiteraard alleen na een consensus overleg met alle beoordelaars. Deze aanpassing kan bovendien significant zijn nadat beoordelaars elkaars argumenten hebben angehooord. Pas nadat de beoordelingscommissie het unaniem eens is zal de groepsbeoordeling worden vastgelegd.

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 daadwerkelijke toelichting gaat plaatsvinden.

De toelichting op de beantwoording van de open vragen zal plaatsvinden conform planning in het aanbestedingsdocument (Inschrijver zal hiervoor tijdig een nadere uitnodiging ontvangen). Om onduidelijkheden 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 toelichting, inclusief het stellen van vragen en de beantwoording hiervan, mag maximaal duren:

80 minuten totaal:

- 5 minuten voorbereiden/verbindingen maken
- 5 minuten kennismaking/voorstellen
- maximaal 70 minuten toelichting

Dit onderdeel kent dus GEEN eigen beoordelingskader, maar kan leiden tot een aanpassing van een beoordeling van de beantwoording van de open vragen. Als het een online toelichting betreft zal er rekening worden gehouden met verbindingen met thuiswerkers.