

Commercieel vertrouwelijk

Europese openbare aanbesteding

Sanitaire middelen

Bijlage B: Kwaliteitsvragen

Status : **DEFINITIEF**
Aanbestedende dienst : Gilde Opleidingen
Contactpersoon : Marjan Roumen
Datum : **16-11-2023**
Referentie : EA_FAC2308

In deze bijlage heeft Gilde Opleidingen de gunningscriteria geformuleerd ten aanzien van de Opdracht in de vorm van vier (4) kwaliteitsvragen. Per kwaliteitsvraag is aangegeven hoeveel pagina's u aan de beantwoording kunt wijden. Het betreft hier een maximum. Indien u met minder pagina's volledig kunt zijn dan is dat natuurlijk mogelijk.

Opdrachtgever wenst de beantwoording toegespitst op Gilde opleidingen en geen algemene literatuur. U dient alle vragen volledig te beantwoorden.

De beoordeling van de gunningscriteria kwaliteit vindt plaats op basis onderstaande tabel.

	Onderdeel	Max. score
K1	Implementatie	10
K2	Kwaliteit en continuïteit	20
K3	Administratieve processen en communicatie	20
K4	Duurzaamheid	15
	Totaal	65

K1: Implementatie	
Vraag:	<p>De overgang naar een nieuwe overeenkomst vraagt om de nodige zorgvuldigheid, tijd en werkzaamheden. Gilde opleidingen wil hierbij zoveel als mogelijk worden ontzorgd.</p> <p>De inschrijver dient een plan van aanpak op te stellen. De volgende aspecten dienen minimaal te worden opgenomen in het antwoord:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planning (tijdsfasering); - Projectteam; - Communicatie; - Verantwoordelijkheden Opdrachtgever en Inschrijver; - Prioriteiten in de implementatiefase; - Systemen en middelen.
Beantwoording:	Maximaal 2 enkelzijdige pagina A4. Daarnaast dient er een extra bijlage te worden toegevoegd in de vorm van een implementatieplan.
Beoordeling:	Wij beoordelen uw antwoord op de mate van compleetheid, concreetheid en hoe SMART en toepasbaar het antwoord is voor Gilde Opleidingen.

K2: Kwaliteit en continuïteit	
Vraag:	<p>Gilde Opleidingen wil graag worden ontzorgd in de dienstverlening rondom de sanitaire middelen. Dit begint met deugdelijke apparatuur en een servicegerichte dienstverlening conform afspraak wat resulteert in continuïteit en tevredenheid.</p> <p>U dient te beschrijven op welke wijze uw borging geeft aan kwaliteit en continuïteit met betrekking tot:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De keuze van de aangeboden apparatuur. Motiveer op welke wijze de aangeboden apparatuur bijdraagt aan kwaliteit en continuïteit in de dienstverlening. Er dient een bijlage in de vorm van een brochure/folder met specificaties van de aangeboden apparatuur te worden toegevoegd aan de offerte; - De wijze waarop de dienstverlening bij Gilde Opleidingen wordt uitgevoerd (voorraadbeheer, leveringen, ed.); - Beschrijf tevens met welke KPI ('s) dit gedurende de contractperiode wordt gemeten. Maak de KPI concreet en meetbaar (wat is de norm, hoe vaak gemeten, welk meetinstrument, wat is de consequentie bij het niet behalen van de norm).
Beantwoording:	Maximaal 2 enkelzijdige pagina A4. Daarnaast dient er een bijlage te worden toegevoegd met de aangeboden apparatuur.

<i>Beoordeling:</i>	Wij beoordelen uw antwoord op de mate van compleetheid, concreetheid en hoe SMART en toepasbaar het antwoord is voor Gilde Opleidingen.
---------------------	---

K3: Administratieve processen en communicatie

<i>Vraag:</i>	<p>Gilde Opleidingen wil dat de inschrijver haar systemen en processen zo heeft ingericht om optimaal regie te kunnen voeren over haar dienstverlening. Dit dient te resulteren in een snellere en servicegerichte dienstverlening voor o.a. bestellingen, bevoorrading, het afhandelen van klachten en verzoeken, het oplossen van storingen het genereren van managementinformatie en facturatie.</p> <p>De volgende aspecten dienen minimaal in het antwoord te worden opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Geef een beschrijving hoe de logistieke en administratieve processen zijn ingericht en omschrijf de mate van samenhang van deze processen; - Hoe komt de managementinformatie tot stand; - Geef een beschrijving hoe er met storingen/verzoeken/klachten wordt omgegaan en welke participatie de schoonmaakleverancier/ Gilde Opleidingen hierbij heeft.
<i>Beantwoording:</i>	Maximaal 2 enkelzijdige pagina A4.
<i>Beoordeling:</i>	Wij beoordelen uw antwoord op de mate van compleetheid, concreetheid en hoe SMART en toepasbaar het antwoord is voor Gilde Opleidingen.

K4: Duurzaamheid

<i>Vraag:</i>	<p>Gilde Opleidingen wil duurzaamheid ook tot uitdrukking laten komen in de contracten die met haar leveranciers worden afgesloten.</p> <p>De inschrijver dient aan te geven op welke wijze invulling wordt gegeven, binnen de uit te voeren opdracht bij Gilde Opleidingen. De volgende aspecten dienen minimaal in het antwoord te worden opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Op welke wijze de inschrijver een bijdrage levert aan circulaire bedrijfsvoering/ kringloopsluiting bij de opdrachtgever in relatie tot de dienstverlening. Geef aan op welke wijze de producten en apparaten die worden aangeboden hieraan bijdragen. • Welke andere duurzaamheidsinitiatieven worden gedaan die zichtbaar zijn binnen de opdracht en voor de opdracht van Gilde Opleidingen en hoe deze worden geïmplementeerd bij Gilde Opleidingen.
---------------	---

Beantwoording:	Maximaal 2 enkelzijdige pagina A4.
Beoordeling:	Wij beoordelen uw antwoord op de mate van compleetheid, concreetheid en hoe SMART en toepasbaar het antwoord is voor Gilde Opleidingen.