

Bijlage 7 KWALITEIT

7.1 Kwaliteit van de proefopdrachten

7.2 Gebruiksvriendelijkheid web-to-print applicatie

7.3 Beantwoording van de open vragen

In deze bijlage treft u de nadere uitwerking aan van het gunningscriterium kwaliteit. In het aanbestedingsdocument staat beschreven hoe de verschillende (maximale) waarden zich tot elkaar verhouden. Hieronder staat beschreven hoe de opdrachten moeten worden ingediend en hoe deze worden beoordeeld.

Samenvatting van alle kwaliteitsaspecten en maximaal te behalen waarde:

item	beschrijving	Maximale waarde
7.1	Kwaliteit van de proefopdrachten	€ 20.000,-
7.2	Gebruiksvriendelijkheid web-to-print applicatie	€ 60.000,-
7.3.1	Reductie fysieke productie reproleveringen	€ 10.000,-
7.3.2	Waarborgen kwaliteit en beveiliging	€ 15.000,-
7.3.3	Plan van aanpak en beheer	€ 35.000,-
	Maximale waarde kwaliteit	€ 140.000,-

7.1 Beoordeling Proefopdrachten

Voor het beoordelen van de te leveren kwaliteit van de inschrijver dient iedere inschrijver proefafdrukken in te leveren in een neutrale (niet voorzien van stickers of logo's), gesloten verpakking zoals beschreven in hoofdstuk 2.4. U dient hiervoor de onderstaande aangegeven bestanden te gebruiken:

- BUCH - proefopdracht 1 (folder rolstoel of scootmobiel)
- BUCH - proefopdracht 2 (objectenlijst)
- BUCH - proefopdracht 3 (beheerplan Oude Hof)

(uitsluitend de door aanbestedende dienst aangeboden bestanden gebruiken!)

Deze bestanden kunt u vinden op TenderNed. De aanbestedende dienst vraagt de drie (3) proefopdrachten in een oplage, formaat, soort papier, bedrukking en afgewerkte formaat exact conform onderstaande specificaties. De papiersoorten die u gebruikt moeten de papiersoorten zijn die u ook gebruikt na een eventuele gunning.

NOTE: *Inschrijver draagt tevens zorg voor het uitvoeren van onderstaande gevraagde opdrachten conform de eisen uit het PvE!*

BUCH proefopdracht 1

Aantal:	5
Omschrijving:	Proefopdracht 1
Aantal pagina's:	8
Papier:	80 grams wit
Afgewerkt formaat:	A5 (printen op A4)
Print:	Geheel dubbelzijdig in full color,
Afwerking:	Vouwen en nieten van A4 naar A5 (2 nietjes in de rug)
Bestandsnaam:	Proefopdracht 1 (folder rolstoel of scootmobiel)

BUCH proefopdracht 2

Aantal:	5
Omschrijving:	Proefopdracht 2
Aantal pagina's:	32
Papier:	80 grs wit
Formaat:	A3
Print:	pagina 1, 16 en 26 t/m 31 dubbelzijdig in zwart-wit, pagina 2 blanco, overige pagina's dubbelzijdig in full color
Afwerking:	Voorzien van transparant voorblad, achterblad 200 grams wit glad papier en spiraliseren aan de korte zijde met wit kunststof.
Bestandsnaam:	Proefopdracht 2 (objectenlijst)

BUCH proefopdracht 3

Aantal:	5
Omschrijving:	Proefopdracht 3
Aantal pagina's:	35
Papier:	100 grs wit
Formaat:	A4
Omslag (voor- en achterblad):	200 grams wit (pagina 1 op voorblad, achterblad blanco)
Print:	Dubbelzijdig in full color, alleen pagina 3 in zwart-wit
Afwerking:	Lijmen met linnen bindstrip A4 zwart
Bestandsnaam:	Proefopdracht 3 (Beheerplan Oude Hof)

U dient de proefopdrachten te anonimiseren (dus geen bedrijfsnaam!) en bij te leveren in de gesloten verpakking, met op elke proefopdracht op de achterkant een sticker met minimaal:

1. een (zelf uit te kiezen) identieke en unieke code;
2. naam van de aanbesteding;
3. opdrachtnaam (BUCH – proefopdracht 1, etc.);

U dient de in punt 1 gevraagde identieke en unieke code in uw begeleidend schrijven of voorbrief bij uw inschrijving op te nemen.

Voor het aanleveren van de proefopdrachten geldt naast bovenstaande het volgende:

Inschrijver dient de gemaakte proefopdrachten samen te voegen tot 5 (aparte) sets (voor elke beoordelaar 1 set met de te beoordelen proefopdrachten). Deze set dient er als volgt uit te zien:

- **Een voorblad** met hierop de naam van de aanbesteding, de unieke code en de benaming "set 1", "set 2" enz.
- Tabblad/gekleurd vel;
- **Proefopdracht 1;**
- Tabblad/gekleurd vel;
- **Proefopdracht 2;**
- Tabblad/gekleurd vel;
- **Proefopdracht 3;**
- Tabblad/gekleurd vel.

Een beoordelaar mag niet kunnen zien van welke inschrijver welke proefopdrachten zijn.

De beoordelingscommissie zal deze proefopdrachten PER OPDRACHT beoordelen op de volgende 8 onderdelen (beoordelingscriteria):

Beoordelingsformulier proefafdrukken	Te behalen punten
Mate van algemene indruk van de kwaliteit. De beoordelaar zal hierbij letten op kwaliteitsaspecten waar de overige subcriteria niet in kunnen voorzien. Als er niets afwijkends van het bestand gevonden wordt scoort inschrijver hier een 10. Iedere afwijking van het proefbestand, of afwijking van een normale kwaliteit zal in een bepaalde mate een lagere score dan 10 punten opleveren.	10 maximaal minimaal gemiddeld een 6
De kwaliteit van de gebruikte papiersoorten in relatie tot de huidige papiersoorten en de verhouding papier ten opzichte van de afdruk. Als er geen afwijkingen zijn scoort de inschrijver een 10 en naar mate er een afwijking vast te stellen valt scoort inschrijver hier lager.	10 maximaal minimaal gemiddeld een 6
Mate van hechting van toner. De beoordelaar zal dit testen door middel van een vouw en enkele slijtage testen uit te voeren. Als er geen afwijkingen zijn scoort de inschrijver een 10 en naar mate er een afwijking vast te stellen valt scoort inschrijver hier lager.	10 maximaal minimaal gemiddeld een 6
Mate van constantheid van kwaliteit in de onderlinge boekwerken/ sets (alle prints met elkaar vergeleken). Als er geen afwijkingen zijn scoort de inschrijver een 10 en naar mate er een afwijking vast te stellen valt scoort inschrijver hier lager.	10 maximaal minimaal gemiddeld een 6
Mate van 'schoonheid' van afdrukken (geen strepen, vlekken of inkt/tonerresten). De beoordelaar let hierbij op de afdrukken afwijkingen zijn die er niet op thuis horen. Als er geen afwijkingen zijn scoort inschrijver hier 10 punten.	10 maximaal minimaal gemiddeld een 6
Mate van zorgvuldigheid en volledigheid van de uitgevoerde opdracht. Als er geen afwijkingen zijn scoort de inschrijver een 10 en naar mate er een afwijking vast te stellen valt scoort inschrijver hier lager.	10 maximaal minimaal gemiddeld een 6
Mate van afwerking. Als er geen afwijkingen zijn scoort de inschrijver een 10 en naar mate er een afwijking vast te stellen valt scoort inschrijver hier lager.	10 maximaal minimaal gemiddeld een 6
Mate van kwaliteit van de printkwaliteit, hierbij zal de beoordelaar letten op de scherpte van teksten, foto's, vlakken, dichtlopen van foto's en afbeeldingen, de kwaliteit van de grafieken, zwarting en beleving van kleur. Als er geen afwijkingen zijn scoort de inschrijver een 10 en naar mate er een afwijking vast te stellen valt scoort inschrijver hier lager.	10 maximaal minimaal gemiddeld een 6
Eindscore: het gemiddelde	Minimaal 7.0 maximaal 10

De proefopdracht die inschrijver aanlevert zal tevens als minimale kwaliteitsnorm dienen voor eventuele leveringen na gunning. Tijdens de verificatiefase zal er nauwkeurig getoetst worden of de kwaliteit op dat moment minimaal gelijkwaardig is aan de door inschrijver ingediende proefopdracht bij deze aanbesteding.

De leden van de beoordelingsgroep zal afzonderlijk van elkaar de mate waarin u voldoet aan de kwaliteit beoordelen. De beoordeling per onderdeel zal plaatsvinden op basis van:

1 = zeer slecht	6 = voldoende
2 = slecht	7 = ruim voldoende
3 = ruim onvoldoende	8 = goed
4 = onvoldoende	9 = zeer goed
5 = bijna voldoende	10 = uitstekend

Na bovenstaande beoordeling zullen de scores per item, per beoordelaar van alle proefopdrachten bij elkaar worden opgeteld en worden gemiddeld. Voor de uitwerking van de scores verwijzen wij graag naar de bijlage "beoordelingsformulier proefafdrukken".

Op dit subcriterium dient de inschrijver minimaal een gemiddelde score van 7 punten voor de 3 opdrachten totaal (dit is de minimale eis oftewel norm) te behalen. Indien de score lager is, zal de inschrijver uitgesloten worden van verdere beoordeling en zal de inschrijving terzijde worden gelegd. De scores zullen worden afgerond op 2 decimalen, dit betekent bij een eindscore van bijvoorbeeld 6,99 dat de inschrijver zal worden uitgesloten. De inschrijver zal ook worden uitgesloten indien er op 1 of meer onderdelen gemiddeld lager dan een 6 gescoord wordt.

De waarde voor het subcriterium "proefafdrukken" komt tot stand door het eindgetal te vermenigvuldigen met € 2.000,00 (de maximaal te behalen waarde bedraagt € 20.000,-).

7.2 Gebruiksvriendelijkheid web-to-print applicatie

De aanbestedende dienst hecht veel waarde aan een goed werkende, volledige en gebruiksvriendelijke web-to-print applicatie. Tijdens de beoordeling zal een lid van het aanbestedingsteam de 3 proefopdrachten gaan bestellen (uploaden), zoals dit ook in de praktijk zal gaan plaatsvinden (praktijksimulatie). De beoordelaars gaan vervolgens dat bestelproces in de web-to-print applicatie beoordelen.

Door middel van het fictief bestellen van de proefopdrachten zal de aanbestedende dienst beoordelen in welke mate uw web-to-print applicatie gebruikersvriendelijk, goed werkend en volledig is. **De toegang (login naam en wachtwoord) tot deze (werkende!) applicatie dient u op te nemen in een aanvullende managementletter/ inleidende brief.**

De beoordelingscommissie zal de web-to-print applicatie beoordelen op de volgende onderstaande items:

Beoordelingsformulier web-to-print applicatie		Behaalde punten
Algemeen	login werkt conform opgegeven inloggegevens.	Ja: 10 punten Nee: 1 punt
	algehele indruk opzet / uitstraling / laagdrempeligheid.	1 tot 10 punten
	volledigheid jobtickets (alle items met betrekking tot de proefopdrachten zijn terug te vinden in de web-to-print applicatie).	Ja: 10 punten Nee: 1 punt
Gebruikersvriendelijkheid	aantal handelingen na het inloggen tot afronding per bestelling.	Tot 5: 15 punten 5 tot 10: 10 punten Meer dan 10: 1 punt
	de beoordelaar zal letten op de mate van logische opbouw van de schermen en eenvoud van de opzet van de web-to-print applicatie.	1 tot 10 punten
	mogelijkheid om specificaties van de opdracht te wijzigen in de aanvraag.	Ja: 10 punten Nee: 1 punt
	mogelijkheid van vrij tekstveld.	Ja: 10 punten Nee: 1 punt
	aanwezigheid van help-functies, automatische tips en ondersteuning	Ja: 10 punten Redelijk: 5 punten Nee: 1 punt
Prijzen	juiste prijzen (tarieven conform het ingediende prijzenblad van de inschrijver en BTW) komt online in beeld (tijdens bestellen).	Ja: 10 punten Nee: Knock Out
Huisstijl	De website is herkenbaar voor gebruikers/bestellers van de aanbestedende dienst als ware het een eigen webshop van aanbestedende dienst is (uitgangspunt de stijl van www.buch.mett.nl).	Ja: 10 punten Nee: 1 punt
Communicatie	automatische e-mail notificatie (e-mailadres moet dus een verplicht veld zijn).	Ja: 10 punten Nee: 1 punt
Eindscore: de SOM		Minimaal 62 punten Maximaal 115 punten

De leden van de beoordelingsgroep zullen onafhankelijk van elkaar de mate waarin u voldoet aan de items van de web-to-print applicatie beoordelen. De beoordeling per item zal plaatsvinden op basis van:

1 = zeer slecht	6 = voldoende
2 = slecht	7 = ruim voldoende
3 = ruim onvoldoende	8 = goed
4 = onvoldoende	9 = zeer goed
5 = bijna voldoende	10 = uitstekend

Of daar waar een andere score staat beschreven.

Na bovenstaande beoordeling zullen de scores per item, per beoordelaar bij elkaar worden opgeteld en gedeeld door het aantal beoordelaars en hieruit worden de gemiddelden berekend. Voor de uitwerking van de scores verwijzen wij graag naar de bijlage "beoordelingsformulier web-to-print applicatie".

Op dit subcriterium dient de inschrijver minimaal een gemiddelde score van 62 punten (dit is de minimale eis oftewel norm) te behalen. Indien de score lager is, zal de inschrijver uitgesloten worden van verdere beoordeling en zal de inschrijving terzijde worden gelegd. Deze scores zullen worden afgerond op 2 decimalen, dit betekent bij een eindscore van bijvoorbeeld 55 dat de inschrijver zal worden uitgesloten.

De waarde voor het subcriterium "web-to-print applicatie" komt tot stand door het eindgetal te vermenigvuldigen met € 521,74 (de maximaal te behalen waarde bedraagt € 60.000,10).

7.3 Open vragen

Naast de gestelde eisen uit de onderhavige aanbesteding is de aanbestedende dienst op zoek naar een opdrachtnemer die haar gedurende de periode van de raamovereenkomst kan voorzien van veel toegevoegde waarde. Hoe meer toegevoegde waarde 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.

NOTE: Iedere beantwoording moet betrekking hebben op de scope (en ontwikkeling) van de opdracht en op de organisatie van de opdrachtgever.

Bij 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.
- U dient bij de beantwoording van de open vragen minimaal een fontgrootte van 10 punten aan te houden.
- U dient de 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 van € 60.000,- behalen op de beoordeling van de open vragen. Om inzicht te geven hoe de beoordeling tot stand komt hebben wij het beoordelingsformulier bijgevoegd als bijlage 11.

NOTE: U dient de beantwoording van de open vragen te anonimiseren (dus geen (bedrijfs)naam of logo's!), er mag in geen geval te herleiden zijn welke inschrijver de beantwoording heeft gegeven. Indien er wel een naam/tekst/verwijzing of andere herleiding staat beschreven, zal deze zwart worden gemarkeerd voordat de beantwoording naar de beoordelaars worden verzonden.

7.3.1 REDUCTIE FYSIEKE PRODUCTIE REPROLEVERINGEN

U dient te beschrijven in welke mate u een pro-actieve bijdrage kunt leveren aan de reductie van de reproleveringen (afdrukken). De beschrijving dient toegespitst op de onderhavige opdrachten en dient u toe te voegen aan uw inschrijving als open vraag 7.3.1.

Waarde:	Wijze van beoordeling van de open vragen
€ 0,-	De inschrijver geeft geen antwoord op de vraag of geeft een antwoord dat niet conform de vraag is.
€ 2.500,-	De inschrijver geeft een antwoord dat niet geheel conform de vraag is, of slechts gedeeltelijk antwoord geeft op de vraag en beschrijft geen of nauwelijks op welke manier zij bijdraagt aan de reductie van de reproleveringen (aantal afdrukken).
€ 5.000,-	De inschrijver geeft antwoord conform de vraag en beschrijft voldoende op welke manier zij bijdraagt aan de reductie van de reproleveringen(aantal afdrukken).
€ 10.000,-	De inschrijver geeft antwoord conform de vraag en beschrijft duidelijk (en meer dan voldoende) op welke manier zij bijdraagt aan de reductie van de reproleveringen(aantal afdrukken).

7.3.2 WAARBORGEN KWALITEIT EN BEVEILIGING

De opdrachtgever hecht er veel waarde aan dat de inschrijvers de kwaliteit en beveiliging van de leveringen maximaal bewaakt. De inschrijver dient een overzicht aan te leveren van maatregelen die zij treft om de kwaliteit en de veiligheid van de leveringen maximaal te waarborgen op maximaal 2 A4 (toe te voegen via TenderNed conform formulier C), toegespitst op de proefopdrachten en items. De beschrijving dient u toe te voegen aan uw inschrijving als open vraag 7.3.2.

Waarde:	Wijze van beoordeling van de open vragen
€ 0,-	De inschrijver geeft geen antwoord op de vraag of geeft een antwoord dat niet conform de vraag is.
€ 5.000,-	De inschrijver geeft een antwoord dat niet geheel conform de vraag is, of slechts gedeeltelijk antwoord geeft op de vraag en beschrijft geen of nauwelijks op welke manier zij de kwaliteit en beveiliging van de leveringen maximaal probeert te waarborgen.
€ 10.000,-	De inschrijver geeft antwoord conform de vraag en geeft voldoende weer op welke manier haar organisatie de kwaliteit en beveiliging van de leveringen waarborgt.
€ 15.000,-	De inschrijver geeft antwoord conform de vraag en beschrijft duidelijk (en meer dan voldoende) op welke manier haar organisatie de kwaliteit en beveiliging van de leveringen waarborgt.

7.3.3 PLAN VAN AANPAK EN BEHEER

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 4 pagina's A4 (toe te voegen via TenderNed conform formulier C) welke toegevoegde waarde zij aanbestedende dienst kan aanbieden bij het op zich nemen van de reproleveringen van de verschillende eenheden en hoe zij de interne organisatie van de opdrachtgever zal gaan ontzorgen bij implementatie van de onderhavige opdracht. Inschrijver beschrijft minimaal een plan van aanpak, communicatieplan en haar toegevoegde waarde bij de implementatiefase.

Op welke wijze gaat de inschrijver het volgende inrichten:

- Teamsamenstelling (rollen);
- Ontzorging van interne naar externe dienst;
- Welke communicatie stelt u voor?;
- Tijdspad;
- Managementinformatie;
- Contractbeheer;
- Accountmanagement.

Waarde:	Wijze van beoordeling van de open vragen
€ 0,-	De inschrijver geeft geen antwoord op de vraag of geeft een antwoord dat niet conform de vraag is.
€ 5.000,-	De inschrijver geeft een antwoord dat niet geheel conform de vraag is, of slechts gedeeltelijk antwoord geeft op de vraag en beschrijft geen of nauwelijks toepassing / toegevoegde waarde van het gevraagde.
€ 20.000,-	De inschrijver geeft antwoord conform de vraag en beschrijft voldoende de toepassing / toegevoegde waarde van het gevraagde.
€ 35.000,-	De inschrijver geeft antwoord conform de vraag en beschrijft duidelijk (uitstekend) de toepassing en toegevoegde van het gevraagde.