

Bijlage 4C Beantwoording gunningscriteria kwaliteit perceel 3

De kwaliteit wordt beoordeeld op basis van onderstaand subgunningscriteria. Inschrijver dient in de Inschrijving het hieronder genoemde subgunningscriteria te beantwoorden.

Toezeggingen in de beantwoording van de vragen (gunningscriteria) dienen door Opdrachtnemer gestand te worden gedaan. Na gunning worden, in overleg met Opdrachtgever, Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) opgesteld ter monitoring van de gestelde kwalitatieve aspecten.

Per vraag dienen de genoemde onderdelen volledig beantwoord te worden. Verwijzingen/links naar externe informatiebronnen worden niet meegenomen in de beoordeling.

Beoordeling vindt slechts plaats op het maximaal gevraagde aantal A4'tjes. Indien er meerdere A4'tjes dan het maximaal gevraagde aantal wordt ingediend, worden deze **niet** in de beoordeling meegenomen.

Subgunningscriteria perceel 3:

Kwaliteit en continuïteit Dienstverlening (maximaal 3 A4)

Uitgangspunten:

Opdrachtgever vindt het belangrijk dat de te leveren Dienstverlening door Opdrachtnemer van een constant hoog kwaliteitsniveau is tijdens de uitvoering van de Nadere Opdrachten en gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst. Hierbij dient de continuïteit van de geleverde Dienstverlening door de Opdrachtnemer bewaakt en geborgd te zijn en in ieder geval verstoringen voorkomen te worden.

De Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer een proactieve houding in de informatie-uitwisseling op Raamovereenkomstniveau en in de uitvoering van de Nadere Opdrachten, waarbij van Opdrachtgever een minimale inspanning wordt gevraagd (ontzorging).

Opdrachtgever verwacht dat het kwaliteitsmanagement door Opdrachtnemer voor de gevraagde Dienstverlening op een afdoende wijze met processen is ingericht gebruikmakend van een aantoonbare (kwaliteitsmanagement)systematiek, waarbij Opdrachtnemer adequaat handelt richting Opdrachtgever zodat het kwaliteitsniveau op het gewenste niveau blijft.

Opdrachtgever verlangt van Opdrachtnemer dat hij zijn organisatie dusdanig inricht t.b.v. de Raamovereenkomst (en de Nadere Opdrachten) dat aantoonbaar een maximale invulling wordt gegeven aan de gestelde contractdoelstellingen.

Vraagstelling:

Besteed in uw antwoord aandacht aan:

- o Op welke wijze u borgt dat uw organisatie bij aanvang en gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst startklaar is voor de uitvoering van Nadere Opdrachten met zowel juiste als voldoende (o.a. personele) capaciteit;
- o Op welke wijze u de samenwerking en informatie-uitwisseling met Opdrachtgever gaat inrichten en bewaken met Opdrachtgever in de uitvoering van Nadere Opdrachten en op raamovereenkomstniveau;
- o De wijze waarop u een hoge klanttevredenheid bij Opdrachtgever gaat bereiken;
- o Welke belangrijkste risico's u voorziet tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst en welke mitigerende maatregelen hiervoor worden genomen.

Uw antwoord wordt beoordeeld op de mate waarin de uitwerking of aanpak:

- o Volledig, concreet en eenduidig zijn uitgewerkt, en aantoonbaar doelmatig en doeltreffend zijn;
- o Opdrachtgever wordt ontzorgd;
- o Concreet aansluit bij de scope van de opdracht, de uitgangspunten van het subgunningscriteria, de klantbehoefte en daarmee de (contract)doelstellingen.