Bijlage 3-Kwaliteits-Gunningscriteria en Beoordelingsmethodiek Warme Drankenvoorziening

1 Algemeen
De opdracht wordt gegund op basis van de Beste Prijs-Kwaliteitverhouding (BPKV). De beoordeling vindt plaats conform de aanbestedingsbeginselen van gelijke behandeling, transparantie en proportionaliteit. Meerwaarde wordt uitsluitend beoordeeld voor zover deze aantoonbaar uitstijgt boven de minimumeisen uit het Programma van Eisen en de Overeenkomst. Niet-verifieerbare toezeggingen, marketinguitingen en algemene beleidsuitspraken worden niet als meerwaarde aangemerkt.

2 Beoordelingscommissie en consensus
Iedere inschrijving wordt individueel beoordeeld door de beoordelingscommissie. Vervolgens wordt per criterium een consensusscore vastgesteld. De motivering van de score wordt schriftelijk vastgelegd.

3 Scoretabel
- 10 Uitstekend: substantiële en aantoonbare meerwaarde.
- 8 Goed: duidelijke meerwaarde.
- 6 Voldoende: voldoet aan eisen met beperkte meerwaarde.
- 4 Matig: beperkt concreet of onvoldoende onderbouwd.
- 0 Onvoldoende: ontbreekt of niet beoordeelbaar.

Kwaliteitsvragen

GC1 Dienstverlening, Beheer en Prestatiesturing (Weging: 35%)

Doelstelling
Avalex streeft naar een betrouwbare, continu beschikbare en gebruiksvriendelijke warme drankenvoorziening gedurende de gehele contractperiode. De opdrachtnemer dient de dienstverlening aantoonbaar te beheersen, prestaties structureel te monitoren en tijdig corrigerende maatregelen te treffen indien prestaties afwijken van de overeengekomen normen.

Het doel van dit gunningscriterium is inzicht te verkrijgen in de kwaliteit van de beheerorganisatie, de wijze van prestatiesturing en de mate waarin de inschrijver de continuïteit van de dienstverlening kan waarborgen.

Vraag
Beschrijf ten minste de 5 onderstaande onderdelen.

Beschrijf onderdeel 1 op maximaal een(1) A4-pagina in letter type Arial 10 hoe uw organisatie invulling geeft aan de dienstverlening gedurende de contractperiode.

1. **Organisatie van de dienstverlening**
   - organisatiestructuur;
   - servicedeskorganisatie;
   - accountmanagement;
   - contractmanagement;
   - taak-, rol- en verantwoordelijkheidsverdeling;
   - vervangingsregeling bij afwezigheid;
   - bereikbaarheid;
   - escalatiestructuur.

Beschrijf de onderdelen 2 tot en met 5 op maximaal vijf(5) A4-pagina's in letter type Arial 10 hoe uw organisatie invulling geeft aan de dienstverlening gedurende de contractperiode

2. Prestatiesturing

- KPI's en op welke wijze KPI's worden gemeten:
- monitoring;
- rapportagefrequentie en welke managementinformatie realtime beschikbaar is voor Avalex:
- welke systemen of dashboards worden gebruikt en hoe wordt data gevalideerd:
- signalering van afwijkingen en hoe afwijkingen automatisch worden gesignaleerd;
- maatregelen bij afwijkende prestaties;
- continue verbetering en welke verbetercyclus wordt toegepast

.

3. Incident-, storings- en klachtenmanagement

- registratieproces;
- prioritering;
- responstijden;
- oplostijden;
- communicatie met Avalex;
- escalatieprocedures.

(Beschrijvingen die uitsluitend bestaan uit het herhalen van contractuele of PvE-verplichtingen worden niet als meerwaarde beschouwd).

4. Gebruikerservaring

- concrete tevredenheidsmetingen
- NPS/CSAT
- verbetercycli
- aantoonbare KPI's

5. Digitale dienstverlening en systeemintegratie

- mogelijkheden voor OCI-, AFAS- of vergelijkbare koppelingen;
- autorisatiebeheer; kwaliteit dashboards
- doorlooptijd realisatie;
- eventuele aanvullende functionaliteiten.

6. Risicobeheersing

Beschrijf minimaal vijf uitvoeringsrisico's met oorzaak(zoals bijvoorbeeld Migratierisico's, operationele contractrisico's tijdens exploitatie), kans, impact, beheersmaatregel, verantwoordelijke en monitoring.

Beoordelingsaspecten

Volledigheid, concreetheid, uitvoerbaarheid, meetbaarheid, kwaliteit van prestatiesturing, kwaliteit van risicobeheersing en effectiviteit van maatregelen.

GC2 Implementatie- en Transitieplan (Weging: 25%)

Doelstelling

Avalex wenst een beheerste overgang waarbij de continuïteit volledig wordt gewaarborgd.

Vraag
Beschrijf op maximaal drie (3) A4-pagina's in letter type Arial 10 uw implementatie- en transitieaanpak vanaf voorlopige gunning tot volledige ingebruikname van alle automaten.

Beschrijf projectorganisatie, implementatieplan, Versnellingsmogelijkheid implementatie en continuïteitsborging.

Beoordelingsaspecten
Volledigheid, haalbaarheid van planning, kwaliteit van risicoanalyse, effectiviteit van continuïteitsmaatregelen, uitvoerbaarheid en beheersbaarheid.

GC3 Contractontwikkeling en Verbetervoorstellen (Weging: 20%)

Doelstelling
Avalex zoekt een leverancier die actief werkt aan verbetering van dienstverlening, gebruikerservaring, efficiëntie en kwaliteit.

Vraag
Beschrijf op maximaal drie (3) A4-pagina's in letter type Arial 10 welke aanvullende verbetermaatregelen gedurende de contractperiode beschikbaar worden gesteld.

Beschrijf per maatregel: omschrijving, doelstelling, planning, verwachte resultaten, benodigde inzet van Avalex, meetmethodiek en financiële consequenties.

Beoordelingsaspecten
Relevantie, haalbaarheid, uitvoerbaarheid, onderbouwing van effecten, meetbaarheid en structurele toepasbaarheid.

GC4 Duurzaamheid en Circulariteit (Weging: 15%)

Doelstelling
Avalex wil aantoonbare voortgang realiseren op het gebied van duurzaamheid, circulariteit en verantwoord ketenbeheer.

Vraag
Beschrijf op maximaal twee (2) A4-pagina's in letter type Arial 10 aanvullende duurzaamheids- en circulariteitsmaatregelen. Behandel duurzame inkoop, CO2-reductie, circulariteit, afvalreductie en monitoring.(Alleen maatregelen bovenop AE-28, AE-43 t/m AE-45 worden als meerwaarde gewaardeerd.)

Beoordelingsaspecten
Concreetheid, aantoonbaarheid, meetbaarheid, uitvoerbaarheid, monitoring en rapportage.

GC5 Sociale Impact(Weging: 5%)

Doelstelling
Avalex wenst dat de overeenkomst maatschappelijke meerwaarde oplevert.

Vraag
Beschrijf op maximaal twee (2) A4-pagina's in letter type Arial 10 de maatschappelijke meerwaarde **die gedurende de contractperiode wordt gerealiseerd.**

Beschrijf minimaal:

1. inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt;
2. samenwerking met sociale ondernemingen;
3. leerwerkplaatsen, stageplaatsen of opleidingsinitiatieven;
4. lokale maatschappelijke initiatieven binnen het verzorgingsgebied van Avalex;
5. wijze van monitoring en rapportage;
6. meetbare doelstellingen per jaar.

Per maatregel beschrijven:

- doelstelling;
- omvang;
- planning;
- monitoring;
- verwachte resultaten.

Beoordelingsaspecten
Concreetheid, omvang maatschappelijke impact, uitvoerbaarheid, meetbaarheid, borging en kwaliteit van monitoring.

Algemene bepalingen
Indien een verplicht onderdeel niet wordt beantwoord, kan daarvoor geen positieve waardering worden toegekend. Maatregelen die reeds verplicht zijn op grond van het Programma van Eisen worden niet dubbel gewaardeerd. Bijlagen met planningen, organogrammen, dashboards en risicoanalyses tellen niet mee in het paginamaximum.