

Bijlage 4 Beantwoording gunningscriteria kwaliteit

Inschrijver dient in de Inschrijving alle hieronder genoemde subgunningscriteria te beantwoorden.

De gegeven antwoorden zijn maatgevend voor de onder de Raamovereenkomst uit te voeren dienstverlening. Dit betekent dat Opdrachtgever zich kan beroepen op de gegeven antwoorden en dat eventuele kosten voortvloeiende uit de gegeven antwoorden onderdeel uitmaken van de geoffreerde dienstverlening en de hiervoor geoffreerde PPM.

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. Het maximaal aantal A4'tjes is inclusief eventuele ondersteunende afbeeldingen. Indien er meerdere A4'tjes dan het maximaal gevraagde aantal wordt ingediend, worden deze **niet** in de beoordeling meegenomen. Internetpagina's en eventuele bijlagen waarnaar in de beantwoording wordt verwezen worden niet beoordeeld.

Indien een beschrijving (incl. figuren, tabellen etc.) langer is dan het toegestane aantal A4's wordt deze enkel voor het toegestane aantal A4 beoordeeld (gerekend vanaf het begin), waarna de overige A4's buiten de beoordeling worden gehouden.

Voorbladen en inhoudsopgaven tellen niet mee als pagina en worden niet meegenomen in de beoordeling.

Het is niet toegestaan om in de beantwoording te verwijzen naar andere documenten, al dan niet ingediend bij inschrijving.

Indien Inschrijver zich niet houdt aan de voorwaarden dan heeft de aanbestedende dienst het recht om geen punten te geven voor het betreffende sub-gunningscriterium.

Beschrijving subgunningscriteria kwaliteit	Maximaal aantal A4
Subgunningscriterium 1. Duurzaamheid Kantoorartikelen Doelstelling: Aanbesteder wenst een Opdrachtnemer te contracteren die kansen en mogelijkheden aandraagt op het gebied van duurzaamheid en dit toepast op de gevraagde levering van Kantoorartikelen en bijbehorende dienstverlening. Aanbesteder streeft hierbij enerzijds naar het verminderen van de algehele afname van artikelen (= voorkomen van gebruik van grondstoffen) en anderzijds naar het vergroten van de afname van duurzame artikelen in het Basisassortiment. Inschrijver dient in relatie tot het bovengenoemde een plan van aanpak aan te leveren, waarin onderstaande punten beantwoord moeten worden: 1. Welke concrete acties neemt Inschrijver om bij te dragen aan een algehele vermindering van de afname en gebruik van Kantoorartikelen binnen het Basisassortiment, wat heeft zij hiervoor nodig vanuit Opdrachtgever en hoe wordt Opdrachtgever erover geïnformeerd; 2. Op welke wijze Inschrijver zorgt voor bewustwording bij de gebruikers en hoe Inschrijver gebruikers stimuleert te kiezen voor duurzame artikelen; 3. De wijze waarop Inschrijver ervoor zorgt dat het percentage duurzame artikelen van het aangeboden Basisassortiment jaarlijks met 5% wordt verhoogd en welke (verdere) garantie(s) hiervoor worden afgegeven, om zodanig verdere verduurzaming van het Basisassortiment- en Restassortiment te realiseren. Beoordeling vindt plaats op basis van: - De mate waarin de aangeboden maatregelen en resultaten (prestaties); bijdragen aan het bereiken van de doelstelling; - De mate waarin het aanbod SMART gemaakt is; - De mate waarin de aangeboden maatregelen en resultaten (prestaties) onderbouwd zijn.	3 A4

Subgunningscriterium 2. Kwaliteit van de dienstverlening Doelstelling: Aanbesteder vindt het belangrijk dat de dienstverlening van hoge kwaliteit is. Een aantal essentiële onderdelen van een goede dienstverlening zijn volgens Aanbesteder: - Goede bereikbaarheid en communicatie; - Een flexibele en proactieve instelling; - Een service- en oplossingsgericht houding; - Dat er efficiënt en transparant wordt ingespeeld op wijzigingen in het Basis- en Restassortiment; - Het voorkomen van deelleveringen (en daarbij het aantal vervoersbewegingen) en back-orders (zie ook <i>eis ABL50</i>); - De zekerheid dat Deelnemers marktconforme prijzen betalen voor artikelen uit het Restassortiment en de wijze waarop dit aantoonbaar wordt gemaakt. Inschrijver dient in relatie tot het bovengenoemde een plan van aanpak aan te leveren, waarin onderstaande punten beantwoord moeten worden: 1. De wijze waarop Inschrijver proactief bijdraagt aan een goede samenwerking en garanties biedt, bijvoorbeeld door middel van zelf opgelegde prestatie-indicatoren (inclusief malusregeling); 2. De wijze waarop Inschrijver het wijzigingsproces inricht ten aanzien van het Basis- en Restassortiment (ten aanzien van het Restassortiment tevens in geval van prijswijzigingen). Beschrijf daarbij ook hoe Deelnemers hierover worden geïnformeerd en hoe dit zichtbaar wordt gemaakt voor gebruikers; 3. De wijze waarop Inschrijver proactief deelleveringen en back-orders voorkomt; 4. De wijze waarop Inschrijver communiceert en opvolging geeft rondom doorlooptijden, deelleveringen (bij uitzondering), het klachtenproces, (retour) logistiek en verzending, ook in potentiële conflictsituaties. 5. Hoe Inschrijver marktconforme prijzen van het Restassortiment garandeert en welke maatregel(en) Inschrijver stelt in geval van substantiële afwijkingen (zie ook <i>eisen P4 en P5</i>). Beoordeling vindt plaats op basis van: - De mate waarin de aangeboden maatregelen en resultaten (prestaties); bijdragen aan het bereiken van de doelstelling; - De mate waarin het aanbod SMART gemaakt is; - De mate waarin de aangeboden maatregelen en resultaten (prestaties) onderbouwd zijn.	3 A4
---	-------------