

Bijlage 4.B – Gunningcriteria

Gunningcriterium	Maximaal aantal punten
K1. Borging van kwaliteit	40 punten
K2. Implementatie	30 punten
P1. Prijs	30 punten
Totaal	100 punten

Let op: Voor het beantwoorden van de gunningcriteria dient de inschrijver een maximum aantal A4-pagina's te gebruiken. Per criterium is het maximum aantal aangegeven. Hierbij dient lettertype Calibri, lettergrootte 10, regelafstand 1.15 gebruikt te worden. Bij de beoordeling en het toekennen van een score voor de gunningcriteria wordt de in paragraaf 5.1.2 van het Beschrijvend Document beschreven methode gebruikt.

K1 – Borging van kwaliteit

De aanbestedende dienst hecht veel waarde aan een goede samenwerking tussen opdrachtnemer en de aanbestedende dienst. Hierin is het belangrijk dat er sturings- en controle mogelijkheden voor de aanbestedende dienst zijn om opdrachtnemer bij te staan een goed resultaat neer te zetten. De inschrijver wordt gevraagd de visie en aanpak met betrekking tot de borging van de kwaliteit van de dienstverlening in relatie tot de opdracht uit te werken.

Voor de beantwoording van dit gunningcriterium dient u maximaal drie (3) A4 te gebruiken. De beantwoording op punten A en C worden hierin niet meegenomen. Het format voor de beantwoording op deze punten vindt u op pagina drie (3).

Beschrijf uw aanpak om de kwaliteit van de dienstverlening en een goede samenwerking te waarborgen. In uw antwoord dient u, in ieder geval, onderstaande aspecten te behandelen:

K1 – Borging van kwaliteit		Max. score	Max. punten
A.	Een voorstel van SLA's / KPI's (maximaal 4) die van essentieel belang zijn voor de juiste uitvoering van deze opdracht	100%	8
B.	Een uitwerking van hoe inschrijver de genoemde SLA's / KPI's (van punt A) gaat waarborgen en meten	100%	4
C.	Een voorstel van SLA's / KPI's (maximaal 4) voor het voorkomen en oplossen van fouten gedurende de implementatiefase en de contractperiode	100%	8
D.	Een uitwerking van hoe inschrijver de reactie- en oplostijden van storingen en defecten ten aanzien van de afgenomen multifunctionals waarborgt. Hierbij dient inschrijver tevens aan te geven welke tijden er worden gehanteerd	100%	4
E.	Een uitwerking van hoe inschrijver omgaat met klachtafhandeling en welke bijsturingmogelijkheden er zijn	100%	4

F.	Een voorbeeld van de te leveren rapportages	100%	4
G.	Een uitwerking van hoe inschrijver het automatisch leveren van toners en dergelijke (nietjes, etc.) waarborgt en welke stappen inschrijver doorloopt in dit proces	100%	4
H.	Inschrijver dient aan te tonen hoe energiezuinig de aangeboden apparatuur is	100%	4
Totaal aantal te behalen punten		100%	40

Inschrijver dient op basis van de SMART-methodiek te beschrijven hoe hij invulling zal geven aan de borging van kwaliteit en een goede samenwerking. De inschrijver onderbouwt dit met verifieerbare uitvoeringsinformatie.

K2 - Implementatie

De inschrijver beschrijft in het implementatieplan de wijze waarop hij de implementatie van de dienstverlening bij de aanbestedende dienst gaat realiseren. Voor de beantwoording van dit gunningcriterium dient u maximaal vier (4) A4 te gebruiken.

Inschrijver dient op basis van de SMART methodiek te beschrijven hoe hij invulling zal geven aan de implementatie in relatie tot de opdracht. De inschrijver onderbouwt dit met verifieerbare uitvoeringsinformatie. U dient in uw beantwoording de volgende aspecten te beschrijven:

K2 - Implementatie		Max. score	Max. punten
A.	Een plan van aanpak (wijze van implementatie)	100%	6
B.	Planning (welke mijlpalen worden onderkend en waarom)	100%	3
C.	Organisatie en rolverdeling (communicatiestructuur, wie doet wat/ demarcatie en hoe u de aanbestedende dienst hierin meeneemt)	100%	3
D.	Inspanning en ontzorging (welke tijdsinspanning wordt van wie verwacht)	100%	3
E.	Risico's (welke risico's voorziet inschrijver gedurende de implementatieperiode en hoe worden deze afgedekt)	100%	6
F.	Inrichting informatiebeveiliging/privacy	100%	3
G.	Integratie met Youforce, Visma RAET en Corsa (Hoe inschrijver een succesvolle integratie garandeert, welke risico's inschrijver voorziet, hoe deze risico's worden ondervangen en hoe inschrijver garandeert dat er geen onaanvaardbare negatieve veranderingen in de processen plaatsvinden)	100%	6
Totaal aantal te behalen punten		100%	30

Format voor het opstellen van SLA's / KPI's zoals beschreven in punten A en C van K1 – Borging van kwaliteit.

SLA / KPI	Norm	Meetmethode	Meetfrequentie	Invulwaarde	Consequenties bij niet behalen SLA / KPI
Bijvoorbeeld: Uptime multifunctionals	Bijvoorbeeld: 98%	Bijvoorbeeld: Rapportage aangeleverd door leverancier	Bijvoorbeeld: Per maand	Bijvoorbeeld: - Voldaan/niet voldaan - Percentage	Bijvoorbeeld: - Financiële tegemoetkoming - Korting op huurprijs

