

Bijlage 9a Gunningcriteria Kwaliteit Perceel 1: Dagvers, koelvers en diepvries

Behorende bij de Europese aanbesteding inzake Patiëntenvoeding met TenderNed-kenmerk:433887

De Inschrijver dient bij de beantwoording van onderstaande onderdelen beknopt en duidelijk inzicht te geven hoe zij invulling geeft aan de beschreven onderwerpen. Inschrijver dient in de beantwoording (en uitvoering) rekening te houden met het Programma van Eisen en de door Aanbesteder in de Inschrijvingsleidraad gestelde doelen, wensen en werkwijzen. Elk gunningscriterium begint met een hoofdvraag.

De door Inschrijver ingediende voorstellen zullen met de Inschrijver die de definitieve gunning krijgt nader worden uitgewerkt en dienen vervolgens als blauwdruk/leidraad voor de uitvoering van de dienstverlening.

De leden van de beoordelingscommissie beoordelen de gunningcriteria individueel. De waardering geschiedt door toekenning van cijfers (zie ook § 4.5.1), het uiteindelijke cijfer dat een Inschrijver krijgt zal besloten worden op basis van consensus.

P1-K1 Invulling dienstverlening

Hoe gaat Opdrachtnemer een dienstverlening leveren die voldoet aan de eisen en doelstellingen van Opdrachtgever?

Voorwaarden:

- Inschrijver dient bovenstaande vraag te beantwoorden op maximaal 3 pagina's A4-formaat (lettergrootte 10)
- In de beschrijving dienen minimaal de volgende aspecten aan de orde te komen:
 - o Hoe gaat u de KPIs zoals opgenomen in het programma van eisen realiseren? Welke maatregelen gaat u treffen, welke middelen gaat u hiervoor inzetten en hoe, en wat zijn de verwachte effecten van deze maatregelen?
 - o Welke maatregelen neemt u indien de KPIs niet worden behaald.
 - o Welke verbeter- of besparingsvoorstellen bovenop de gestelde eisen en KPIs kunt u voor deze overeenkomst aanbieden zonder aanvullende (financiële) bijdrage van de Opdrachtgever?
 - o Beschrijf hoe u op de hoogte blijft van de behoeften van de klant en ervoor zorgt dat u de diensten continu hierop optimaliseert/aanpast.
 - o Op welke wijze gaat u de continuïteit van de dienstverlening borgen? Welke maatregelen neemt u om te borgen dat u over voldoende personeel en middelen beschikt en biedt u daarmee de garantie op een ongestoorde doorgang van de dienstverlening bij uitval van personeel en/of middelen?
 - o Welke invloed heeft (de Corona-)de pandemie op uw dienstverlening en welke beheersmaatregelen heeft u getroffen om een accurate en professionele dienstverlening te kunnen waarborgen?

Bij de beoordeling zal worden gelet op:

- Naar mate Inschrijver beter aannemelijk maakt dat hij de KPIs, zonder aanvullende (financiële) bijdrage van de Opdrachtgever, ook zal realiseren, des te beter dit wordt beoordeeld;
- De mate waarin de maatregelen die Opdrachtnemer onderneemt bij het niet behalen van de KPIs resulteren in het herstellen en uiteindelijk behalen van de KPIs.

- De mate waarin de voorgestelde verbeter- of besparingsvoorstellen bijdragen aan een accurate en professionele dienstverlening;
- De wijze waarop continu ingespeeld wordt op de klantbehoefte.
- De mate waarin de voorgestelde beheersmaatregelen bij uitval van middelen en/of personeel de continuïteit van de dienstverlening borgt, zodat geen dip ontstaat in de kwaliteit van de dienstverlening;
- De mate van anticiperend vermogen/ inlevingsvermogen op een zorgomgeving.
- De mate waaruit blijkt dat Inschrijver met duurzame inzet van milieuvriendelijke middelen en materialen bijdraagt aan minder belasting van het milieu.
- De mate waarin de beschrijving volledig, duidelijk, concreet, consistent en uitvoerbaar is.

P1-K2 Assortiment

Hoe gaat Opdrachtnemer om met verzoeken van de Opdrachtgever om (nieuwe) markt producten toe te voegen aan het assortiment van Opdrachtnemer?

Voorwaarden:

- Inschrijver dient bovenstaande vraag te beantwoorden op maximaal 1 pagina's A4-formaat (lettergrootte 10) aan de hand van onderstaande casuïstiek.

Casus 1: *Opdrachtgever heeft tijdens een voedingsbeurs een innovatief plantaardig product gevonden bij een mkb-er én Opdrachtgever wil graag dit product opnemen in het assortiment.*

Casus 2: *De Opdrachtgever wil met een speciaal event een regionaal product serveren. Dit betreft een lokaal biologisch appelsap*

Hoe gaat inschrijver hiermee om rekening houdend met trends, ontwikkelingen, tijd, regionale, biologische en innovatieve (dieet) producten?

Casus 3: *De opdrachtgever wilt een specifiek (dieet)product toevoegen aan het assortiment op dringend advies van diëtik of logopedie. Het betreft een eiwit verrijkte soep*

Geef kort en bondig uw actieplan weer en beschrijf hierbij de stappen die Opdrachtnemer neemt in een dergelijke situatie.

Bij de beoordeling zal worden gelet op:

- De mate waaruit flexibiliteit in de dienstverlening van Opdrachtnemer blijkt.
- De mate waarin en de wijze waarop alle communicatie met de klant is geborgd.
- De mate van pro-activiteit
- De mate van klantgerichtheid
- De mate van praktisch oplossend vermogen
- De mate waarin de beschrijving volledig, duidelijk, concreet, consistent en uitvoerbaar is

P1-K3 Implementatieplan dienstverlening patiëntenvoeding dagvers, koelvers, diepvries

Hoe gaat Opdrachtnemer ervoor zorgen dat de implementatie van dit nieuwe contract vlekkeloos verloopt zowel voor Opdrachtgever als haar gebruikers?

Voorwaarden:

- Inschrijver dient bovenstaande vraag te beantwoorden op maximaal 3 pagina's A4-formaat (lettergrootte 10)
- In de beschrijving dienen minimaal de volgende aspecten aan de orde te komen:
 - o Welke activiteiten in de implementatieperiode worden verricht en welke na ingang van de dienstverlening; Hierbij dient u de fasering en milestones aan te geven.
 - o Een tijdsplanning, inclusief (fasering en milestones).
 - o Verwachte inspanning van Opdrachtgever (kwalitatief en kwantitatief).
 - o Welke maatregelen neemt Inschrijver zodat afdelingen straks zo goed mogelijk worden geïnformeerd over de nieuwe dienstverlening en Opdrachtgever zo veel mogelijk hierbij wordt ontzorgd.
 - o Een risico- en impactanalyse en bijbehorende beheersmaatregelen van de implementatie.
 - o In te zetten rollen vanuit Opdrachtnemer, inclusief profiel.

Bij de beoordeling zal worden gelet op:

- De mate waaruit blijkt dat Inschrijver "in control" is. Dat wil zeggen, bijvoorbeeld zo veel als mogelijk al is ingericht, juiste aandacht heeft voor medewerkers en de transitie zo soepel mogelijk verloopt.
- De mate waarin continuïteit van de dienstverlening is geborgd, zodat geen dip ontstaat in de kwaliteit van de dienstverlening inclusief kennisoverdracht.
- De mate waarin Opdrachtnemer meedenkt met Opdrachtgever (omgeving van een academisch ziekenhuis) en aansluit op haar behoeftes.
- De mate waarin Opdrachtnemer laat zien de opdracht te doorgronden en hierbij de juiste risico's benoemt.
- De mate waarin de voorgestelde beheersmaatregelen de genoemde risico's ook daadwerkelijk minimaliseren.
- De mate waarin de beschrijving volledig, duidelijk, concreet, consistent en uitvoerbaar is.

Ondertekening van dit document

Ondergetekende verklaart alle vragen en bijlagen volledig en naar waarheid te hebben beantwoord en dat de in dit vragenformulier verstrekte inlichtingen met de werkelijkheid overeenstemmen, juist en volledig zijn.

Aldus, naar waarheid opgemaakt en rechtsgeldig ondertekend door;

Naam Inschrijver	
Naam ondertekenaar	
Datum	
Handtekening	