

Bijlage C: Programma van Wensen

Het totaal van de te behalen punten per wens stemt overeen met het totaal van de in de Offerteleidraad benoemde criteria voor gunning. Zie hoofdstuk 6 van de Offerteleidraad voor de tabel en verdere toelichting op de wijze van beoordeling.

Voorschriften aanlevering wensen

De voorschriften voor het aanleveren van alle gevraagde documentatie zijn als volgt:

- De beantwoording van de wensen dient geanonimiseerd te worden aangeleverd. Dat wil zeggen: blanco papier / achtergrond, zonder logo. Inschrijver dient geen bedrijfsnamen, productnamen, technische termen, materiaalbeschrijvingen, namen van personen, etc. te vermelden, waardoor Inschrijver zou kunnen worden herkend;
- de beantwoording van uw uitgewerkte wensen ontvangt VRNHN graag in WORD en in PDF;
- de beantwoording van de wensen dient volgordekelijk te zijn;
- bij het overschrijden van het aantal gevraagde pagina's per wens, worden alle meer ingediende pagina's niet beoordeeld. Tellende vanaf het aantal opgegeven pagina's.
- de beantwoording van de wensen dient in Lettertype Arial, puntgrootte 10, en een regelafstand van exact 14pt ingediend te worden.

Wens 1: Inrichting van de operationele dienstverlening (500 punten)

Beschrijf hoe de operationele dienstverlening van de automaten wordt ingericht op basis van de verstrekte gegevens (o.a. locaties en verbruik). Waarbij VRNHN uitgaat van automaten die schoon, heel, veilig en functionerend zijn. Continuïteit en beschikbaarheid van de voorzieningen dienen op alle locaties te worden geborgd.

Wens: van Inschrijver verwacht VRNHN als antwoord op deze wens een duidelijke beschrijving van de service die we mogen verwachten, inclusief benoemde aandachtspunten:

1. Beschrijf uw dienstverleningsconcept en hoe u de dagelijkse continuïteit borgt gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst.
2. Hoe vaak komt u langs per locatie, hoe vaak vult u de automaten bij?
3. Op welke wijze wordt tijdens de contractperiode gecommuniceerd richting VRNHN en wat is het escalatiemodel?
4. Op welke wijze u service biedt conform eis 5.3, waarbij specifiek aandacht wordt besteed aan het ontzorgen van VRNHN en omgaan met storingen en klachten. Denk daarbij ook aan:
 - 4.1 Op welke wijze worden gemelde verstoringen afgehandeld? VRNHN maakt op dit moment gebruik van Topdesk als FMIS.
5. Welke mogelijkheden heeft Opdrachtgever om zelf kleine, snel te verhelpen, storingen en/of reparaties uit te voeren?
6. Welke (ontwikkel) KPI's stelt u voor om invulling te geven aan bovenstaande?

Toegestaan: maximaal 3 A4

Beoordeling: Deze wens wordt beoordeeld op de volgende criteria:

- De mate waarin u een haalbare en realistische (gelet op aard van onze dienstverlening en daarmee gepaard gaande de gebruiksfrequentie van de automaten) beschrijving aanlevert;
- de mate waarin uw beschrijving SMART omschreven is;
- de mate waarin uw beschrijving vertrouwen geeft in haalbaarheid, borging van realisatie en zorgvuldigheid;
- concrete toezeggingen scoren beter dan beloftes;
- de mate waarin uw beschrijving relevant is in het kader van deze opdracht;
- de consistentie van gegeven antwoorden in relatie tot de overige delen van uw Inschrijving, waarbij wordt gelet op tegenstrijdigheden in de antwoorden, voorgestelde aanpak en planning.

Wens 2: Inrichting van de schoonmaak van de automaten (100 punten)

Conform eis 5.2 dient Inschrijver automaten schoon te maken, en actief vervuilingen en andere verstoringen buiten dit gebied te melden. Beschrijf hoe de operationele dienstverlening ten aanzien van deze schoonmaak wordt ingericht op basis van de verstrekte gegevens (locaties en verbruik).

Wens: van Inschrijver verwacht VRNHN als antwoord op deze wens een duidelijke beschrijving van schoonmaakwerkzaamheden inclusief benoemde aandachtspunt(en):

1. Hoe vaak komt u langs per locatie, hoe vaak maakt u de automaten schoon?
2. Op welke manier borgt u dat u voldoet aan de HACCP norm?
3. Hoe ziet de schoonmaakdienstverlening eruit?

Toegestaan: maximaal 1 A4.

Beoordeling: Deze wens wordt beoordeeld op de volgende criteria:

- De mate waarin u een haalbare en realistische (gelet op aard van onze dienstverlening en daarmee gepaard gaande de gebruiksfrequentie van de automaten) beschrijving aanlevert;
- de mate waarin uw beschrijving SMART omschreven is;
- de mate waarin uw beschrijving vertrouwen geeft in haalbaarheid, borging van realisatie en zorgvuldigheid;
- concrete toezeggingen scoren beter dan beloftes;
- de mate waarin uw beschrijving relevant is in het kader van deze opdracht;
- de consistentie van gegeven antwoorden in relatie tot de overige delen van uw Inschrijving, waarbij wordt gelet op tegenstrijdigheden in de antwoorden, voorgestelde aanpak en planning.

Wens 3: Duurzaamheid (100 punten)

VRNHN verwacht een dienstverlening en bedrijfsvoering van de toekomstige Opdrachtnemer met focus op MVI. De VRNHN heeft (nog) geen concreet MVI-beleid en wenst hier wel stappen mee te maken binnen de dienstverlening.

De minimale duurzaamheidseisen ten aanzien van de overeenkomst staan opgenomen in het Programma van Eisen. Met dit gunningscriterium wil VRNHN ruimte bieden voor Inschrijvers om zich te kunnen onderscheiden op het gebied van duurzaamheid door meer te doen dan alleen voldoen aan de minimale duurzaamheidseisen.

Van Inschrijver verwacht VRNHN een beschrijving van zijn aanbod binnen deze opdracht ten aanzien van duurzaamheid. Waarbij er een concrete vertaling is gemaakt naar de overeenkomst met VRNHN.

Denk daarbij alleen aan:

- CO₂-uitstoot van o.a. wagenpark;
- Verpakkingen en afvalvermindering;
- Energiebesparende mogelijkheden.

Wens: van Inschrijver verwacht VRNHN een plan van aanpak over hoe hij duurzaamheid binnen de omstandigheden van de opdracht benut/naar voren brengt. Denk aan (verbeter)mogelijkheden die VRNHN op dit moment nog niet/niet volledig benutten. Welke KPI's stelt Inschrijver voor om deze doelstelling te realiseren en meetbaar te maken?

Toegestaan: maximaal 1 A4

Beoordeling: Deze wens wordt beoordeeld op de volgende criteria:

- De mate waarin de Inschrijver concrete, haalbare en realistische (verbeter)mogelijkheden aanbiedt;
- de mate waarin het plan SMART omschreven is;
- de mate waarin uw plan aansluit bij de wensen en doelstellingen van VRNHN;

- concrete toezeggingen scoren beter dan beloftes;
- de mate waarin uw plan relevant is in het kader van deze opdracht;
- de consistentie van gegeven antwoorden in relatie tot de overige delen van uw Inschrijving, waarbij wordt gelet op tegenstrijdigheden in de antwoorden, voorgestelde aanpak en planning.