

Bijlage 7 - Gunningcriteria

GC1 – Borging van kwaliteit

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

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

GC1 – Borging van kwaliteit en flexibiliteit		Max. score	Max. punten
A.	Een omschrijving van hoe inschrijver vanaf het moment van gunning toewerkt naar de uitvoering van de opdracht.	100%	60
B.	Een uitwerking van hoe inschrijver gedurende de overeenkomst de dienstverlening structureel blijft verbeteren.	100%	30
C.	Een uitwerking van hoe inschrijver omgaat met klachtafhandeling en welke bijsturingsmogelijkheden er zijn.	100%	30
D.	Een uitwerking van hoe inschrijver flexibel omgaat met het op korte termijn vervangen van personeel door met onder meer ziekte, ongeschiktheid van medewerkers blijken tijdens uitvoering van de dienstverlening of een nieuw in te zetten medewerker die niet op korte termijn een VOG kan overhandigen.	100%	60
E.	Een voorbeeld van de te leveren standaardrapportages die verstrekt worden. <i>Er mag als voorbeeld één (1) rapportage van maximaal 2 A4 gevoegd worden als Bijlage (deze telt niet mee bij het max aantal toegestane pagina's).</i>	100%	30
F.	Een uitwerking van hoe inschrijver na afloop van de overeenkomst borgt dat de dienstverlening toekomstbestendig kan worden overgedragen.	100%	30
Totaal aantal te behalen punten		100%	240

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

Voor de beantwoording van GC1 dient u maximaal drie (3) A4 te gebruiken. Hierbij dient lettertype Calibri, lettergrootte 10, regelafstand 1.15 gebruikt te worden.

GC2 – KPI's

Spaarnelanden krijgt graag inzicht in de KPI's die de opdrachtnemer voorstelt. Beschrijf op welke KPI's u zal meten gedurende de overeenkomst. Hoe verricht u uw metingen met betrekking tot deze KPI's, met welke intervallen en hoe vindt handhaving van het afgesproken kwaliteitsniveau plaats? Op welke onderdelen vindt meting van het kwaliteitsniveau plaats en hoe wordt gevolg gegeven aan deze resultaten. Beschrijf in uw antwoord het onderstaande:

GC2 – KPI's		Max. score	Max. punten
A.	Een voorstel van KPI's (maximaal 4) die van essentieel belang zijn voor de juiste uitvoering van de dienstverlening.	100%	60
B.	Een uitwerking van hoe inschrijver de genoemde SLA's / KPI's (van punt A) gaat waarborgen en meten.	100%	30
Totaal aantal te behalen punten		100%	90

Voor de beantwoording van GC1 dient u maximaal één (1) A4 te gebruiken. Hierbij dient lettertype Calibri, lettergrootte 10, regelafstand 1.15 gebruikt te worden.

GC3 – Casussen

Gezien het gegeven dat het voor iedereen openbaar toegankelijke fietsenstallingen zijn maken de medewerkers die in de fietsenstallingen de meest uiteenlopende situaties mee. Om goed inzicht te verkrijgen in uw werkwijze heeft Spaarnelanden een tweetal casussen opgesteld van situaties die voor (kunnen) komen. Beschrijf zo gedetailleerd mogelijk hoe u en uw medewerkers te werk gaan in onderstaande situaties. Hierbij zal er worden beoordeeld op welke handelingen er worden genomen op het gebied van service en veiligheid:

GC3 - Casussen		Max. score	Max. punten
A.	Een dakloze komt een openbare fietsenstalling en struint langs de fietsenrekken.	100%	60
B.	Een oud echtpaar komt met hun elektrische fietsen fietsenstalling binnen, maar de rekken op begane grond staan vol. Gevolg hiervan is dat ze naar beneden moeten met hun fietsen, maar gezien het gewicht van de fietsen durven ze niet naar beneden te gaan.	100%	60
Totaal aantal te behalen punten		100%	120

Voor de beantwoording van GC1 dient u maximaal twee (2) A4 te gebruiken. Hierbij dient lettertype Calibri, lettergrootte 10, regelafstand 1.15 gebruikt te worden.

GC4 – Duurzaamheid en Social Return

In het kader van Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen heeft Spaarnelanden NV een voorbeeldfunctie. Ook van haar opdrachtnemers verwacht Spaarnelanden dat zij hun verantwoordelijkheid nemen en hun steentje bijdragen aan een betere wereld. Beschrijf uw aanpak op het gebied van duurzaamheid en Social Return. In uw antwoord dient u, in ieder geval, onderstaande aspecten te behandelen:

GC4 – Duurzaamheid en Social Return		Max. score	Max. punten
A.	Een uitwerking van hoe inschrijver aantoonbaar beleid voert ten aanzien van energie- en CO2-emissiereductie in haar bedrijfspanden en in de emissiereducties van de algemene bedrijfsvoering.	100%	45
B.	Een uitwerking van de huidige duurzaamheid van het wagenpark en wat inschrijver aantoonbaar gaat doen in de komende jaren om zijn duurzaamheid te verhogen.	100%	45
C.	Een uitwerking van het beleid van inschrijver rondom Social Return en hoe inschrijver invulling gaat geven aan haar verplichting ten aanzien van Social Return	100%	60
Totaal aantal te behalen punten		100%	150

Voor de beantwoording van GC1 dient u maximaal twee (2) A4 te gebruiken. Hierbij dient lettertype Calibri, lettergrootte 10, regelafstand 1.15 gebruikt te worden.