

Bijlage 4 Beantwoording gunningscriteria kwaliteit

Inschrijver dient in de Inschrijving alle hieronder genoemde subgunningscriteria te beantwoorden.

De gegeven antwoorden dienen maatgevend te zijn voor de onder de Raamovereenkomst uit te voeren Levering. 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 Levering 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.

Beoordeling vindt slechts plaats op het maximaal gevraagde aantal A4'tjes.
Indien meer pagina's dan het maximaal aantal pagina's worden ingediend, zal alleen de eerste pagina tot en met het maximaal toegestane aantal pagina's voor het desbetreffende criterium worden beoordeeld.

Subgunningscriterium 1: Dienstverlening / Maximaal 2 A4.

Rijkswaterstaat (RWS) is op zoek naar een Opdrachtnemer die RWS een zo efficiënt en effectief mogelijk proces aanbiedt ten behoeve van het leveren van Cadeauvouchers met unieke code. Hierbij is de wens dat de Opdrachtnemer flexibel is, snel handelt en meedenkt in het proces. Inschrijver dient - in maximaal twee pagina's - te beschrijven op welke wijze zij gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zorg dragen voor de Dienstverlening, waarbij minimaal wordt voldaan aan de eisen zoals gesteld in het Programma van Eisen (PvE) en RWS hierin maximaal ontzorgt. Verwijzingen met links naar websites en/of video's in de tekst worden niet beoordeeld.

Besteed in de uitwerking tenminste aandacht aan:

- Hoe het bestelproces van cadeauvouchers eruit ziet (denk aan o.a. bestellen, activeren, leveren);
- Hoe de Opdrachtgever wordt ontzorgd door middel van informatievoorziening, rapportages en dashboards;
- De geldigheidsduur van de vouchers (in hoeverre gaat Inschrijver verder dan het gestelde in het Programma van Eisen);
- De wijze waarop Opdrachtnemer de samenwerking wenst te evalueren en omgaat met mogelijke verbeterpunten;
- De wijze waarop Inschrijver de procedure rondom de verwerking van klachten/feedback heeft ingericht.

De beoordeling vindt plaats op basis van:

- De mate waarin de aangeboden maatregelen aansluiten bij het borgen van de kwaliteit van de dienstverlening;
- De mate waarin het aanbod van Inschrijver specifiek, meetbaar en realistisch is gemaakt;
- De mate waarin het aanbod aansluit bij de gestelde doelstellingen;
- De mate waarin het aanbod bijdraagt aan de efficiency van de Opdrachtgever.

Subgunningscriterium 2: Duurzaamheid / Maximaal 2 A4.

Het Rijk koopt maatschappelijk verantwoord in en wil daarmee het goede voorbeeld geven. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI) betekent dat het Rijk als Opdrachtgever vooral kijkt naar de effecten op milieu en naar de sociale aspecten.

Inschrijver dient - in maximaal twee pagina's - te beschrijven op welke wijze zij gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zorg dragen voor sociale, duurzame activiteiten en lokale alternatieven in het assortiment aanbied. Verwijzingen met links naar websites en/of video's in de tekst worden niet beoordeeld.

Besteed in de uitwerking minimaal aandacht aan:

- Hoe zet de Inschrijver zich in om Social Return toe te passen binnen de organisatie en eventueel daarbuiten?
- Welke activiteiten onderneemt de Inschrijver om duurzaamheid en Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen een rol te geven binnen de selectie van het assortiment?
- In hoeverre speelt duurzaamheid en Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen een rol binnen de eigen inkoop (denk bijvoorbeeld aan facilitaire zaken, mobiliteit en bedrijfsprocessen)?

De beoordeling vindt plaats op basis van:

- De wijze waarop Inschrijver de aangeboden maatregelen verantwoord in de aanbidding en daadwerkelijk impact maakt met de aangeboden maatregel;
- De wijze waarop de genoemde maatregelen meetbaar worden gemaakt;
- Het antwoord van Inschrijver wordt positiever beoordeeld naarmate de beantwoording wordt geconcretiseerd:
 - o Praktische toepasbaarheid;
 - o Uitvoerbaarheid;
 - o Aantoonbaarheid;
 - o Garanties;
 - o Behaalde resultaten.

Subgunningscriterium 3: Gebruiksgemak / Maximaal 6 A4 (2 A4 toelichting, 4 A4 screenshots).

RWS kent een groot aantal medewerkers die vanuit het Beleidskader Extra Belonen een attentie kunnen ontvangen in de vorm van een Cadeauvoucher (unieke code). Voor het verzilveren van de unieke codes is het wenselijk dat de website van Opdrachtnemer voor elke doelgroep gebruiksvriendelijk en eenvoudig te gebruiken is (eenvoudig inloggen, zelfstandig bestellen, service).

RWS wenst daarnaast dat gebruikers niet ten overvloede worden bestookt met promotionele e-mails en nieuwsbrieven, tenzij zij daar zelf duidelijk voor kiezen.

Daarnaast vindt RWS het belangrijk dat de medewerkers (de eindgebruikers) eenvoudig toegang krijgen tot een klantenservice, waarbij de mogelijkheid bestaat om snel met een menselijk contactpersoon in contact te komen.

RWS verzoekt Inschrijver om aan de hand van screenshots en toelichtende tekst aan te tonen op welke wijze gebruikersgemak centraal staat in de webshop. Inschrijver mag op maximaal 2 A4 de toelichtende tekst beschrijven en op maximaal 4 A4 de screenshots toevoegen. Verwijzingen met links naar websites en/of video's in de tekst worden niet beoordeeld.

Besteed hierbij minimaal aandacht aan:

- Op welke wijze is het nog te spenderen voucherbedrag vindbaar?
- Op welke wijze is de menustructuur en daarmee de vindbaarheid van het aanbod ingericht?
- Hoe ziet het proces van inloggen en bestellen er voor de eindgebruiker uit? (denk o.a. aan bestellen, wachtwoord opvragen etc.)
- Hoe ziet de werkwijze van de Inschrijver eruit voor Opt-in's en Opt-out's voor nieuwsbrieven/promoties/etc?
- Op welke wijze is de klantenservice ingericht? (denk hier o.a. aan de mogelijkheid om met een "echt" persoon in contact te komen)

De beoordeling vindt plaats op basis van:

- De mate waarin de aangeboden maatregelen en resultaten onderbouwd zijn;
- Binnen hoeveel clicks is het "nog te besteden" voucherbedrag te achterhalen;
- De mate van laagdrempeligheid om in contact met klantenservice te komen;
- De mate van klantvriendelijkheid met betrekking tot nieuwsbrieven en promoties per email.