

Bijlage 6 - Programma van Wensen

Inschrijver dient alle in dit Beschrijvend document (inclusief de Bijlagen) vermelde vragen volledig te beantwoorden, zowel algemeen als specifiek. Als Inschrijver besluit een vraag niet te (kunnen) beantwoorden, moet Inschrijver dit expliciet en met redenen vermelden. Verder dient Inschrijver aan de hand van de vragen een prijsopgave te doen en het eisen- en wensenpakket te beantwoorden. Daar waar Inschrijver in zijn Inschrijving heeft aangegeven op welke wijze hij aan een kwalitatief (sub)Gunningscriterium (wens) voldoen, dienen de kosten daarvan te zijn inbegrepen in de door Inschrijver ingediende prijs op het Prijsinvulformulier.

Gunningscriteria	Aantal punten
K 1: Implementatieplan	200
K 2: Waarborging van kwaliteit, flexibiliteit en service	450

K 1: Implementatieplan

Onderdeel van uw inschrijving is Inschrijver dient aan te geven op welke wijze de dienstverlening wordt gestart en overgenomen van de huidige dienstverlener. Geef in uw uitwerking in ieder geval aandacht aan de volgende aspecten:

- Hoe wordt de transitie geregeld en hoe ziet de planning voor de implementatie eruit? Inschrijver geeft daarbij ook duidelijk aan op welk moment medewerkers, procedures en hulpmiddelen gereed en ingewerkt dienen te zijn voor de operationele dienstverlening.
- Hoe ziet de planning voor de implementatie eruit? Inschrijver geeft daarbij ook duidelijk aan op welk moment medewerkers, procedures en hulpmiddelen gereed en ingewerkt dienen te zijn voor de operationele dienstverlening, rekening houdend met de sluiting van het pand tussen kerst en oud en nieuw.
- Hoe zorgt Inschrijver voor een geschikte kandidaat die voldoet aan het gewenste profiel.
- Op welke wijze richt u risicobeheersing in? Welke risico's u voorziet en welke maatregelen hiervoor kunnen worden ingezet.

Bij de uitwerking van bovenstaand subgunningcriterium gelden de volgende uitgangspunten:

- De beschrijving dient SMART te zijn gedefinieerd;
- Maximaal 2 A4 pagina's met lettertype Arial punt 10. Pagina's die dit maximum overschrijden, zullen terzijde worden gelegd en niet worden meegenomen in de beoordeling;
- Inschrijver kan gebruik maken van Bijlagen ter verduidelijking van zijn uitwerking. De Bijlagen mogen geen nieuwe informatie bevatten en alleen dienen ter verduidelijking van de uitwerking, bijvoorbeeld grafieken, schema's en figuren.

K 2: Waarborging van kwaliteit, flexibiliteit en service

Inschrijver dient aan te geven op welke wijze Inschrijver de kwaliteit en continuïteit, flexibiliteit en servicegerichtheid van de dienstverlening borgt en wat hiervan de resultaten zijn. Geef in uw uitwerking in ieder geval aandacht aan de volgende aspecten:

- Inschrijver dient een beschrijving te geven van de wijze waarop Inschrijver invulling geeft aan hospitality en hoe deze visie tot uiting komt en wordt toegespitst op Nuffic;

- Inschrijver dient een beschrijving te geven welke maatregelen genomen zijn/worden om de continuïteit van de dienstverlening zoals bij ziekte, verlof etc. en het verloop van medewerker(s) te beperken en te waarborgen;
- Hoe Inschrijver omgaat met (additionele) opdrachten (buiten vaste kantooruren);
- Opleiding en scholing van medewerkers;
- Inschrijver dient een beschrijving te geven hoe inschrijver invulling geeft aan innovatie en maatschappelijk verantwoord ondernemen en welke initiatieven inschrijver neemt in het kader van duurzaamheid. Denk hier bijvoorbeeld aan vervoer van medewerkers naar het kantoor etc.
- Op welke wijze gaat Inschrijver flexibel inspringen op nieuwe situaties (bijvoorbeeld een verhuizing) en hoe gebeurt dat?
- Hoe gaat Inschrijver om met een klachten en de doorlooptijd daarvan.

Bij de uitwerking van bovenstaand subgunningcriterium gelden de volgende uitgangspunten:

- De beschrijving dient SMART te zijn gedefinieerd;
- Maximaal twee (3) A4 pagina's met lettertype Arial punt 10. Pagina's die dit maximum overschrijden, zullen terzijde worden gelegd en niet worden meegenomen in de beoordeling;
- Inschrijver kan gebruik maken van Bijlagen ter verduidelijking van zijn uitwerking. De Bijlagen mogen geen nieuwe informatie bevatten en alleen dienen ter verduidelijking van de uitwerking, bijvoorbeeld grafieken, schema's en figuren.