

Bijlage 15 Gunningscriteria en beoordeling

Gegund wordt aan de Inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving (EMVI). De economisch meest voordelige inschrijving is de inschrijving met de beste prijs – kwaliteitverhouding.

De beste prijs – kwaliteitverhouding kent vier criteria, te weten:

1. Kwalitatief criterium G1:
Subgunningscriterium G1-1: Plan van Aanpak-Kwaliteit
Subgunningscriterium G1-2: Implementatie
Subgunningscriterium G1-3: Duurzaamheid / MVOI
2. Kwantitatief criterium G2: Inschrijfprijs

De methode "gunnen op waarde" wordt toegepast. De behaalde scores voor de gunningscriteria vertegenwoordigen een bepaalde waarde en leveren een fictieve korting op de inschrijfprijs op.

Voor het kwalitatief criterium G1 geldt een maximale kwaliteitswaarde van: **€60.000,-**

G1-1 Plan van Aanpak en Kwaliteit:

De VRZHZ heeft als belangrijke doelstelling dat de gebruikers tevreden zijn over de kwaliteit van de dienstverlening. Tevreden wil zeggen, dat tegemoet wordt gekomen aan de verwachting (beleving). In het plan van aanpak 'Kwaliteit' omschrijft de inschrijver op welke wijze de kwaliteit van de automaten, assortiment en service en onderhoud de beleving van de klant positief beïnvloed en continuïteit is gewaarborgd.

A) Beschrijving automaten

Inschrijver dient een volledige beschrijving van de aangeboden automaten:

- Type automaten (koffiebonen), inclusief beeldmateriaal.
- Technische gegevens, zoals functionaliteiten, zetmethodiek, zettijden (per product), energieverbruik, capaciteit, geluidsniveau, etc.
- Tekeningen met daarop de afmetingen van de betreffende automaat (tafelmodel) inclusief beeldmateriaal
- benodigde ruimte (voor bijvoorbeeld bedrading)
- openslaande deksels, deurtjes, ventilatie

Vraagstelling A:

Hoe denkt de inschrijver met de aangeboden automaten bij te kunnen dragen aan een hoge mate van kwaliteit en beleving?

B) Beschrijving: Assortiment

Inschrijver dient een volledige beschrijving te geven van het aangeboden assortiment:

- Aanbod van minimaal drie soorten koffiebonen/blends*;
- Aanbod theesoorten;
- Overige aangeboden (bij)producten.

*Na de voorlopige gunning dient de voorlopig gegunde opdrachtnemer de VRZHZ drie verschillende koffiebonenmelanges aan te bieden. De VRZHZ krijgt de mogelijkheid om uit deze melanges een definitieve keuze te maken.

De drie aangeboden koffiebonenmelanges dienen qua prijsstelling binnen dezelfde prijsklasse te vallen, zodat de keuze door de VRZHZ geen effect heeft op de financiële condities van de opdracht. Deze aanpak is gekozen omdat een smaaktest als gunningscriterium niet objectief meetbaar is en in de praktijk in aanbestedingsprocedures vaak leidt tot vragen en bezwaarprocedures. Om de transparantie en objectiviteit van de aanbesteding te waarborgen, wordt daarom afgezien van een smaaktest als selectie- of gunningscriterium. Door na de voorlopige gunning drie zorgvuldig geselecteerde melanges aan te bieden, krijgt de VRZHZ voldoende flexibiliteit om een koffievariant te kiezen die het beste aansluit bij de mate van kwaliteit en beleving, zonder dat dit leidt tot onduidelijkheid of discussies over de beoordelingscriteria.

Vraagstelling B:

Hoe denkt de inschrijver met het aangeboden assortiment bij te kunnen dragen aan een hoge mate van kwaliteit en beleving?

C) Beschrijving: Onderhoud en service

Inschrijver dient een volledige beschrijving te geven van de wijze waarop het onderhoud en service (operating) van de automaten is geborgd:

- Periodieke verzorging (service) van de automaten (incl. frequentie) door inschrijver;
- Registratie en afhandeling van storingen en klachten (correctief onderhoud);
- Preventief onderhoud automaten (incl. frequentie);
- Inzet personeel;
- Communicatie;
- Opleidingen / Instructie op A4 formaat met stappenplan voor dagelijks onderhoud;

Vraagstelling C:

Hoe wordt de kwaliteit van verzorging (service) en onderhoud door inschrijver geborgd?

D) Beschrijving: Continuïteit & innovatie

Inschrijver dient een volledige beschrijving te geven over de wijze waarop inschrijver de kwaliteit van de automaten, ingrediënten, service en onderhoud waarborgt en continue verbetert;

- Acties ten behoeve van het optimaal houden en/of verbeteren van de klantbeleving
- Acties ten behoeve van het voorkomen van storingen/klachten;
- Top 5 Risico's en beheersmaatregelen.
- Mogelijkheden, kansen m.b.t. de gevraagde dienstverlening.

Vraagstelling D:

- Hoe gaat de inschrijver er zorg voor dragen dat de gewenste kwaliteit (prestatie) gedurende de looptijd van de overeenkomst gewaarborgd blijft?
- Hoe wil inschrijver de klantbeleving optimaal houden en/of verbeteren?

Beoordeling subgunningscriterium G1-1

De beoordeling richt zich op de mate waarin de inschrijver aantoont dat de uitgewerkte punten vertrouwen geeft in de aanpak en kwaliteit die nodig is voor de VRZHZ bij de uitvoering van de opdracht.

De inschrijver dient bij zijn offerte een uitwerking in te dienen van maximaal tien (10) A4 (enkelzijdig, lettertype Verdana; lettergrootte 9) inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief voorblad en inhoudsopgave. Alle extra's pagina's worden niet beoordeeld.

Voor gunningscriterium G1-1 is de maximaal te behalen fictieve kwaliteitswaarde gesteld op: €10.000,- per onderdeel A t/m D (maximaal €40.000,- in totaal)

Indien blijkt dat de uitwerking van dit gunningcriterium niet in de offerte is gevoegd, wordt de offerte van inschrijver ter zijde gelegd en wordt inschrijver uitgesloten van verdere beoordeling

G1-2 Implementatie:

De VRZHZ hecht veel waarde aan een goede implementatie van het nieuwe contract. De overgang en implementatie dient met zo weinig mogelijk overlast voor de gebruikers plaats te vinden. De VRZHZ wil graag weten op welke wijze inschrijver zorgdraagt voor het tijdig leveren, plaatsen, installeren en gebruiksklaar opstellen van de koffieautomaten met minimale verstoring van het proces en waarbij de inspanningen vanuit de VRZHZ tot een minimum worden beperkt. Inschrijver dient een volledige beschrijving te geven van de wijze waarop de implementatie is ingericht, waarin minimaal de volgende aspecten zijn opgenomen en beschreven:

- De wijze waarop de levering, plaatsing, installatie en gebruiksklaar opstellen van de door inschrijver te leveren koffieautomaten geruisloos wordt uitgevoerd;
- Projectaanpak, inclusief projectstructuur (samenstelling van de projectorganisatie van inschrijver incl. rolbeschrijving, taken, verantwoordelijkheden en inzet) en wat verwacht wordt van de VRZHZ wordt verwacht ten aanzien van de noodzakelijke personele ondersteuning (competentie van personele ondersteuning en het aantal uren);
- Tijdsplanning (zorgdragen van tijdige afronding) inclusief –fasering met belangrijkste activiteiten en onderlinge logische samenhang tussen de verschillende activiteiten, kritieke pad (doorlooptijd) en mijlpalen, met daarin minimaal de levering, plaatsing, installatie en gebruiksklaar opstellen van de koffieautomaten;
- Wijze van documenteren, overdracht en nazorg;
- Risico's en beheersplan gedurende de levering, plaatsing en de wijze waarop inschrijver de tijdige levering garandeert van de koffieautomaten.

Beoordeling subgunningscriterium G1-2

De VRZHZ beoordeelt de volgende onderwerpen:

- Inschrijver dient haar visie te beschrijven aansluitend op de visie van opdrachtgever om de kwaliteit van de aangeboden oplossing te borgen en vertaalt deze visie naar concrete maatregelen.
- De uitwerking is SMART en niet in strijd met de aanbestedingsdocumenten.

De inschrijver dient bij zijn offerte een uitwerking in te dienen van maximaal drie (3) A4 (enkelzijdig, lettertype Verdana; lettergrootte 9) inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief voorblad en inhoudsopgave. Alle extra's pagina's worden niet beoordeeld.

Voor gunningscriterium G1-2 is de maximaal te behalen fictieve kwaliteitswaarde gesteld op: €10.000,-

Indien blijkt dat de uitwerking van dit gunningcriterium niet in de offerte is gevoegd, wordt de offerte van inschrijver ter zijde gelegd en wordt inschrijver uitgesloten van verdere beoordeling

G1-3 Duurzaamheid / MVOI:

De VRZHZ heeft een voorbeeldfunctie in het maatschappelijk verkeer en zet zich in om maatschappelijk verantwoord te ondernemen en gebruikt o.a. maatschappelijk verantwoord inkopen als middel daarvoor. Dat betekent dat de VRZHZ bij de inkoop van producten en diensten niet alleen kwaliteit en prijs meeweegt, maar ook milieu- en sociale aspecten. De VRZHZ wil

marktpartijen stimuleren om duurzame producten en diensten te ontwikkelen door middel van zijn opdrachtgeverschap.

De VRZHZ wenst in het kader van G1-3 minimaal de volgende aspecten uitgewerkt te zien:

- Duurzaamheidsvisie ten aanzien van de eigen organisatie en de te leveren producten en diensten en welke resultaten aantoonbaar zijn behaald tot nu toe.
- Of producten en/of grondstoffen uit risicolanden komen; welke landen dat zijn, welke risico's dat met zich meebrengt en wat de impact daarvan is.
- Welke ontwikkelingen op het gebied van duurzaamheid voorzien worden gedurende de looptijd van de overeenkomst en hoe deze optimaal geïntegreerd worden in de te sluiten overeenkomst.
- Aandacht voor duurzaamheid t.a.v. verlenging van de gebruiksduur: welke factoren beïnvloeden de levensduur van de Warme drankautomaten? Geef aan wat het effect is en hoe deze beïnvloedbaar zijn.
- Aandacht voor duurzaamheid t.a.v.: het beperken van transportbewegingen, inzet van gebruikte materialen/onderdelen bij herstelwerkzaamheden, het verantwoord afvoeren van reststromen en het gebruik van herbruikbare verpakkingen.

Beoordeling subgunningscriterium G1-3

De beoordeling richt zich op de volgende onderwerpen:

- De beschrijving is volledig, praktisch en uitvoerbaar waarin de essentie goed onderbouwd naar voren komt. Inschrijver heeft een duidelijke visie op maatschappelijk verantwoord ondernemen en ontplooit diverse activiteiten op dit gebied, zowel binnen de eigen organisatie als op de te leveren producten en diensten en richting de toeleveranciers (indien van toepassing).
- Inschrijver toont aan dat alle relevante duurzaamheidsaspecten worden afgewogen in de dagelijkse bedrijfsvoering.
- Welke risico's Inschrijver probeert te mitigeren of te voorkomen en op welke manier dat wordt gedaan maar ook; welke risico's Inschrijver niet probeert te mitigeren of te voorkomen en waarom niet.
- De uitwerking is SMART en niet in strijd met de aanbestedingsdocumenten.

De inschrijver dient bij zijn offerte een uitwerking in te dienen van maximaal drie (3) A4 (enkelzijdig, lettertype Verdana; lettergrootte 9 inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief voorblad en inhoudsopgave. Alle extra's pagina's worden niet beoordeeld.

Voor gunningscriterium G1-3 is de maximaal te behalen fictieve kwaliteitswaarde gesteld op: €10.000,-

Indien blijkt dat de uitwerking van dit gunningcriterium niet in de offerte is gevoegd, wordt de offerte van inschrijver ter zijde gelegd en wordt inschrijver uitgesloten van verdere beoordeling.

Totale Beoordeling

Voor de beoordeling van dit kwalitatieve criteria kan per onderdeel een fictieve kwaliteitswaarde worden behaald. De schaal daarbij is een vierpuntschaal bestaande uit de volgende mogelijke scores: uitstekend, goed, voldoende en matig.

Score	Betekenis
Uitstekend = 10	Beantwoording voldoet uitstekend aan het gevraagde, sluit uitstekend aan bij de behoeften en wensen van VRZHZ en geeft blijk van uitstekend inzicht in de situatie van de VRZHZ. De beantwoording overtreft de verwachtingen van de VRZHZ.
Goed = 8	Beantwoording voldoet goed aan het gevraagde, sluit goed aan bij de behoeften en wensen van de VRZHZ en geeft blijk van goed inzicht in de situatie van de VRZHZ en er is sprake van op een enkel of enkele opzichten positief onderscheidend vermogen.
Voldoende = 6	Beantwoording voldoet aan het gevraagde en sluit voldoende aan bij behoeften en wensen van de VRZHZ.
Matig = 4	Beantwoording voldoet slechts gedeeltelijk aan het gevraagde en/of sluit matig aan bij behoeften en wensen van de VRZHZ.

De toekenning van de score en de bijbehorende fictieve kwaliteitswaarde geschiedt aan de hand van onderstaande scoretabel.

Beschrijving subgunningscriterium	Score	Fictieve kwaliteitswaarde
G1-1: Plan van Aanpak-Kwaliteit	Uitstekend Goed Voldoende Matig	€40.000,- €25.000,- €15.000,- -€10.000,-
G1-2: Implementatie	Uitstekend Goed Voldoende Matig	€10.000,- €7.500,- €5.000,- -€5.000,-
G1-3: Duurzaamheid / MVOI	Uitstekend Goed Voldoende Matig	€10.000,- €7.500,- €5.000,- -€5.000,-

De beoordeling van de gunningscriteria G1-1 tot en met G1-3 wordt uitgevoerd door de beoordelingscommissie.

De beoordelingscommissie bestaat uit vier personen met verschillende functies te weten: Projectleider Facilitair en 3 operationeel managers uit de VRZHZ.

Indien één van deze commissieleden verhinderd is, zal iemand met een vergelijkbare functie deze persoon vervangen.

De beoordelingscommissie ontvangt alleen de kwalitatieve documenten van de inschrijving ter beoordeling. De inschrijfprijs wordt vooraf niet met de beoordelaars gedeeld.

Elke beoordelaar beoordeelt individueel de inschrijvingen aan de hand van het gunningscriterium. In een plenair overleg wordt de beoordelingscommissie bijgestaan door de inkoopadviseur en worden de argumenten die hebben geleid tot de individuele waardering besproken.

De beoordelingscommissie geeft vervolgens in consensus één definitieve beoordeling per gunningcriterium welke de uiteindelijke fictieve kwaliteitswaarde vertegenwoordigd.

G2 Financieel gunningscriteria Inschrijfprijs

Inschrijver dient voor gunningscriterium inschrijfprijs bij zijn inschrijving het volledig ingevulde prijzenblad (bijlage 07) te voegen. Aan de hand van dit prijzenblad wordt de fictieve totaalprijs berekend.

Bij het invullen van het prijzenblad en het bepalen van de te offeren prijzen, moet inschrijver de volgende uitgangspunten op straffe van uitsluiting in acht nemen. De VRZHZ legt inschrijvingen die in strijd zijn met één of meerdere van de onderstaande voorschriften terzijde, tenzij dat in het individuele geval disproportioneel zou zijn. Deze beoordeling betreft een eigen en exclusieve afweging van de VRZHZ. De VRZHZ zal een besluit tot terzijdelegging deugdelijk motiveren, opdat de inschrijver voldoende rechtsbescherming wordt geboden.

- > Alle prijzen moeten worden afgerond tot twee cijfers achter de komma.
- > Alle prijzen moeten worden opgegeven in euro's.
- > Alle prijzen moeten worden opgegeven exclusief omzetbelasting (btw), een eventuele foutieve fiscale classificering komt voor rekening en risico van de inschrijver.
- > Alle prijzen zijn inclusief alle bijkomende kosten, zoals (maar niet uitsluitend) reis- en verblijfkosten. Dit betekent dat de VRZHZ, behalve de door de inschrijver geoffreerde tarieven, niets aan de inschrijver verschuldigd is.
- > Het indienen van een irreële of manipulatieve Inschrijving is verboden.
- > Het inschrijven met een onrealistische totaalprijs is verboden. Inschrijver mag dus niet onder zijn kostprijs inschrijven. Onrealistische prijzen zijn prijzen die niet vanuit het kostenperspectief van de inschrijver te verantwoorden zijn.
- > Het inschrijven met negatieve of nultarieven is verboden;
- > Het prijsformulier dient volledig te worden ingevuld.
- > Het is inschrijver niet toegestaan de prijzen op een andere wijze aan te bieden dan door middel van het voorgeschreven prijzenblad van bijlage 07.
- > De VRZHZ controleert niet of de prijzen juist zijn ingevuld en doorberekend.
- > Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de ingevulde gegevens.

Rekenblad EMVI

De toegekende scores worden voor elke inschrijver verwerkt in het volgende rekenblad:

criterium	Toegekende kwaliteitswaarde
Kwalitatief criterium G1	
G1-1 Plan van Aanpak-Kwaliteit	€
G1-2 Implementatie	€
G1-3 Duurzaamheid / MVOI	€
Totale kwaliteitswaarde	€

Inschrijfprijs	€
Fictieve inschrijfprijs (inschrijfprijs – totale kwaliteitswaarde)	€

Het berekeningsresultaat van het rekenblad EMVI is de fictieve inschrijvingsprijs. Deze wordt verkregen door de inschrijvingsprijs, te verminderen met de totale kwaliteitswaarde op de criteria. De inschrijving met de laagste fictieve inschrijvingsprijs is de inschrijving met de beste prijs – kwaliteitverhouding en wordt gezien als de economisch meest voordelige inschrijving.

Indien twee of meer inschrijvingen een gelijke en laagste fictieve inschrijvingsprijs hebben, dan is de inschrijving met de hoogste totale kwaliteitswaarde de inschrijving met de beste prijs - kwaliteitverhouding.

Indien in dat geval ook de totale kwaliteitswaarde gelijk is, wordt de winnende inschrijving van de betreffende inschrijvingen bepaald door loting