

Bijlage 4-B Beantwoording gunningscriteria kwaliteit perceel 2

Perceel 2 Kwaliteitsaudits warme drankenautomaten

Inschrijver dient in de Inschrijving alle hieronder genoemde (sub)gunningscriteria te beantwoorden.

De gegeven antwoorden dienen maatgevend te zijn voor de onder de Raamovereenkomst uit te voeren dienstverlening. Dit betekent dat Opdrachtgever zich kan beroepen op de gegeven antwoorden en dat eventuele kosten voortvloeiende uit de gegeven antwoorden onderdeel uitmaken van de geoffreerde dienstverlening en de hiervoor geoffreerde tariefstellingen.

Per vraag dienen de genoemde onderdelen volledig beantwoord te worden. De uitwerking dient zodanig te zijn dat de uitwerkingen per vraag los en onafhankelijk van elkaar beoordeeld kunnen worden. Bij de beoordeling geldt dat de beantwoording, concreet, eenduidig, relevant en realistisch moet zijn (in relatie tot de onderhavige opdracht).

Beoordeling vindt slechts plaats op het maximaal gevraagde aantal A4'tjes. Indien er meerdere A4'tjes dan het maximaal gevraagde aantal wordt ingediend, worden deze **niet** in de beoordeling meegenomen.

In het overzicht hieronder ziet u de (sub)gunningscriteria die bij deze aanbesteding gelden. Per (sub)gunningscriterium ziet u ook de fictieve waarde die u maximaal kunt scoren. (Aanbestedingsdocument §5.3.1).

Gunningscriterium 'Beste prijs-kwaliteitverhouding'	
Subgunningscriterium kwaliteit	Maximale fictieve waarde die in mindering wordt gebracht op de inschrijfprijs
Subgunningscriterium 1: Implementatie, dienstverlening en communicatie	€ 16.000,-
Subgunningscriterium 2: Voorbeeldrapportages	€ 10.000,-
Subgunningscriterium 3: Duurzaam, sociaal en innovatieve dienstverlening	€ 5.000,-
Maximale waarde Subgunningscriterium kwaliteit	€ 31.000,-

Subgunningscriterium 1

Implementatie, dienstverlening en communicatie

(maximaal 4 A4)

Een betrouwbare dienstverlening waarbij Opdrachtgever gevraagd en ongevraagd geadviseerd wordt, waarin (in- en externe) processen en kwaliteit goed geborgd is en waarbij Opdrachtgever ontzorgd wordt, is een belangrijk onderdeel van de Raamovereenkomst.

Hierbij is de communicatie tussen Opdrachtgever, Opdrachtnemer en Deelnemers cruciaal voor het welslagen van de samenwerking.

Verder is het van belang dat Opdrachtnemer de uitvragen binnen de gestelde termijn oppakt en dat opdrachten vlot worden afgehandeld. Overeengekomen deadlines moeten worden behaald.

Ook is de aanpak m.b.t. de grootte en de landelijke spreiding van de opdracht (continuïteit dienstverleningsprocessen) van belang.

Vragen voor invulling

Aan de Inschrijver wordt gevraagd om een SMART plan van aanpak in te dienen waarin Implementatie, de dienstverlening en communicatie duidelijk tot uiting komt, hierbij dient ingegaan te worden op:

- De wijze waarop een en ander wordt georganiseerd: personeel, planning, interne communicatie bij de leverancier, informatievergaring, organisatie en op welke wijze de borging intern bij Opdrachtnemer is vormgegeven zodat alle medewerkers / controleurs op de hoogte zijn van de van toepassing zijnde contractafspraken.
- De risico's die Inschrijver identificeert en de wijze waarop deze risico's met passende mitigerende maatregelen worden voorkomen of verminderd.
- De wijze waarop de communicatie wordt onderhouden met de diverse contactpersonen binnen de Deelnemer(s) (en soms per Deelnemer verschillende contactpersonen) én met leveranciers van warme drankenautomaten tijdens de implementatie en tijdens de uitvoering van de audits (inclusief het op tijd aanmelden).
- De wijze waarop de volgende zaken worden geborgd:
 - continuïteit in dienstverlening (zoals onverwachte uitval en het behalen van gestelde deadlines);
 - de communicatie en vervolgstappen bij een 'no go' (of vergelijkbare termen);
 - het binnen 5 werkdagen (zie eis A-d-11) oppakken van de door de deelnemende organisaties uitgevraagde kwaliteitsaudits (producten) en het vlot afhandelen van opdrachten.

Beoordeling

Het antwoord wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

- De mate waarin alle onderdelen volledig en SMART zijn beschreven.
- De mate van realistisch/ toepasbaar/ haalbaar zijn voor Opdrachtgever.
- De mate waarin Inschrijver de Opdrachtgever ontzorgt.
- De mate waarin Inschrijver realistische risico's identificeert en passende maatregelen treft ter voorkoming danwel mitigatie van de risico's.

Subgunningscriterium 2

Voorbeeldrapportages: een auditrapportage, de onderliggende vragenlijst en een managementrapportage

(géén maximum aantal A4)

Opdrachtnemer zal gedurende het gehele proces zijn bevindingen rapporteren. Opdrachtgever wenst inzicht te krijgen in de manier van rapporteren. Denk hierbij aan het overzichtelijk en helder terugkoppelen van de resultaten. Opdrachtgever en Deelnemer(s) willen snel en gemakkelijk de benodigde informatie uit de afzonderlijke auditrapportages (per locatie) en uit de managementrapportages kunnen halen.

Vragen voor invulling

Inschrijver dient bij zijn inschrijving de volgende documenten in te dienen (één voorbeeld van):

- Een auditrapportage waarin de (fictieve) resultaten zijn verwerkt van alle gemeten elementen (te weten elementen V1 t/m V3 uit eis A-d-4 én A-d-5 van bijlage 2-B Programma van eisen Perceel 2) voor een locatie met ongeveer 50 drankenautomaten waarvan er 10 tot 20 automaten daadwerkelijk gecontroleerd zijn. Geef minimaal een Go, een No-Go, een actiepunt en een aandachtspunt (of vergelijkbare terminologie) aan in de rapportage. Daarbij dient de rapportage minimaal te voldoen aan eis A-d-8 (Eisen aan rapportage) van het Programma van eisen.
De gehanteerde scoremethodiek dient minimaal te voldoen aan hetgeen is omschreven in eis A-im-4 van het Programma van eisen.
- Een onderliggende vragenlijst (behorende bij de voorbeeld auditrapportage).
- Een managementrapportage gebaseerd op de fictieve resultaten van minimaal 5 auditrapportages/audits/locaties met daarbij onder andere een vergelijk met het voorgaande jaar (zie ook eis A-cm-4 van bijlage 2-B Programma van eisen).

Beoordeling

Het antwoord wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

- Volledigheid van de rapportages op alle elementen en resultaten.
- De mate waarin de rapportages overzichtelijk en begrijpelijk zijn opgesteld.
- De mate van verstrekking van conclusie en advies in de rapportages (ontzorging).
- De volledigheid en duidelijkheid van de gehanteerde scoremethodiek.

Subgunningscriterium 3

Duurzaam, sociaal en innovatieve dienstverlening

(Max. 3 A-4)

Een doel van de aanbesteding is tevens ervoor te zorgen dat de dienstverlening zo goed mogelijk aansluit bij de visie van de Categorie Consumptieve Dienstverlening en de rijksstrategie voor duurzaam, sociaal en innovatieve dienstverlening: 'Inkopen met impact'.

(zie [Strategisch Categorieplan Consumptieve Dienstverlening | Rapport | Rijksoverheid.nl](#), [Inkopen met impact | PIANOo - Expertisecentrum Aanbesteden](#) en [Diversiteit en inclusie bij de Rijksoverheid | Overheidspersoneel | Rijksoverheid.nl](#).)

De aanbesteding dient hierbij aan te sluiten op het Categorieplan Warme Drankautomaten (versie februari 2020).

Aan de Inschrijver wordt gevraagd om een toelichting te geven hoe u bijdraagt aan deze doelstellingen en hoe deze worden toegepast in de uitvoering van de dienstverlening.

Vragen voor invulling

U dient tenminste de volgende vragen te beantwoorden:

1. U wordt gevraagd te beschrijven in welke vorm u binnen uw organisatie een bijdrage levert aan social return, diversiteit & inclusie en een duurzame inzetbaarheid van personeel.
2. U wordt gevraagd te beschrijven hoe u duurzaamheid doorvoert binnen uw organisatie.

Beoordeling

De Aanbestedende dienst beoordeelt de uitwerking op:

- de mate waarin u duidelijk en concreet maakt wat voor impact u maakt met de uitvoering van deze opdracht;
- de mate waarin u de componenten social return, diversiteit & inclusie en een duurzame inzetbaarheid van personeel in uw organisatie meeneemt bij de uitvoering van deze opdracht;
- op welke manier u duurzaamheid doorvoert binnen uw organisatie.