

Bijlage 9b Gunningcriteria Kwaliteit Perceel 2: Koeriersdiensten Internationaal

Behorende bij de Europese aanbesteding inzake (Inter)nationale Koeriersdiensten met TenderNed-kenmerk: 336023

De Inschrijver dient bij de beantwoording van onderstaande onderdelen beknopt en duidelijk inzicht te geven hoe zij invulling geeft aan de beschreven onderwerpen. Inschrijver dient in de beantwoording (en uitvoering) rekening te houden met het Programma van Eisen en de door Aanbesteder in de Inschrijvingsleidraad gestelde doelen, wensen en werkwijzen. Elk gunningscriterium begint met een hoofdvraag.

De door Inschrijver ingediende voorstellen zullen met de Inschrijver die de definitieve gunning krijgt nader worden uitgewerkt en dienen vervolgens als blauwdruk/leidraad voor de uitvoering van de dienstverlening.

De leden van de beoordelingscommissie beoordelen de gunningcriteria individueel. De waardering geschiedt door toekenning van cijfers (zie ook § 4.5.1), het uiteindelijke cijfer dat een Inschrijver krijgt zal besloten worden op basis van consensus.

P1-K1 Invulling dienstverlening Koeriersdiensten Internationaal

Hoe gaat Opdrachtnemer een dienstverlening leveren die voldoet aan de eisen en doelstellingen van Opdrachtgever?

Voorwaarden:

- Inschrijver dient bovenstaande vraag te beantwoorden op maximaal 3 pagina's A4-formaat (lettergrootte 10)
- In de beschrijving dienen minimaal de volgende aspecten aan de orde te komen:
 - o Hoe gaat u de KPI's zoals opgenomen in het programma van eisen realiseren? Welke maatregelen gaat u treffen, welke middelen gaat u hiervoor inzetten en hoe, en wat zijn de verwachte effecten van deze maatregelen?
 - o Welke maatregelen neemt u indien de KPI's niet worden behaald.
 - o Welke verbeter- of besparingsvoorstellen bovenop de gestelde eisen en KPI's kunt u voor deze overeenkomst aanbieden zonder aanvullende (financiële) bijdrage van de Opdrachtgever?
 - o Beschrijf hoe u op de hoogte blijft van de behoeften van de klant en ervoor zorgt dat u de diensten continu hierop optimaliseert/aanpast.
 - o Op welke wijze gaat u de continuïteit van de dienstverlening borgen? Welke maatregelen neemt u om te borgen dat u over voldoende personeel en middelen beschikt en biedt u daarmee de garantie op een ongestoorde doorgang van de dienstverlening bij uitval van personeel en/of middelen?
 - o Welke invloed heeft de Corona-pandemie op uw dienstverlening en welke beheersmaatregelen heeft u getroffen om een accurate en professionele dienstverlening te kunnen waarborgen?

Bij de beoordeling zal worden gelet op:

- Naar mate Inschrijver beter aannemelijk maakt dat hij de KPI's, zonder aanvullende (financiële) bijdrage van de Opdrachtgever, ook zal realiseren, des te beter dit wordt beoordeeld;
- De mate waarin de maatregelen die Opdrachtnemer onderneemt bij het niet behalen van de KPI's resulteren in het herstellen en uiteindelijk behalen van de KPI's.
- De mate waarin de voorgestelde verbeter- of besparingsvoorstellen bijdragen aan een accurate en professionele dienstverlening;

- De wijze waarop continu ingespeeld wordt op de klantbehoefte.
- De mate waarin de voorgestelde beheersmaatregelen bij uitval van middelen en/of personeel de continuïteit van de dienstverlening borgt, zodat geen dip ontstaat in de kwaliteit van de dienstverlening;
- De mate van anticiperend vermogen/ inlevingsvermogen op een zorgomgeving.
- De mate waarin de beschrijving volledig, duidelijk, concreet, consistent en uitvoerbaar is.

P1-K2 Tevredenheid dienstverlening Koeriersdiensten Internationaal

Hoe gaat Opdrachtnemer een dienstverlening leveren die maximaal bijdraagt aan het realiseren van klanttevredenheid bij Opdrachtgever en haar gebruikers?

Voorwaarden:

- Inschrijver dient bovenstaande vraag te beantwoorden op maximaal 2 pagina's A4-formaat (lettergrootte 10) aan de hand van de volgende doelstelling:

Doelstelling:

Opdrachtgever vindt het belangrijk dat de gebruikers van de dienstverlening zoveel mogelijk ontzorgd worden. Op het gebied van klachten is het daarom de Wens van Opdrachtgever dat Opdrachtnemer zoveel mogelijk proactief problemen signaleert die de Overkomstzekerheid, het onbeschadigd overkomen van een zending of een ander kwaliteitselement van de dienstverlening bemoeilijken. Met proactief wordt in dit geval bedoeld: het voorsorteren op mogelijke problemen/risico's die zich tijdens de zending (kunnen) voordoen, hiernaar handelen en de problemen structureel oplossen, voordat Opdrachtgever zelf problemen signaleert. Daarnaast, is voor Opdrachtgever een goed werkend klachtensysteem belangrijk. Onder goed werkend wordt verstaan, dat:

- o klachten snel worden geregistreerd en de Inschrijver onmiddellijk met de klacht aan de slag gaat;
 - o dat Opdrachtgever op de hoogte wordt gehouden over de voortgang;
 - o dat klachten snel worden afgehandeld;
 - o dat Inschrijver waar mogelijk wijzigingen in de dienstverlening toepast, om de desbetreffende klacht in de toekomst te vermijden.
- Omschrijf hoe het proces voor koeriersdiensten International binnen uw organisatie is vormgegeven met inachtneming van het programma van eisen en bovenstaande doelstelling.
 - In de beschrijving dienen minimaal de volgende aspecten aan de orde te komen:
 - o Hoe u proactief risico's in het verzendproces signaleert en deze structureel oplost.
 - o Welke interne controles u hanteert voor het proactief signaleren van risico's voor het niet kunnen halen van de afgesproken levertijd.
 - o Binnen hoeveel tijd in dit geval de Opdrachtgever of afzender proactief wordt geïnformeerd.
 - o Wat er zal worden gedaan om het tijdsverlies in te lopen.
 - o Hoe u klachten afhandelt.
 - o Welke stappen u onderneemt bij zoekgeraakte zendingen.

Bij de beoordeling zal worden gelet op:

- De mate waaruit flexibiliteit in de dienstverlening van Opdrachtnemer blijkt;
- De mate waarin en de wijze waarop alle communicatie met de klant is geborgd;
- De mate van pro-activiteit;
- De mate van klantgerichtheid;
- De mate van praktisch oplossend vermogen;
- In hoeverre de beschrijving getuigt van inzicht in de ziekenhuisprocessen;
- De mate waarin de beschrijving volledig, duidelijk, concreet, consistent en uitvoerbaar is.

P1-K3 Implementatieplan dienstverlening Koeriersdiensten Internationaal

Hoe gaat Opdrachtnemer ervoor zorgen dat de implementatie van dit nieuwe contract vlekkeloos verloopt zowel voor Opdrachtgever als haar gebruikers?

Voorwaarden:

- Inschrijver dient bovenstaande vraag te beantwoorden op maximaal 3 pagina's A4-formaat (lettergrootte 10)
- In de beschrijving dienen minimaal de volgende aspecten aan de orde te komen:
 - o Welke activiteiten in de implementatieperiode worden verricht en welke na ingang van de dienstverlening; Hierbij dient u de fasering en milestones aan te geven.
 - o Een tijdsplanning, inclusief (fasering en milestones).
 - o Verwachte inspanning van Opdrachtgever (kwalitatief en kwantitatief).
 - o Welke maatregelen neemt Inschrijver zodat afdelingen straks zo goed mogelijk worden geïnformeerd over de nieuwe dienstverlening en Opdrachtgever zo veel mogelijk hierbij wordt ontzorgd.
 - o Een risico- en impactanalyse en bijbehorende beheersmaatregelen van de implementatie.
 - o In te zetten rollen vanuit Opdrachtnemer, inclusief profiel.

Bij de beoordeling zal worden gelet op:

1. De mate waaruit blijkt dat Inschrijver "in control" is. Dat wil zeggen, bijvoorbeeld zo veel als mogelijk al is ingericht, juiste aandacht heeft voor medewerkers en de transitie zo soepel mogelijk verloopt.
2. De mate waarin continuïteit van de dienstverlening is geborgd, zodat geen dip ontstaat in de kwaliteit van de dienstverlening inclusief kennisoverdracht.
3. De mate waarin Opdrachtnemer meedenkt met Opdrachtgever (omgeving van een academisch ziekenhuis) en aansluit op haar behoeftes.
4. De mate waarin Opdrachtnemer laat zien de opdracht te doorgronden en hierbij de juiste risico's benoemt.
5. De mate waarin de voorgestelde beheersmaatregelen de genoemde risico's ook daadwerkelijk minimaliseren.
6. De mate waarin de beschrijving volledig, duidelijk, concreet, consistent en uitvoerbaar is.

P1-K4 Interview dienstverlening Koeriersdiensten Internationaal

Hoe zorgt u ervoor dat uw medewerkers in het klantcontact een positieve bijdrage leveren aan het realiseren van een accurate en professionele dienstverlening?

Voorwaarden:

- De sleutelfunctionaris van Inschrijver wordt gevraagd op 26 januari 2022 een toelichting te geven op haar inschrijving in een presentatie vorm. U ontvangt hiervoor nog in de week van 17-21 januari 2022 een uitnodiging.
- De sleutelfunctionaris van Inschrijver dient minimaal de eerste twee jaren van de Opdracht te worden ingezet
- Inschrijver wordt gevraagd de volgende onderdelen nader toe te lichten:
 - o Toelichting op de inschrijving op de volgende onderdelen P2-K1 (invulling dienstverlening koeriersdiensten Internationaal) en P2-K2 (Tevredenheid dienstverlening koeriersdiensten Internationaal).
 - o Toelichting op welke manier de sleutelfunctionaris kan bijdragen aan het realiseren van een accurate en professionele dienstverlening?

- Een demonstratie van uw (track & trace) systeem voor het aannemen en volgen van opdrachten met daarbij uw voorstellen om het aanmeldgedrag van onze gebruikers om zendingen/opdrachten via het systeem aan te melden te verhogen.

Oprachtgever beoordeelt de presentatie op de volgende aspecten:

- De mate waarin de sleutelfunctionaris Oprachtgever ervan overtuigt dat de doelstellingen van Oprachtgever voor een accurate en professionele dienstverlening mede behaald worden door inbreng van de sleutelfunctionaris.
- De mate waarin een duidelijke logica of gedachte zit achter gemaakte keuzes.
- De mate waarin de voorstellen volledig, duidelijk, concreet, consistent en uitvoerbaar zijn. De presentatie dient consistent te zijn met wat u bij uw Inschrijving heeft ingediend.

Middelen:

- U wordt op een later tijdstip geïnformeerd op de presentatie live of digitaal via TEAMS plaatsvindt.

Procedure presentatie:

- U heeft 20 minuten de tijd om uw presentatie te geven aan het beoordelingsteam;
- Na de presentatie is er gelegenheid tot het stellen van vragen. Daarnaast kunnen er ook vragen gesteld worden naar aanleiding van de ingediende stukken.
- Afsluitend wordt u in de gelegenheid gesteld om een laatste woord te richten aan het beoordelingsteam indien u ergens nog op terug wil komen en/of verder wil toelichten.
- Van de presentatie en het beantwoorden van de vragen wordt mogelijk een audio opname gemaakt.

Ondertekening van dit document

Ondergetekende verklaart alle vragen en bijlagen volledig en naar waarheid te hebben beantwoord en dat de in dit vragenformulier verstrekte inlichtingen met de werkelijkheid overeenstemmen, juist en volledig zijn.

Ondergetekende is ermee bekend en stemt daarmee in dat de aanbestedende diensten de beantwoording van de geschiktheidseisen eventueel verifieert of zal laten verifiëren. Ondergetekende zal, indien de aanbestedende diensten tot verificatie van gegevens wenst over te gaan, daaraan zijn medewerking verlenen. Ondergetekende zal eveneens zijn medewerking verlenen aan een door of namens de aanbestedende diensten uit te voeren onderzoek naar de 'herkomst van middelen'.

Aldus, naar waarheid opgemaakt en rechtsgeldig ondertekend door;

Naam Inschrijver	
Naam ondertekenaar	
Datum	
Handtekening	