

Bijlage B – Subgunningscriterium Kwaliteit

Europese aanbesteding voor “AV-middelen”

Toelichting

De volgende subgunningscriteria met betrekking tot kwaliteit zijn van toepassing. Bij de uitwerking dient Deelnemer hierbij de omschrijving van de Opdracht en het Programma van eisen in acht te nemen. De Deelnemer dient voor deze subgunningscriteria met betrekking tot kwaliteit TenderNed in te vullen, bijbehorende documenten te uploaden en het hokje “dit criterium is beantwoord” in te vullen.

Algemene vormvereisten voor alle subgunningscriteria kwaliteit

Het opgegeven maximaal aantal pagina's is inclusief eventuele afbeeldingen, diagrammen, tijdsbalken, etc. De opmaak, indeling en visualisatie in de uitwerking staan geheel ter keuze van de Deelnemer. Voor de uitwerking dient Arial 10 gebruik te worden. Wanneer Deelnemer meer dan het gestelde maximum aantal pagina's indient voor de beantwoording van een subgunningscriterium, dan worden de extra pagina's niet beoordeeld. Een eventuele voorpagina telt hierin niet mee.

SGC-K1: Kwaliteit van de dienstverlening

Doelstelling

Een goede dienstverlening is voor de SVB van groot belang voor een hoge beschikbaarheid van (hybride) vergader- en opleidingsfaciliteiten.

Vraagstelling

Beschrijf hoe u de dienstverlening met de SVB gaat inrichten en hoe u daarmee voldoet aan de hierboven genoemde doelstelling. Beschrijf tenminste de volgende aspecten:

1. Hoe wilt u de support voor de door u geleverde apparatuur regelen. Denk ook aan de support voor al bestaande AV-middelen bij de SVB die u gaat overnemen;
2. De procedure bij garantieafhandeling;
3. De procedure bij klachtenafhandeling;
4. De afstemming tussen uw organisatie en de SVB;
5. Relevante rapportages over het bestel-, installatie- en opleveringsproces;
6. Het matchen van uw registratie met SVB's CMDDB (Configuratiemanagementdatabase).

Vormvereiste

De uitwerking van SGC-K1 bestaat in totaal maximaal drie (3) pagina's A4 (enkelzijdig).

Onderdeel van de SLA

De uitwerking van Inschrijver van SGC-K1 zal onderdeel uitmaken van de SLA.

SGC-K2: Plan van aanpak voor installatie

Doelstelling

De SVB verwachtte een betrouwbare, tijdige en correcte levering van AV-middelen en bijbehorende installatie. Daarbij is belangrijk dat de SVB-medewerkers zo min mogelijk hinder ondervinden van installatiewerkzaamheden.

Vraagstelling

Maak een beknopt plan van aanpak voor de levering en installatie van AV-middelen voor een ruimte bij de SVB waarin nog geen AV-middelen aanwezig zijn. Beschrijf hierin het proces vanaf de bestelling tot een door SVB geaccordeerde oplevering. Ga uit van een M-configuratie met twee schermen, conform de ruimte die is getoond tijdens de schouw. Beschrijf tenminste de volgende aspecten:

1. De afstemming gedurende het lever- en installatieproces;
2. Uw opleverprotocol;
3. Hoe u ervoor zorgt dat de overeengekomen doorlooptijden voor de installatie worden gehaald;
4. Afhandeling van eventuele leveringsproblemen. Geef hierbij de drie meest voorkomende situaties met de door u voorgestelde afhandeling.

Vormvereiste

De uitwerking van SGC-K2 beslaat in totaal maximaal drie (3) pagina's A4 (enkelzijdig).

Onderdeel van de SLA

De uitwerking van Inschrijver van SGC-K2 zal onderdeel uitmaken van de SLA.

SGC-K3: Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Doelstelling

De SVB vindt het belangrijk om niet alleen bezig te zijn om wetten en regelingen uit te voeren, maar ook rekening te houden met de wereld om ons heen. Dat verwacht de SVB ook van haar partners. Wat de SVB verstaat onder maatschappelijk verantwoord ondernemen is beschreven op (www.svb.nl/nl/over-de-svb/hoe-werken-we/maatschappelijk-verantwoord-ondernemen).

Vraagstelling

Beschrijf op welke wijze uw organisatie invulling geeft aan maatschappelijk verantwoord ondernemen in het kader van onderhavige opdracht. Welke initiatieven neemt u op de volgende onderdelen? Deze initiatieven worden een verplicht onderdeel van uw dienstverlening.

1. Duurzaamheid en energiezuinigheid van producten;
2. Vervoer;
3. Afval en hergebruik;
4. Social Return on Investment (SROI).

Vormvereiste

De uitwerking van SGC-K3 beslaat in totaal maximaal één (1) pagina A4 (enkelzijdig.)