

Bijlage 6 AER26PROMO

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 Aeres de juiste promotionele kleding te leveren.

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 iedere 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 zal het volgende onderdeel plaatsvinden:

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

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 de 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 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 conform onderstaand kader:

Uitmundend	<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 overstijgt de verwachtingen.</i>
Goed	<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>
Voldoende	<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>
Matig	<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>
Onvoldoende	<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 verder:

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.

Open vraag 1: Plan van aanpak implementatie

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 4 A4 (toe te voegen op TenderNed) op welke wijze Inschrijver de Aanbestedende dienst meeneemt in de implementatiefase en hoe zij de Aanbestedende dienst daarbij zoveel mogelijk kan ontzorgen. Inschrijver beschrijft hierbij ook minimaal:

- Op welke wijze zij zich verdiept in de organisatie, hoe zij zich gaat voorstellen aan alle locaties en hoe zij vanuit een partnerschap met een langdurige insteek zich gaat verdiepen over de verschillen in behoefte, gewenste tevredenheid, etc.
- Een planning vanaf het moment van voorgenomen gunning tot volledige afronding van de implementatiefase. Inschrijver beschrijft de activiteiten (uitgesplitst in voorbereiding, implementatie, evaluatie en planning), om het bestelproces op de in het aanbestedingsdocument beschreven datum operationeel te hebben.
- Een beschrijving van hoe de inrichting van de bestelomgeving plaats zal vinden, inclusief het realiseren van de OCI koppeling.
- Hoe zij ervoor zorgt dat de medewerkers van Opdrachtgever tevreden zijn en blijven.
- Welke mogelijke weerstanden zij voorziet en welke oplossingen zij hiervoor aandraagt.
- Een communicatieplan/matrix.
- Een verwachte inzet (in uren en welke functionaris(sen)) van de Aanbestedende dienst en van de Inschrijver zelf.

Open vraag 2: Duurzaamheid en circulariteit

Duurzaamheid is voor de Aanbestedende dienst een belangrijk onderwerp. Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 4 A4 (toe te voegen op TenderNed) op welke wijze zij zich inzet op het gebied van duurzaamheid. Inschrijver beschrijft hierin minimaal:

- De wijze van duurzaam en circulair materiaalgebruik.
- Hoe Inschrijver ervoor zorgt dat de impact van de productie van de kleding op het milieu zo laag mogelijk is.
- Welke reparatiemogelijkheden Inschrijver kan faciliteren om de levensduur van de kleding te verlengen.
- Kan kleding na gebruik gerecycled worden en wat moet Opdrachtgever daar eventueel aan vergoeding voor betalen? Maak hierbij onderscheid tussen kleding met logo en kleding zonder logo.
- Wat doet Inschrijver op het gebied van CO2 reductie?
- Op welke wijze past Inschrijver duurzaamheid toe in haar bedrijfsvoering?
- Hoe kan Inschrijver zorgen voor een reductie van het aantal transportbewegingen?
- Hoe zet Inschrijver zich in om goede arbeidsomstandigheden te waarborgen in het productieproces?
- Hoe kan Inschrijver waarborgen en aantonen dat bij de productie geen kinderarbeid wordt toegepast?
- Wat kan Inschrijver betekenen op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen en Social Return On Investment?

Open vraag 3: Gebruiksvriendelijkheid bestelomgeving

Voor de Aanbestedende dienst is een goed werkende en gebruiksvriendelijke bestelomgeving van groot belang. Inschrijver dient op maximaal 4 A4 (toe te voegen via TenderNed) te beschrijven op welke werkwijze haar bestelomgeving is ingericht. Hierbij dient Inschrijver het volgende te beschrijven:

- De werkwijze met betrekking tot het plaatsen van een bestelling van een item. Inschrijver laat dit zien aan de hand van een beschrijving en printscreens. Inschrijver beschrijft hier ook expliciet hoe de besteller het juiste logo kan kiezen.
- Hoe heeft de besteller na het plaatsen van de bestelling inzicht in de status van de bestelling en actuele orderstatus (ook **dit** maakt Inschrijver inzichtelijk middels printscreens)?
- Hoe kan een beheerder bestellingen accorderen en welke aanvullende informatie kan een beheerder inzien?
- Kan een gebruiker historische bestellingen eenvoudig terugvinden in de bestelomgeving en is het daarbij mogelijk om een herbestelling te plaatsen?
- Biedt Inschrijver staffelkortingen aan en, indien dit het geval is, hoe zijn deze in de bestelomgeving inzichtelijk?
- Hoe intuïtief is de bestelomgeving in gebruik?
- In welke mate is de bestelomgeving ook toegankelijk via smartphone of tablet?

Open vraag 4: Marktconforme prijzen

De Aanbestedende dienst hecht veel waarde aan blijvende marktconforme prijzen met marktpartijen. 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 promotionele kleding.

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 of vergelijking met vergelijkbare aanbestedingen). En op welke manier de uitkomst hiervan gedeeld wordt met Aeres.

6.2 TOELICHTING BEANTWOORDING

De Inschrijver zal op locatie van de Aanbestedende dienst haar beantwoording op de open vragen toelichten. Het is hierbij de bedoeling dat de Inschrijver zelf het voortouw neemt in de toelichting door de beantwoording van de open vragen toe te lichten. 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 60 minuten duren. De toelichting zal voor eventueel naslagwerk worden opgenomen.

60 minuten totaal:

- 5 minuten voorbereiden
- 5 minuten kennismaking/ voorstellen
- Maximaal 50 minuten toelichting

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