



Beheer, reparatie, onderhoud en banden voertuigen en materieel

[Inhoud:](#)

Kwalitatieve gunningscriteria

Kwalitatieve gunningscriteria

Nr.	Gunningcriterium	Antwoord	Waardering	Formule voor uw score
Dienstverlening algemeen			Max. aantal punten	
KG-01	De inschrijver draagt er actief aan bij dat de technische levensduur door goed onderhoud wordt gemaximaliseerd. De inschrijver adviseert opdrachtgever periodiek over mogelijke verbeteringen in het gebruik, naar aanleiding van de geconstateerde feiten tijdens de werkzaamheden. De inschrijver beschrijft deze actieve houding door realistische voorbeelden en haar ervaring met de gevraagde dienstverlening en beschrijft ideeën over de uit te voeren werkzaamheden. Opdrachtgever geeft een waardering over deze actieve houding.	Bijvoegen achter onderdeel 05-1 van de inschrijving (maximaal 2x A4 enkelzijdig)	15	waardering beoordelingsteam / 5 x maximaal aantal punten
Partnership			Max. aantal punten	
KG-02	Opdrachtgever gaat graag een partnership aan met inschrijver, waarbij maximale inzetbaarheid van de voertuigen tegen minimale exploitatiekosten centraal staat. Beschrijf op welke wijze uw organisatie vorm kan geven aan een partnership met opdrachtgever, waarbij de beschreven doelen in de vorige zin maximaal worden nagestreefd en opdrachtgever optimaal ontzorgd.	Bijvoegen achter onderdeel 05-2 van de inschrijving (maximaal 1x A4 enkelzijdig)	7	waardering beoordelingsteam / 5 x maximaal aantal punten
Serviceniveau			Max. aantal punten	
KG-03	De inschrijver dient de beheersorganisatie te beschrijven waarbij minimaal de volgende gevraagde informatie is verwerkt: - een beschrijving van hoe de beheersorganisatie is opgezet; - bereikbaarheid en beschikbaarheid 24 uren servicedienst, 7 dagen per week; - wijze van communiceren om een goede bereikbaarheid en een degelijke en klantvriendelijke dienstverlening te waarborgen; - gehanteerde responsetijden en criteria na binnenkomst reparatieaanvraag; - de wijze waarop reparatieaanvragen worden geregistreerd en hierover gecommuniceerd wordt met opdrachtgever.	Bijvoegen achter onderdeel 05-3 van de inschrijving (maximaal 2x A4 enkelzijdig)	6	waardering beoordelingsteam / 5 x maximaal aantal punten
KG-04	De inschrijver dient de wijze van omgaan met klachten over haar dienstverlening te beschrijven waarbij minimaal de volgende gevraagde informatie is verwerkt: - op welke wijze opdrachtgever een klacht over de dienstverlening kan indienen; - wijze van ontvangst en in behandeling nemen van klachten over de dienstverlening; - wijze van communiceren en gehanteerde responsetijden na binnenkomst klacht; - de wijze waarop de klachten worden afgehandeld; - visie op de evaluatie en objectieve toetsing van de dienstverlening.	Bijvoegen achter onderdeel 05-4 van de inschrijving (maximaal 2x A4 enkelzijdig)	6	waardering beoordelingsteam / 5 x maximaal aantal punten
Dienstverlening ROB beheer			Max. aantal punten	
KG-05	Opdrachtgever wenst de rapportage mogelijkheden te beoordelen. Inschrijver dient een voorbeeld rapportage toe te voegen. Inhoudelijk zoals gevraagd in het programma van eisen. De volgende zaken zullen daarin beoordeeld worden: - overzichtelijkheid rapportage; - leesbaarheid rapportage; - inzichtelijkheid afwijkingen. De beschreven mogelijkheden zijn bij aanvang van en gedurende de raamovereenkomst kosteloos en zonder "mits of maar" beschikbaar.	Bijvoegen achter onderdeel 05-5 van de inschrijving (maximaal 4x A4 enkelzijdig)	15	waardering beoordelingsteam / 5 x maximaal aantal punten
KG-06	Onverwachte stilstand is zeer onwenselijk in de operatie. Dit verstoort de uitvoering van de werkzaamheden. Helaas is onverwachte stilstand niet uit te sluiten. Beschrijf welke acties u onderneemt om de gevolgen voor de opdrachtgever te beperken. Dit vanaf het moment dat de stilstand zich voordoet tot het moment dat het voertuig weer operationeel is.	Bijvoegen achter onderdeel 05-6 van de inschrijving (maximaal 1x A4 enkelzijdig)	15	waardering beoordelingsteam / 5 x maximaal aantal punten
KG-07	Stilstand is te beperken door reparaties die de functionaliteit en veiligheid niet direct beïnvloeden uit te stellen tot de volgende onderhoudsbeurt of volgend werkplaatsbezoek. Registratie en communicatie is daarbij van groot belang. Beschrijf hoe u omgaat met kleine reparaties, hoe u onderscheid maakt in direct of later uitvoeren, hoe u dit vastlegt en hoe dit inzichtelijk is voor de opdrachtgever.	Bijvoegen achter onderdeel 05-7 van de inschrijving (maximaal 2x A4 enkelzijdig)	6	waardering beoordelingsteam / 5 x maximaal aantal punten
			70	

Toelichting op de wijze van beoordelen: zie aanbestedingsdocument hoofdstuk V "Gunning"