

Bijlage 15 Gunningscriteria en beoordeling

Kwalitatieve criteria

De VRZHZ vindt het belangrijk dat gebruikers tevreden zijn over de kwaliteit van de dienstverlening. Tevredenheid betekent dat de dienstverlening aansluit bij de verwachtingen van de gebruikers en bijdraagt aan een positieve beleving. Daarnaast hecht de VRZHZ waarde aan een zorgvuldige implementatie en maatschappelijk verantwoord ondernemen.

De inschrijver dient de onderstaande vijf gunningscriteria / onderdelen afzonderlijk en duidelijk herkenbaar uit te werken.

- 1. Beschrijving onderhoud en service**
- 2. Training & Opleiding**
- 3. Instructiekaart**
- 4. Implementatie**
- 5. Duurzaamheid / MVOI**

Per afzonderlijk onderdeel dient de inschrijver een aparte uitwerking in te dienen van maximaal drie (3) A4-pagina's (enkelzijdig, lettertype Verdana, lettergrootte 9), inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen, maar exclusief voorblad en inhoudsopgave. Uitzondering hierop is de instructiekaart (onderdeel 3), deze dient uit één A4 te bestaan.

Indien een uitwerking ontbreekt, wordt de offerte van inschrijver ter zijde gelegd en wordt inschrijver uitgesloten van de verdere aanbestedingsprocedure.

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 = Cijfer 10	De beantwoording voldoet uitstekend aan het gevraagde, sluit uitstekend aan bij de behoeften en wensen van de VRZHZ en geeft blijk van uitstekend inzicht in de situatie van de VRZHZ. De beantwoording overtreft de verwachtingen van de VRZHZ.
Goed = Cijfer 8	De beantwoording voldoet goed aan het gevraagde en sluit goed aan bij de behoeften en wensen van de VRZHZ. De beantwoording 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 = Cijfer 6	De beantwoording voldoet aan het gevraagde en sluit voldoende aan bij behoeften en wensen van de VRZHZ.
Matig = Cijfer 4	De beantwoording voldoet slechts gedeeltelijk aan het gevraagde en/of sluit matig aan bij behoeften en wensen van de VRZHZ.

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

Beschrijving	Score	fictieve kwaliteitswaarde
1. Beschrijving onderhoud en service	Uitstekend	€ 12.500
	Goed	€ 7.500
	Voldoende	€ 3.750
	Matig	€ - 3.750
2. Training & Opleiding	Uitstekend	€ 12.500
	Goed	€ 7.500
	Voldoende	€ 3.750
	Matig	€ - 3.750
3. Instructiekaart	Uitstekend	€ 5.000
	Goed	€ 2.500
	Voldoende	€ 1.250
	Matig	€ - 1.250
4. Implementatie	Uitstekend	€ 12.500
	Goed	€ 7.500
	Voldoende	€ 3.750
	Matig	€ - 3.750
5. Duurzaamheid / MVOI	Uitstekend	€ 12.500
	Goed	€ 7.500
	Voldoende	€ 3.750
	Matig	€ - 3.750

De onderdelen worden hieronder nader toegelicht.

1. Beschrijving onderhoud en service

Inschrijver is verantwoordelijk voor de 2e lijns support/onderhoud van de koffieautomaten. De inschrijver dient een serviceplan in te dienen waarin wordt beschreven op welke wijze service, onderhoud, storingsopvolging en ondersteuning gedurende de looptijd van de overeenkomst worden georganiseerd en geborgd.

Er wordt beoordeeld op:

- De wijze waarop storingen en klachten worden geregistreerd en afgehandeld.
- De aangeboden respons- en hersteltijden.
- De mate waarin continuïteit en beschikbaarheid van de dienstverlening worden geborgd.
- Periodieke verzorging (preventief onderhoud) van de automaten (inclusief de frequentie) door inschrijver.
- De mate waarin de aanpak bijdraagt aan minimale verstoring van de bedrijfsvoering van de VRZHZ.

Voor onderdeel 1 is de maximaal te behalen fictieve kwaliteitswaarde gesteld op: €12.500

2. Training & Opleiding

Inschrijver is verantwoordelijk voor het geven van de juiste training en opleiding aan een aantal geselecteerde medewerkers van de VRZHZ om ze in staat te stellen zelfstandig kleine storingen op te lossen te voorzien in basisonderhoud van de koffieautomaten.

De inschrijver dient te beschrijven op welke wijze de training, instructie en begeleiding van de medewerkers van de VRZHZ wordt georganiseerd en geborgd gedurende de looptijd van de overeenkomst.

Er wordt beoordeeld op:

De wijze waarop kennisoverdracht en ondersteuning gedurende de looptijd van de overeenkomst worden geborgd.

Voor onderdeel 2 is de maximaal te behalen fictieve kwaliteitswaarde gesteld op: €12.500

3. Instructiekaart

Als aanvulling op de Training & Opleiding dient bij iedere automaat een duidelijke gebruikers- en vulinstructie beschikbaar te worden gesteld zodat alle medewerkers eenvoudige handelingen kunnen opvolgen. De inschrijver dient een instructiekaart op te stellen op één A4 welke bij de automaat wordt geplaatst.

Er wordt beoordeeld op:

- De duidelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van de instructies voor verschillende doelgroepen.

Voor onderdeel 3 is de maximaal te behalen fictieve kwaliteitswaarde gesteld op: €5.000

4. Implementatie

Het plaatsen van de koffiemachines en bijbehorende werkzaamheden 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 voor de betrokkenen en waarbij de inspanningen vanuit de VRZHZ tot een minimum worden beperkt.

Er wordt beoordeeld op:

- De wijze waarop de levering, plaatsing, installatie en gebruiksklaar opstellen van de door inschrijver te leveren koffieautomaten geruisloos wordt uitgevoerd.
- De verwacht bijdrage van de VRZHZ ten aanzien van de noodzakelijke personele ondersteuning en/of voorbereiding op de locaties.
- Duidelijke tijdsplanning met daarin in ieder geval de levering, plaatsing, installatie en het gebruiksklaar opleveren van de koffieautomaten per locatie.
- De wijze van documenteren, overdracht en nazorg.

Voor onderdeel 4 is de maximaal te behalen fictieve kwaliteitswaarde gesteld op: €12.500

5. Duurzaamheid / MVOI

De VRZHZ wil marktpartijen stimuleren om duurzame producten en diensten te ontwikkelen door middel van zijn opdrachtgeverschap. De VRZHZ ziet graag van inschrijver hoe hij hier invulling aan gaat geven tijdens de gehele contractduur.

Er wordt beoordeeld op:

- De wijzen waarop de inschrijver aantoont dat producten en/of grondstoffen op een duurzame manier geproduceerd zijn met aandacht voor mens en milieu.

- De inzet van gebruikte materialen/onderdelen bij onderhoud, het verantwoord afvoeren van reststromen en het gebruik van herbruikbare verpakkingen.
- Aandacht voor duurzaamheid ten aanzien van het beperken/verduurzamen van transportbewegingen.

Voor onderdeel 5 is de maximaal te behalen fictieve kwaliteitswaarde gesteld op: €12.500

Kwantitatief criteria

Inschrijver dient voor gunningscriterium inschrijfprijs bij zijn inschrijving het volledig ingevulde prijzenblad (bijlage 07) te voegen. Alle genoemde prijzen zijn exclusief btw. 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. De inschrijver mag dus niet onder zijn kostprijs inschrijven. Onrealistische prijzen zijn prijzen die niet vanuit het kostenperspectief van de inschrijver te verantwoorden zijn.
- > 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.

Totale 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 zes (subgunnings)criteria, te weten:

Kwalitatief gunningscriterium

1. Beschrijving onderhoud en service
2. Training & Opleiding
3. Instructiekaart
4. Implementatie
5. Duurzaamheid / MVOI

Kwantitatief gunningscriterium

6. Inschrijfprijs

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

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

De beoordeling van de uitvoeringsplannen 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.

Rekenblad EMVI

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

Criterium	Toegekende kwaliteitswaarde
Beschrijving onderhoud en service	€
Training & Opleiding	€
Instructiekaart	€
Implementatie	€
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 het totale kwaliteitswaarde gelijk is, wordt de winnende inschrijving van de betreffende inschrijvingen bepaald door loting.