

Commercieel vertrouwelijk

Europese openbare aanbesteding

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

Bijlage B3: Kwaliteitsvragen Perceel 3



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	Beheer en advies	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. 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; - 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: Beheer en advies

<i>Vraag:</i>	Opdrachtgever wil haar medische inventaris, apparatuur en middelen goed beheren. Een correcte registratie/inventarisatie, onderhoud/ reparatie en afschrijftermijn van de middelen is van belang. Bij de aanschaf van nieuwe producten wil de Opdrachtgever advies krijgen over innovaties /productontwikkelingen (zowel kwalitatief, technisch, economisch, duurzaam) om haar studenten een contextrijke leeromgeving te bieden. Opdrachtgever ontvangt graag een plan van aanpak met betrekking tot beheer en advies voor Gilde Opleidingen. In het plan dient de Inschrijver minimaal in te gaan op de volgende onderdelen: - de wijze waarop keuringen/onderhoud/ reparaties worden uitgevoerd en wat hierbij de taken/verantwoordelijkheden van de Opdrachtgever/ Opdrachtnemer zijn; - weke systemen er worden gebruikt om de middelen te beheren/registreren; - specifiek advies met betrekking tot de onderwijsomgeving; - specifiek advies met betrekking tot inspecties/ keuringen; - de wijze waarop de Inschrijver de Opdrachtgever kan ondersteunen en adviseren met betrekking tot onderwijsteams.
<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.