



Bijlage 4 Antwoordformulier Gunningcriteria

Auteur: Team Inkoop gemeente Hilversum

Datum: 3 juli 2023

Naam aanbesteding: Schoonmaak en aanverwante diensten Oekraïne-opvang

Zaaknummer: 1324869

U dient uw antwoorden op de Gunningcriteria (**GC-K1, GC-K2, GC-K3 en GC-K4**) in dit antwoordformulier op te nemen. Dit formulier voegt u toe aan uw Inschrijving.

Let op: Gebruik voor de beantwoording van de kwalitatieve Gunningscriteria niet meer dan maximaal aantal pagina's per subcriterium. Indien u toch meer pagina's aanlevert dan het maximaal aantal pagina's, dan wordt per subcriterium uitsluitend het maximaal aantal pagina's betrokken in de beoordeling. De overige pagina's worden buiten beschouwing gelaten.

GC-K1	Plan van Aanpak Aanbestedende dienst wil inzicht krijgen in de wijze waarop de Inschrijver de dienstverlening opstart en uitvoert. De Inschrijver dient hiertoe een Plan van Aanpak op te stellen met minimaal een beschrijving van: I. Het resultaat, bereik en activiteiten van de opstart en uitvoering van de Opdracht. II. Het logistieke proces van de Opdracht. III. De planning en mijlpalen van de dienstverlening waarbij aandacht is voor alle organisatieonderdelen en medewerkers van de Aanbestedende dienst en hun inspraak hierin. IV. De wijze waarop de Inschrijver de implementatie aanpakt, er rekening mee houdend dat de continuïteit en betrouwbaarheid van de dienstverlening voor de bewoners op de opvanglocaties van de Aanbestedende dienst de hoogste prioriteit heeft. V. De wijze waarop de Inschrijver de samenwerking, tussen Opdrachtnemer, Opdrachtgever en locatiemanagement vormgeeft en wie welke posities/functies dient in te vullen en hoeveel tijd dit van alle betrokkenen vergt. VI. De risico's en beperkingen waarop de Inschrijver niet direct invloed heeft en de mitigerende maatregelen die Inschrijver voorstelt die de Aanbestedende dienst en andere betrokkenen bij de implementatie dienen te nemen. <u>Beoordelingskader</u> Bij de beoordeling van dit subgunningscriterium kijkt de beoordelingscommissie naar het 'totaalbeeld' van het aangeboden voor dit subgunningscriterium. De beoordelingscommissie let op: 1. De mate waarin de aangeboden dienstverlening bijdraagt aan het bereiken van het doel zoals beschreven in onderhavig document en Bijlagen; 2. De mate waarin Inschrijver aannemelijk maakt dat de aanpak en sturing hierop resulteert in de goede dienstverlening en de schoonmaak en aanverwante diensten goed wordt geïntroduceerd bij de bewoners van de opvanglocaties. 3. Aannemelijkheid wordt, onder andere, vergroot door aangedragen voorbeelden, metingen, onderzoeksresultaten of resultaten uit eerdere activiteiten van Inschrijver die relevant zijn voor dit subgunningscriterium. <u>Vormvereiste</u> De uitwerking van subgunningscriterium 1 beslaat in totaal maximaal drie (3) pagina's A4 (enkelzijdig), inclusief eventuele afbeeldingen, diagrammen, tijdsbalken, etc. De opmaak, indeling en visualisatie in de uitwerking staan geheel ter keuze van de Inschrijver. Voor de uitwerking dient een leesbare lettergrootte en lettertype gebruikt te worden.
-------	---

Begin uw beschrijving op de volgende pagina.

GC-K2	Resultaatgerichte schoonmaak en controles Aanbestedende dienst wil inzicht krijgen in de wijze waarop de Inschrijver de schoonmaak resultaatgericht uitvoert, zichzelf hierop controleert en daarover transparantie kan bieden. De Inschrijver dient hiertoe een Resultaatsplan op te stellen met minimaal een beschrijving van: I. De manier waarop de Inschrijver zorgt voor een goede operationele dienstverlening per 1 januari 2024, zonder stagnatie en noemenswaardige overlast voor bewoners en het locatiemanagement. II. De wijze waarop periodieke controles plaatsvinden op de kwaliteit van de schoonmaakdienstverlening. III. De manier waarop Inschrijvers de onafhankelijkheid borgt van de kwaliteitsmetingen. IV. De mogelijke consequenties die Inschrijver voorstelt en waaraan zij zich committeert indien een kwaliteitscontrole onverhoopt niet het gewenste niveau toont. V. De manier waarop Inschrijver zich een professioneel opererende organisatie toont, met daarbij inzicht in de representativiteit, veiligheid en de beleving van de dienstverlening door bewoners en het locatiemanagement. <u>Beoordelingskader</u> Bij de beoordeling van dit subgunningscriterium kijkt de beoordelingscommissie naar het 'totaalbeeld' van het aangeboden voor dit subgunningscriterium. De beoordelingscommissie let op: 1. De mate waarin de aangeboden dienstverlening bijdraagt aan het bereiken van het doel zoals beschreven in onderhavig document en Bijlagen; 2. De mate waarin Inschrijver aannemelijk maakt dat de aanpak en sturing hierop resulteert in de goede dienstverlening en de schoonmaak en aanverwante diensten goed wordt geïntroduceerd bij de bewoners van de opvanglocaties. 3. Aannemelijkheid wordt, onder andere, vergroot door aangedragen voorbeelden, metingen, onderzoeksresultaten of resultaten uit eerdere activiteiten van Inschrijver die relevant zijn voor dit subgunningscriterium. <u>Vormvereiste</u> De uitwerking van subgunningscriterium 1 beslaat in totaal maximaal drie (3) pagina's A4 (enkelzijdig), inclusief eventuele afbeeldingen, diagrammen, tijdsbalken, etc. De opmaak, indeling en visualisatie in de uitwerking staan geheel ter keuze van de Inschrijver. Voor de uitwerking dient een leesbare lettergrootte en lettertype gebruikt te worden.
-------	--

Begin uw beschrijving op de volgende pagina.

GC-K3	Afvalmanagement Aanbestedende dienst wil inzicht krijgen in het afvalmanagement van Inschrijver en meer in het bijzonder in de duurzame ambities. De Inschrijver dient hiertoe een Plan Afvalmanagement op te stellen met minimaal een beschrijving van: I. De manier waarop containerinzet plaatsvindt en hoe Inschrijver actueel containermanagement voert. II. De manier waarop bewoners, het locatiemanagement en andere gebruikers van de opvanglocaties, meegenomen en gestimuleerd worden tot bronscheiding en op welke manier rapportage en/of afstemming hierover plaatsvindt. III. Welke (her-)bestemming afvalstromen direct bij aanvang van de samenwerking krijgen en in welke mate Aanbestedende dienst daarin inzicht krijgt. IV. De manier waarop Inschrijver zoekt en steeds blijft zoeken naar nieuwe en betere manieren om afvalstromen hoogwaardig te hergebruiken. V. Welke geijkte systematiek of bekend model Inschrijver hanteert om de afvalstromen aantoonbaar duurzaam te verwerken. <u>Beoordelingskader</u> Bij de beoordeling van dit subgunningscriterium kijkt de beoordelingscommissie naar het 'totaalbeeld' van het aangeboden voor dit subgunningscriterium. De beoordelingscommissie let op: 1. De mate waarin de aangeboden dienstverlening bijdraagt aan het bereiken van het doel zoals beschreven in onderhavig document en Bijlagen; 2. De mate waarin Inschrijver aannemelijk maakt dat het afvalmanagement resulteert in de goede en duurzame dienstverlening. 3. Aannemelijkheid wordt, onder andere, vergroot door aangedragen voorbeelden, metingen, onderzoeksresultaten of resultaten uit eerdere activiteiten van Inschrijver die relevant zijn voor dit subgunningscriterium. <u>Vormvereiste</u> De uitwerking van subgunningscriterium 1 beslaat in totaal maximaal twee (2) pagina's A4 (enkelzijdig), inclusief eventuele afbeeldingen, diagrammen, tijdsbalken, etc. De opmaak, indeling en visualisatie in de uitwerking staan geheel ter keuze van de Inschrijver. Voor de uitwerking dient een leesbare lettergrootte en lettertype gebruikt te worden.
-------	---

Begin uw beschrijving op de volgende pagina.

GC-K4	Service Level Agreement Aanbestedende dienst wil inzicht krijgen in een Service Level Agreement (hierna: SLA) om te beoordelen op welke manier de aangeboden dienstverlening in de breedte functioneert. Inschrijver dient zich hieraan te committeren en geeft aan welke Kritische Prestatie Indicatoren gelden voor de te leveren prestatie. De Inschrijver dient hiertoe een concept SLA op te stellen met minimaal een beschrijving van: I. Het resultaat en het niveau van de dienstverlening. II. De wijze waarop de Inschrijver sturing en vormgeeft aan rapportage over de kwaliteit van de dienstverlening. Waarbij sturing op de kwaliteit van dienstverlening grotendeels plaatsvindt op business- en klantbeleving KPI's (o.a. complete beleving van bewoners) en de Aanbestedende dienst door middel van door Inschrijver aangedragen en/of voorgestelde sturelementen invloed heeft op de kwaliteit, omvang en het niveau van de dienstverlening. III. De wijze waarop de Inschrijver gevraagd en ongevraagd advies geeft. IV. De kwalitatieve verbetering die Inschrijver biedt op het moment dat de KPI's niet worden gehaald. V. De overleg- en communicatiestructuur die de Inschrijver aanbiedt. De KPI's in de concept SLA dienen uitgewerkt te worden in: • Doelstelling; • Norm; • Meetmethode; • Weergavesystematiek; • Frequentie; • Consequenties bij overschrijding van de norm. <u>Beoordelingskader</u> Bij de beoordeling van dit subgunningscriterium kijkt de beoordelingscommissie naar het 'totaalbeeld' van het aangeboden voor dit subgunningscriterium. De beoordelingscommissie let op: 1. De mate waarin de opgegeven KPI's en de structuur in de SLA bijdragen aan het bereiken van het doel zoals beschreven in onderhavig document en Bijlagen; 2. De mate waarin en de duidelijkheid en concreetheid waarmee de aangeboden dienstverlening en prestaties onderbouwd zijn; 3. De mate waarin Inschrijver de beoordelingscommissie overtuigt van de juiste werking van de door haar aangeboden KPI's. <u>Vormvereiste</u> De uitwerking van subgunningscriterium 1 bestaat in totaal maximaal drie (3) pagina's A4 (enkelzijdig), inclusief eventuele afbeeldingen, diagrammen, tijdsbalken, etc. De opmaak, indeling en visualisatie in de uitwerking staan geheel ter keuze van de Inschrijver. Voor de uitwerking dient een leesbare lettergrootte en lettertype gebruikt te worden.
-------	--

Begin uw beschrijving op de volgende pagina.

Aldus ondertekend en bijbehorende gegevens naar waarheid verstrekt:

Naam Inschrijver :

Ingevuld door (tekenbevoegde
functionaris Inschrijver) :

Functie :

Datum :

Handtekening tekenbevoegde :