

Bijlage 6 DC25BEDR

Kwaliteit

Naast de gestelde eisen uit de onderhavige aanbesteding is de Aanbestedende dienst op zoek naar een Opdrachtnemer die over voldoende expertise beschikt om voor de medewerkers van Deltion College de juiste bedrijfskleding te leveren. Deze bedrijfskleding moet voldoende veilig zijn, met een hoog draagcomfort tegen een betaalbare prijs. Medewerkerstevredenheid is daarbij van groot belang. Inschrijver kan gebruik maken van de schouw en zorgt voor een passend assortiment. Hierbij vereist Opdrachtgever van Inschrijver dat zij beschikt over voldoende expertise. Om tot een goede inschrijving te komen zal Inschrijver de schouw kunnen bijwonen om zich te verdiepen in het huidige niveau van de kleding. Het is aan een Inschrijver om hier wel of geen gebruik van te maken.

Hoe meer kwaliteit een Inschrijver biedt, hoe hoger zij op dit gunningscriterium 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.

De bestaande leverancier dient een inschrijving in te dienen als ware er geen lopende overeenkomst en er sprake is van een nieuwe 0-situatie.

Bij de inschrijving moet het volgende onderdeel worden ingediend:

- 6.1 Beantwoording open vragen:** Inschrijver beantwoordt de gestelde open vragen conform deze bijlage.

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

- 6.2 Toelichting beantwoording:** Inschrijver zal op locatie van de Aanbestedende dienst in Zwolle 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.

BEOORDELINGSKADER OPEN VRAGEN

Om de kwaliteit van een Inschrijver te kunnen beoordelen heeft de Aanbestedende dienst gekozen voor de beoordelingsmethodiek Beste Prijs Kwaliteitverhouding. Per item zal de beoordelingsgroep een score 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.

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, uitsluiting van verdere deelname. In enkele gevallen (waar geen uitsluiting bij beschreven staat) geldt de score 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 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 in punten van 1 t/m 5, waarbij 1 punt als laagst en onvoldoende geldt en een 5 als hoogst wat uitmuntend inhoudt, conform onderstaand kader:

<i>Uitmundend</i>	<i>In de beantwoording van de Inschrijver wekt zij zeer veel vertrouwen, het antwoord is uiterst helder en begrijpelijk geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een uitmundend resultaat en de beantwoording <u>overstijgt de verwachtingen</u>.</i>
<i>Goed</i>	<i>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.</i>
<i>Voldoende</i>	<i>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 punt van verbetering.</i>
<i>Matig</i>	<i>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 1 verbeterpunt, maar maximaal 5 verbeterpunten.</i>
<i>Onvoldoende</i>	<i>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'.</i>

6.1 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. Alle antwoorden van een aanbieder dienen realistisch en uitvoerbaar te zijn. Een honorering van de antwoorden zal nimmer leiden tot een verplichte afname van datgene wat aanbieder heeft ingediend.

NOTE: Iedere beantwoording moet betrekking hebben op de scope (en ontwikkeling) van de opdracht en op de organisatie van de Opdrachtgever en is bij de kosten op het prijzenblad inbegrepen, tenzij er expliciet in de open vraag om wordt gevraagd om een meerprijs op te geven!

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 beoordelingscommissie alleen het eerste toegestane aantal pagina's beoordelen, afhankelijk van wat er wordt gevraagd. Inschrijver mag een voorblad en een inhoudsopgave toevoegen, deze pagina's zullen niet meegenomen worden in het maximaal aantal pagina's en zullen niet meegenomen worden in de beoordeling.
- U dient de beantwoording van de open vragen toe te voegen bij uw inschrijving via TenderNed als een leesbaar en niet beveiligd **pdf-bestand**.
- In de beantwoording mogen **geen URL's of andere linkjes** zijn toegevoegd die verwijzen naar andere (digitale) omgevingen.

Voor het subcriterium open vragen van deze bijlage geldt:

Totaal kan de Inschrijver een maximale score behalen zoals beschreven in bijlage 11 en wanneer er sprake kan zijn van knock-out. Om inzage te geven hoe de beoordeling tot stand komt hebben wij het beoordelingsformulier bijgevoegd als bijlage 7.

Open vraag 1: Plan van aanpak implementatie

Inschrijver beschrijft op maximaal 2 A4 (toe te voegen via TenderNed) de aanpak waarmee de implementatie van de overeenkomst succesvol wordt uitgevoerd. De beschrijving richt zich op de periode vanaf het moment van voorgenomen gunning tot en met de volledige operationele ingebruikname van het bestelproces. De beantwoording dient inzicht te geven in de organisatie, planning, risicobeheersing en ondersteuning tijdens de implementatiefase, met als doel een soepele overgang en minimale belasting voor Deltion College.

Beschrijf minimaal:

- Hoe wordt gezorgd voor een gestructureerde voorbereiding en overdracht van informatie, inclusief inventarisatie van kledingbehoeften en maatvoering.
- De opbouw van de planning en fasering van activiteiten (voorbereiding, implementatie, evaluatie), inclusief belangrijkste mijlpalen, voortgangsbewaking en verantwoordelijke contactpersonen.
- Hoe ondersteuning wordt geboden bij het opstellen en invoeren van het kledingbeleid en de inrichting van bestel- en beheerprocessen.
- Hoe communicatie, instructie en training van dragers en beheerders wordt georganiseerd.
- Welke risico's worden voorzien in de implementatiefase en hoe deze worden voorkomen of opgelost.

Open vraag 2: Levering

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 2 A4 (toe te voegen op TenderNed) op welke wijze Inschrijver leveringen en levertermijnen kan garanderen.

Leveringsproces en continuïteit. Beschrijf het proces waarmee individuele bestellingen worden verwerkt en uitgeleverd, vanaf orderplaatsing tot aflevering bij de drager of beheerder. Licht concreet toe:

- Hoe leveringszekerheid en voorraadbeheer zijn georganiseerd, inclusief werkwijze bij piekperiodes of productwisselingen.
- Hoe voortgang van bestellingen wordt bewaakt en gecommuniceerd richting besteller.

Levertijden en spoedbestellingen. Beschrijf hoe levertijden worden gegarandeerd en bewaakt bij standaard- en spoedbestellingen. Licht toe:

- Welke interne stappen en controles zorgen voor tijdige uitlevering, geef aan hoe dit wordt bereikt en onderbouw dit met de procesaanpak.
- Hoe een spoedbestelling (bijv. bij start nieuwe medewerker) wordt verwerkt, inclusief reactietijd en prioritering.

Consistentie en service gedurende de looptijd. Beschrijf hoe pasvorm, maatvoering en comfort consistent blijven gedurende de looptijd van de overeenkomst. Licht toe:

- Hoe klachten over maatvoering of pasvorm worden voorkomen en opgevolgd.
- Hoe het proces voor vermaken, maatwerk, retour of vervanging van kleding is ingericht (van melding tot herlevering).
- Hoe ondersteuning wordt geboden aan bestellers of dragers bij het bepalen van de juiste maat zonder passessie.

Open vraag 3: Duurzaamheid en circulariteit

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 1 A4 (toe te voegen op TenderNed) op welke wijze zij duurzame en circulaire maatregelen daadwerkelijk toepast en borgt binnen de levering van bedrijfskleding. De beantwoording gaat in op zowel praktische uitvoering als beleidsmatige borging en omvat ten minste:

- Materiaalgebruik: toepassing van gerecyclede, biobased, herbruikbare of gecertificeerd duurzame materialen (bijv. GRS, OEKO-TEX, Bluesign).
- Retourlogistiek en recycling: wijze waarop afgedragen of afgeschreven kleding wordt ingezameld, verwerkt, hergebruikt of gerecycled.
- Ketenverantwoordelijkheid en transparantie: inzicht in de toeleveringsketen, naleving van IMVO-principes, certificeringen en lidmaatschappen (bijv. Fair Wear).

Open vraag 4: Gebruiksvriendelijkheid Kleding Management Systeem (KMS)

Voor de Aanbestedende dienst is een goed functionerend en gebruiksvriendelijk Kleding Management Systeem (KMS) van groot belang. Het systeem is het primaire middel waarmee medewerkers (dragers) en organisatiebeheerders kleding bestellen, beheren en controleren. Het KMS dient zodanig te functioneren dat het bestelproces intuïtief, foutloos en binnen de afgesproken kaders (budget, autorisaties en puntentoekenning) verloopt.

Inschrijver beschrijft op maximaal 3 A4 (toe te voegen via TenderNed) de inrichting en werking van haar KMS. De beantwoording dient inzicht te geven in de praktische gebruikservaring, foutbestendigheid en beheers mogelijkheden van het systeem voor beide gebruikersgroepen.

Gebruiksvriendelijkheid voor individuele dragers. Licht in ieder geval toe:

- Hoe reguliere- en spoedbestellingen worden geplaatst.
- Maatselectie of automatische maattoewijzing.
- Bestelhistorie en persoonlijke bestelomgeving.
- Zelfserviceopties (zoals leverdatum aanpassen of retouraanvraag indienen).
- Ondersteun de toelichting met schermafbeeldingen of illustraties van de portal.

Beheermogelijkheden voor organisatiebeheerders. Licht concreet toe:

- Rapportagemogelijkheden (bijv. op dragerniveau, kostenplaats of klachten).
- Inzicht in orderstatus en tracking per gebruiker en bestelling; neem ons mee in de beheeromgeving van de organisatiebeheerder en licht toe hoe de beheerder inzicht heeft in deze omgeving.
- Toekennen en beheren van aantal punten op dragerniveau of kostenplaats.

Open vraag 5: Marktconforme prijzen

De Aanbestedende dienst hecht veel waarde aan blijvende marktconforme prijzen gedurende de looptijd van de overeenkomst. Inschrijver beschrijft op maximaal 1 A4 (toe te voegen via TenderNed) op welke wijze invulling wordt gegeven aan dit uitgangspunt, toegespitst op de levering van bedrijfskleding.

Beschrijf daarbij minimaal:

- Hoe de marktconformiteit van leveringen wordt gewaarborgd, in het bijzonder voor items die niet zijn opgenomen in het prijzenblad.
- Hoe wordt omgegaan met prijsvergelijkingen van bestellers met externe (online) aanbieders, en op welke wijze hierover transparant en constructief wordt gecommuniceerd om wederzijdse tevredenheid te behouden.
- Op welke wijze prijzen periodiek worden getoetst of gebenchmarkt (bijv. via marktonderzoek, branche-indices of vergelijking met vergelijkbare aanbestedingen).

6.2 TOELICHTING BEANTWOORDING

De Inschrijver zal op locatie van de Aanbestedende dienst (in Zwolle) haar beantwoording op de open vragen toelichten. De beoordelaars kunnen aan Inschrijver verdiepingsvragen stellen, aan de hand van de beantwoording die bij de inschrijving is ingediend en de toelichting. Inschrijver zorgt ervoor dat zij deze toelichting laat uitvoeren door een eigen medewerker(s) die zodanig bekwaam is/zijn, dat vragen over de inhoud van de beantwoording van de open vragen eenvoudig 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 commercieel accountverantwoordelijke en haar medewerker van de binnendienst (waar de Opdrachtgever dagelijks contact mee heeft) aanwezig om vragen van de beoordelaars te kunnen beantwoorden. Dit zijn eigen medewerkers van de Inschrijver en geen eventuele (externe) adviseurs of bidmanagers die de inschrijving hebben opgesteld. Als bij de toelichting blijkt dat Inschrijver haar beantwoording niet gestand kan doen dan kan de Opdrachtgever de sessie afbreken (of later vaststellen en bepalen) en zal de beoordeling als onvoldoende aangemerkt worden en de betreffende Inschrijver worden uitgesloten. De deskundige beoordelaars (zoals beschreven in het aanbestedingsdocument) van de Opdrachtgever zullen de toelichting beoordelen conform onderstaand.

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. De voorbereiding zal maximaal 5 minuten duren. Het is NIET de bedoeling dat Inschrijver een (commerciële) bedrijfspresentatie geeft, zij mag zich maximaal 5 minuten voorstellen (niet verplicht), waarna de toelichting zal plaatsvinden. De toelichting, inclusief het stellen van vragen en de beantwoording hiervan, mag maximaal 70 minuten duren. De toelichting zal voor eventueel naslagwerk worden opgenomen.

70 minuten totaal:

- 5 minuten voorbereiden
- 5 minuten kennismaking/ voorstellen
- Maximaal 60 minuten toelichting

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