

Commercieel vertrouwelijk

Europese openbare aanbesteding

**Medische verbruiks- en gebruiksmiddelen, hulpmiddelen, inventaris en
bijkomend onderhoud**

Bijlage B1: Kwaliteitsvragen Perceel 1



Opdrachtgever	:	Gilde Opleidingen
Contactpersoon	:	Marjan Roumen
Datum	:	28-08-2023
Referentie	:	EA_ZW2304_MR/JD

In deze bijlage heeft Gilde Opleidingen de gunningscriteria geformuleerd ten aanzien van de Opdracht in de vorm van drie (3) 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	Beschrijving processen	20
K2	KPI Dashboard	20
K3	Duurzaamheid	20
	Totaal	60

K1: Beschrijving processen	
Vraag:	Voor Opdrachtgever is onder andere van belang om zoveel als mogelijk te worden ontzorgd en gefaciliteerd in het gehele proces rondom bestellingen en (na)leveringen. Voor wat betreft de bestellingen dient er worden gewerkt met een OCI-koppeling. De Opdrachtgever wil inzicht hebben hoe de Inschrijver invulling gaat geven aan het proces. U dient in te gaan op: - Projectorganisatie met taken en verantwoordelijkheden; - Borging van klantkennis en afspraken; - Processen t.a.v. klachten/storingen (melden, bewaken, informeren); - Communicatie; - Systemen/ realisatie koppeling tussen bestelsysteem (SpendCloud) van Opdrachtgever; - Werkzaamheden/ verantwoordelijkheden Opdrachtgever en Inschrijver; - Investerings voor Opdrachtgever.
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.

K2: KPI Dashboard	
Vraag:	Gedurende de contractperiode beoordeelt Opdrachtgever de kwaliteit van de dienstverlening aan de hand van kritische prestatie-indicatoren (KPI's). Het doel hiervan is om de kwaliteit van de dienstverlening te borgen, monitoren en te verbeteren en zo actief te werken aan een duurzame relatie. Opdrachtgever evalueert tijdens de kwartaal overleggen de resultaten met Inschrijver. De KPI's zijn opgenomen in Bijlage 4, KPI Dashboard. De Inschrijver dient voor iedere KPI aan te geven: - welke beheersmaatregelen er genomen worden om de KPI's te behalen; - wat de consequenties zijn bij het niet halen van de gestelde norm van de KPI's.
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.

K3: Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen	
<i>Vraag:</i>	De Opdrachtgever wil zaken doen met een Inschrijver die zich inspant duurzaam te leveren en dat op een duurzame manier vervoert en levert. Denk bijvoorbeeld aan het effect van het product op het milieu, bijvoorbeeld materiaal/ verpakking. De Inschrijver dient de volgende aspecten minimaal te verwerken: - Beschrijf wat er wordt gedaan in het kader van recycling en hergebruik van gebruikte disposables en daarmee de reductie van afvalstromen; - Welke andere duurzame maatregelen worden er genomen in het kader van de opdracht bij Gilde Opleidingen? - Benoem 1 KPI op het gebied van duurzaamheid en werk deze uit conform de aangegeven onderdelen uit Bijlage 4, KPI Dashboard
<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.