

Bijlage 4 Beantwoording gunningscriteria kwaliteit

Inschrijver dient in de Inschrijving alle hieronder genoemde (sub)gunningscriteria 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. De uitwerking dient zodanig te zijn dat de uitwerkingen per vraag los en onafhankelijk van elkaar beoordeeld kunnen worden.

Beoordeling vindt slechts plaats op het maximaal gevraagde aantal A4'tjes.

Indien meer pagina's dan het maximaal aantal pagina's worden ingediend, zal alleen de eerste pagina tot en met het maximaal toegestane aantal pagina's voor het desbetreffende criterium worden beoordeeld.

Gunningscriterium 1: CO₂ Prestatieladder (invulling middels bijlage 9)

Aanbesteder heeft de ambitie om de CO₂-emissie te reduceren. Dit kan alleen door en met actieve inzet van opdrachtnemer. In deze aanbesteding wordt daarom het CO₂-ambitieniveau van de inschrijver meegenomen. Inschrijvers die invulling geven aan het CO₂-ambitieniveau krijgen een voordeel bij de beoordeling van de inschrijving.

De inschrijver kan kiezen uit de CO₂-ambitieniveaus 1 t/m 3, zoals nader zijn beschreven in het Handboek CO₂-prestatieladder 3.1. Hoe hoger het aangeboden CO₂-ambitieniveau van de inschrijver is, hoe hoger de fictieve vermindering van de inschrijvingssom. Gekozen is om de CO₂-ambitieniveaus 4 en 5 voor de gunning van deze opdracht buiten beschouwing te laten. De reden hiervoor is het feit dat trede 3 met een redelijke inspanning binnen 1 jaar te bereiken is. Dit is het niveau waarop de meeste bedrijven instappen en voldoet hiermee aan de proportionaliteitsvereisten.

Aan het gekozen CO₂-ambitieniveau hoeft pas invulling te worden gegeven na verlening van de opdracht. De Opdrachtnemer dient binnen één jaar na de start van de Raamovereenkomst en vervolgens jaarlijks, gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, aan te tonen dat tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst aan ten minste het aangeboden CO₂-ambitieniveau is voldaan. Dit kan op twee manieren:

1. door bewijsstukken te leveren, die door een certificerende instantie zijn getoetst, dat de opdracht is uitgevoerd met toepassing van de criteria zoals vermeld in de tabel die hoort bij het aangeboden CO₂-ambitieniveau en de daaronder liggende ambitieniveaus zoals als opgenomen in het Handboek CO₂-Prestatieladder 3.1 (het handboek zal als bijlage bij de aanbesteding worden gevoegd).

of

2. door een CO₂-Bewust certificaat te overleggen dat ten minste gelijk is aan het aangeboden CO₂-ambitieniveau. Indien de Inschrijver bestaat uit een samenwerkingsverband van ondernemers (combinatie), dient iedere combinant een CO₂-Bewust certificaat te overleggen dat ten minste gelijk is aan het aangeboden CO₂-ambitieniveau.

Blijkt uit het (de) overgelegde bewijsmiddel(en) dat het bij inschrijving opgegeven ambitieniveau niet is gehaald, dan zal opdrachtgever een EMVI-boete opleggen.

De hoogte van deze boete is als volgt, indien het opgegeven ambitieniveau niet wordt behaald na 12 maanden:

Opgegeven ambitieniveau	geen	1	2	3
EMVI boete bij niet behalen opgegeven ambitieniveau	N.v.t.	€ 2.000,-	€ 4.000,-	€ 8.000,-

Bijvoorbeeld

Inschrijver geeft aan CO₂-ambitieniveau 2 te hebben en heeft hiervoor in de beoordeling 8 punten ontvangen (zie paragraaf 6.3.1 van het Beschrijvend Document). Na één jaar blijkt dat Opdrachtnemer CO₂-ambitieniveau 1 heeft behaald. Dit betekent dat Opdrachtnemer een boete krijgt opgelegd van € 4.000,-.

De boete kan jaarlijks tot en met het einde van de looptijd van de Overeenkomst opgelegd worden. Indien blijkt dat Opdrachtnemer na een volgende contractperiode van 1 jaar het ambitieniveau nog steeds niet heeft gehaald, kan Opdrachtgever besluiten artikel 22.6 van de ARVODI 2018 in werking te stellen (of opties niet te lichten)

Meer informatie en achtergronden over de CO₂-prestatieladder kunt u vinden in bijlage X en op de website van het SKAO (www.skao.nl).

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst zal jaarlijks bewijs/certificering dienen te worden overlegd, zodat aan de hand daarvan nadere ambities kunnen worden besproken en gemonitord.

Het gekozen ambitieniveau dient kenbaar gemaakt te worden middels het invullen van bijlage 9.

Gunningscriterium 2: Duurzaamheid en Circulariteit (4 x A4)

Sinds 2010 hanteert de overheid een duurzaam inkoopbeleid. In dat beleid houdt de overheid rekening met people, planet, profit/prosperity voor alle goederen, diensten en werken die zij inkoopt. Om het goede voorbeeld te geven heeft de Rijksoverheid bij aanbestedingen oog voor thema's die passen bij Maatschappelijk Verantwoord Inkopen zoals het toepassen van Social return, Internationale Sociale Voorwaarden en circulair en biobased inkopen.

Op basis van het bovengenoemde wil Opdrachtgever graag van Inschrijver weten hoe, in relatie tot onderhavige opdracht, duurzaamheid is opgenomen in de totale bedrijfsvoering. Met andere woorden:

- welke initiatieven onderneemt uw organisatie en welke maatregelen zijn en worden getroffen om duurzaamheid binnen de gehele bedrijfsvoering te vergroten in relatie tot onderhavige opdracht?
- en welke initiatieven en maatregelen neemt Inschrijver om een zo duurzaam mogelijk Basisassortiment aan te bieden aan Aanbesteder, zowel bij aanvang als tijdens de looptijd van de overeenkomst?

Inschrijver dient in relatie tot het bovengenoemde een plan van aanpak 'ontwikkeling duurzaamheid en circulariteit' te schrijven waarin in ieder geval het volgende is opgenomen:

- Op welke wijze duurzaamheid en circulariteit **aantoonbaar** is opgenomen en **verankerd** in de organisatie en op welke wijze **doorontwikkeling** van duurzaamheid en circulariteit wordt vormgegeven.
- Op welke wijze gebruik van **verpakkingsmaterialen** tot een **minimum** wordt beperkt en hergebruik en **recycling** hiervan wordt gestimuleerd.
- Welk **percentage** van het basisassortiment van Inschrijver bestaat uit duurzame artikelen bij aanvang van de overeenkomst. Dit percentage dient aangetoond te worden bij de inschrijving door het aantal gegarandeerde artikelen als lijst aan te leveren met daarbij per artikel het certificaat of ander gelijkwaardig bewijs dat duurzaamheid aantoont. Daaropvolgend welke maatregelen Inschrijver neemt om het percentage duurzame artikelen in het basisassortiment ieder jaar te verhogen.
- Welke maatregelen (kunnen) worden genomen met betrekking tot het **waardebehoud** van de kantoorartikelen na gebruik (zo min mogelijk verlies van materialen. Circulariteit).
- Op welke wijze Inschrijver over de verankering en doorontwikkeling van duurzaamheid en circulariteit en het stimuleren hiervan in relatie tot de onderhavige opdracht gaat **communiceren met gebruikers** van Aanbestedende dienst.

Beoordeling vindt plaats op:

- Volledigheid, inzichtelijkheid en concreetheid (smart) van de inhoud van het plan van aanpak op de in dit subgunningscriteria genoemde onderdelen en de mate van aansluiting op de doelstellingen van Opdrachtgever en Deelnemers.
- De effectiviteit en praktische toepasbaarheid van de voorgestelde initiatieven/maatregelen.

- Afgegeven garanties en de betrouwbaarheid/aantoonbaarheid (onderbouwing van de garanties).
- De mate van aantoonbaarheid van de succesvolle werking van de aangedragen initiatieven/maatregelen.
- Ervaring met de voorgestelde aanpak, aantoonbaar/daadwerkelijk resultaat.
- Pro-activiteit (het nemen van initiatieven) en de ontzorging van Opdrachtgever bij deze initiatieven.

Het maximaal aantal A4's is inclusief eventuele ondersteunende afbeeldingen. Internetpagina's en eventuele bijlagen waarnaar in de beantwoording eventueel wordt verwezen worden niet beoordeeld.

Gunningcriterium 3: Klanttevredenheid (3 x A4)

Aanbesteder wil dat de klanttevredenheid gedurende de contractperiode is geborgd. Aanbesteder wil hiertoe graag antwoord hebben op de volgende vragen:

- A. Beschrijf hoe en met welke frequentie Inschrijver de klanttevredenheid (kort cyclisch) laat meten en hoe omgegaan wordt met de resultaten.
- B. Beschrijf de procedure na een *gefundeerde** klacht van de Deelnemer.
- C. Inschrijver dient hiervoor een voorstel (SMART) uit te werken.

Beoordeeld zal worden op:

- Praktische toepasbaarheid / uitvoerbaarheid;
- Volledigheid en effectiviteit van de aspecten die in de voorgestelde klanttevredenheidsmeting naar voren komen;
- Voorgestelde wijze van communicatie over gefundeerde klachten tussen Leverancier en Deelnemer (wijze van bereikbaarheid, reactie- /responsetijden, oplossingstijd, pro-activiteit, oplossend vermogen, kennis (en borging van deze kennis) van de uitgangspunten van de Raamovereenkomst en de gegevens van de betreffende Deelnemers). Het antwoord van de Inschrijver wordt positiever beoordeeld naarmate alle onderwerpen zijn beantwoord, inzichtelijk is gemaakt hoe Inschrijver omgaat met de klachtenafhandeling en er duidelijk inzage is over de te nemen beheersmaatregelen.

Het maximaal aantal A4's is inclusief eventuele ondersteunende afbeeldingen. Internetpagina's en eventuele bijlagen waarnaar in de beantwoording eventueel wordt verwezen worden niet beoordeeld.