Bijlage 7 – WIIS27MEU – Kwaliteit

Naast de gestelde eisen uit de onderhavige aanbesteding is de Aanbestedende dienst op zoek naar een Opdrachtnemer die haar gedurende de periode van de raamovereenkomst kan voorzien van toegevoegde waarde. Hoe meer toegevoegde waarde (ten opzichte van wat er al vereist is) een Inschrijver biedt, hoe hoger zij op dit onderdeel kwaliteit scoort. Alle antwoorden van een Inschrijver dienen realistisch en uitvoerbaar te zijn. Een honorering van de antwoorden zal nimmer leiden tot een verplichte afname van datgene wat Inschrijver heeft ingediend, of enige vergoeding. Om de kwaliteit en toegevoegde waarde van de Inschrijver(s) te kunnen beoordelen dient Inschrijver haar kwaliteit aan te tonen en uit te werken conform het onderstaande. Inschrijver dient de kwaliteitsaspecten in, deze zullen los van elkaar worden beoordeeld.

Bij de inschrijving moet het volgende onderdeel worden ingediend:
Schriftelijke beantwoording open vragen: Inschrijver beantwoordt schriftelijk de gestelde open vragen conform deze bijlage.

Samenvatting van alle kwaliteitsaspecten en **maximaal te behalen waarde zijn terug te vinden in bijlage 5 van deze aanbesteding.**

BEOORDELINGSKADER

Om de kwaliteit van een Inschrijver te kunnen beoordelen heeft de Aanbestedende dienst gekozen voor de beoordelingsmethodiek 'gunnen op waarde', zoals in het aanbestedingsdocument is beschreven. Per item zal de beoordelingscommissie een waarde toekennen, afhankelijk van het onderwerp en de keuzemogelijkheden die de beoordelaar heeft voor dat onderdeel. Hoe meer toegevoegde waarde en/of kwaliteit een Inschrijver biedt, hoe hoger zij op het onderdeel kwaliteit scoort (meer € waarde).

Een score Onvoldoende op een vraag leidt tot uitsluiting. Een score Matig leidt tot een aftrek volgens Bijlage 5. Een Inschrijver die driemaal de score Matig behaalt, wordt eveneens uitgesloten. Inschrijver mag ervan uitgaan dat de Aanbestedende dienst haar beoordeling uitgebreid zal motiveren. Alle leden van de beoordelingscommissie krijgen een scoreblad waarop zij de beoordeling van de open vragen onafhankelijk van elkaar zullen beoordelen en invullen. Na de onafhankelijke beoordeling zal de beoordelingscommissie op basis van CONSENSUS de eindscore op de beantwoording van de open vraag vaststellen.

De beantwoording zal worden beoordeeld volgens de bij de open vraag beschreven beoordelingskaders. Iedere open vraag heeft een eigen beoordelingskader.

7. OPEN VRAGEN

Om de kwaliteit en toegevoegde waarde van de Inschrijver(s) te kunnen beoordelen dient Inschrijver haar aangeboden kwaliteit aan te tonen en uit te werken in overeenstemming met onderstaande open vragen.

NOTE: Iedere beantwoording moet betrekking hebben op de scope (en ontwikkeling) van de opdracht en op de organisatie van de Opdrachtgever. Tevens dient de beschreven kwalitatieve dienstverlening in uw beantwoording bij de prijzen op het prijzenblad te zijn inbegrepen, er is dus geen sprake van meerwerk/aanvullende kosten, tenzij dit nadrukkelijk is gevraagd in de betreffende open vraag.

Bij het uitwerken van het beantwoorden van de open vragen dient u te letten op het volgende:

- Als het maximaal aantal pagina's overschreden wordt zal de beoordelingscommissie alleen het eerste toegestane aantal pagina's beoordelen, afhankelijk van wat er wordt gevraagd.
- Er mogen **GEEN URL's** of linkjes in de beantwoording worden toegevoegd om op webpagina's meer teksten te kunnen lezen. Informatie die via URL's, hyperlinks of andere verwijzingen naar externe bronnen beschikbaar wordt gesteld, wordt niet meegenomen in de beoordeling.
- U dient de uitwerking van de schriftelijke beantwoording van de open vragen toe te voegen bij uw inschrijving via TenderNed als een leesbaar en niet beveiligd **pdf-bestand.**

Voor het subcriterium open vragen van deze bijlage geldt:

Om inzage te geven hoe de beoordeling tot stand komt is het beoordelingsformulier bijgevoegd als bijlage 9. Per beantwoording van de open vraag zal een score een waarde vertegenwoordigen, deze waarde is te vinden in bijlage 5. Daar waar in bijlage 5 KO staat zal die score leiden tot uitsluiting (KNOCK-OUT) van deze aanbesteding. Ook wanneer een Inschrijver op drie of meer willekeurige open vragen, op basis van consensus, matig scoort zal dit leiden tot uitsluiting.

7.1. Duurzaamheid en circulariteit

Inschrijver dient op maximaal 1 A4 te beschrijven op welke wijze zij bijdraagt aan de duurzaamheid van het gevraagde meubilair. Inschrijver beschrijft daarbij minimaal:

- Op welke wijze wordt omgegaan met hergebruik van 'oud' meubilair en onderdelen, en met de levering van onderdelen voor bestaand meubilair, en welke meerwaarde dit biedt ten opzichte van de minimale inspanningsverplichting uit het Programma van Eisen.
- Of, en zo ja welke, mogelijkheden Inschrijver biedt om Aanbestedende dienst in staat te stellen meubilair langer te gebruiken dan de door Aanbestedende dienst gehanteerde afschrijftermijn van 20 jaar.
- Op welke wijze Inschrijver bij haar fysieke distributie (transport, verpakkingsmateriaal en opslag) rekening houdt met CO2-reductie of -compensatie.
- Op welke wijze Inschrijver bij de samenstelling van het nieuw te leveren meubilair rekening houdt met het gebruik van gerecyclede of hernieuwbare materialen, en op welke wijze het meubilair zodanig is ontworpen dat het aan het einde van de levensduur weer gedemonteerd en gerecycled kan worden.

Beoordelingskader

Uitmuntend	• De Inschrijver beschrijft concreet, specifiek en uitvoerbaar: - De wijze waarop zij omgaat met hergebruik van 'oud' meubilair en onderdelen. - De wijze waarop zij onderdelen levert voor bestaand meubilair. - Welke mogelijkheden zij biedt om meubilair langer te gebruiken. • Maakt aantoonbaar inzichtelijk: - Haar meerwaarde ten opzichte van het Programma van Eisen. - Op welke wijze zij rekening houdt met CO_2-reductie of -compensatie. - Op welke wijze zij bij de samenstelling van het nieuw te leveren meubilair gebruikmaakt van gerecyclede of hernieuwbare materialen. - Op welke wijze het meubilair zodanig is ontworpen dat het aan het einde van de levensduur gedemonteerd en gerecycled kan worden. • De beantwoording: - Sluit aantoonbaar aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. - Bevat geen relevante onduidelijkheden of onjuistheden. - Getuigt van initiatief. - Bevat sterke onderbouwing en voorbeelden. - Voegt relevante inzichten toe die niet gevraagd waren. - Is uitzonderlijk helder en is direct toepasbaar zonder extra uitleg of correcties.
Goed	• De Inschrijver beschrijft concreet, specifiek en uitvoerbaar: - De wijze waarop zij omgaat met hergebruik van 'oud' meubilair en onderdelen. - De wijze waarop zij onderdelen levert voor bestaand meubilair. - Welke mogelijkheden zij biedt om meubilair langer te gebruiken. • Maakt grotendeels inzichtelijk: - Haar meerwaarde ten opzichte van het Programma van Eisen. - Op welke wijze zij rekening houdt met CO_2-reductie of -compensatie. - Op welke wijze zij bij de samenstelling van het nieuw te leveren meubilair gebruikmaakt van gerecyclede of hernieuwbare materialen. - Op welke wijze het meubilair zodanig is ontworpen dat het aan het einde van de levensduur gedemonteerd en gerecycled kan worden. • De beantwoording: - Sluit aantoonbaar aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. - Bevat geen relevante onduidelijkheden of onjuistheden.

Voldoende	• De Inschrijver beschrijft beperkt concreet, beperkt specifiek, maar nog wel uitvoerbaar: - De wijze waarop zij omgaat met hergebruik van 'oud' meubilair en onderdelen. - De wijze waarop zij onderdelen levert voor bestaand meubilair. - Welke mogelijkheden zij biedt om meubilair langer te gebruiken. • Maakt beperkt inzichtelijk: - Haar meerwaarde ten opzichte van het Programma van Eisen. - Op welke wijze zij rekening houdt met CO_2-reductie of -compensatie. - Op welke wijze zij bij de samenstelling van het nieuw te leveren meubilair gebruikmaakt van gerecyclede of hernieuwbare materialen. - Op welke wijze het meubilair zodanig is ontworpen dat het aan het einde van de levensduur gedemonteerd en gerecycled kan worden. • De beantwoording: - Sluit beperkt aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. - Bevat een onduidelijkheid. - Bevat een risico of beperking voor de Aanbestedende dienst in de uitvoering.
Matig	• De Inschrijver beschrijft weinig onderbouwd, oppervlakkig, algemeen en matig uitvoerbaar: - De wijze waarop zij omgaat met hergebruik van 'oud' meubilair en onderdelen. - De wijze waarop zij onderdelen levert voor bestaand meubilair. - Welke mogelijkheden zij biedt om meubilair langer te gebruiken. • Maakt slecht inzichtelijk: - Haar meerwaarde ten opzichte van het Programma van Eisen. - Op welke wijze zij rekening houdt met CO_2-reductie of -compensatie. - Op welke wijze zij bij de samenstelling van het nieuw te leveren meubilair gebruikmaakt van gerecyclede of hernieuwbare materialen. - Op welke wijze het meubilair zodanig is ontworpen dat het aan het einde van de levensduur gedemonteerd en gerecycled kan worden. • De beantwoording: - Sluit maar matig aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. - Bevat meerdere onduidelijkheden. - Bevat meerdere risico's of beperkingen voor de Aanbestedende dienst in de uitvoering. - Beschrijft resultaten, maar licht deze slecht toe.
Onvoldoende	• De Inschrijver beschrijft niet, niet onderbouwd en/of niet uitvoerbaar: - De wijze waarop zij omgaat met hergebruik van 'oud' meubilair en onderdelen. - De wijze waarop zij onderdelen levert voor bestaand meubilair. - Welke mogelijkheden zij biedt om meubilair langer te gebruiken. • Maakt niet of onvoldoende inzichtelijk: - Haar meerwaarde ten opzichte van het Programma van Eisen. - Op welke wijze zij rekening houdt met CO_2-reductie of -compensatie. - Op welke wijze zij bij de samenstelling van het nieuw te leveren meubilair gebruikmaakt van gerecyclede of hernieuwbare materialen. - Op welke wijze het meubilair zodanig is ontworpen dat het aan het einde van de levensduur gedemonteerd en gerecycled kan worden. • De beantwoording: - sluit niet aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. - bevat meer dan vier onduidelijkheden. - bevat meer dan vier risico's of beperkingen voor de Aanbestedende dienst in de uitvoering. - Beschrijft geen resultaten en/of licht resultaten niet toe. • Een of meer onderdelen zijn niet beantwoord. • Is in strijd met het Programma van Eisen.

7.2. Accountmanagement en bestelproces

Inschrijver beschrijft in maximaal 2 A4-pagina's op welke wijze zij invulling geeft aan het accountmanagement, waarbij rekening moet worden gehouden met het feit dat iedere school zelf de contacten wenst te onderhouden. Inschrijver beschrijft hierbij ten minste:

- Hoe de contacten tussen de scholen en Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst zullen verlopen.
- Een tijdspad waarin is opgenomen wanneer, met wie en op welke wijze communicatie plaatsvindt, alsmede welke inspanningen zij daarbij van de contractmanager van Opdrachtgever verwacht, waarbij de contractmanager van Opdrachtgever zo veel mogelijk wordt ontzorgd.
- Ten aanzien van het bestelproces: hoe dit proces is ingericht en op welke wijze zij hierbij een adviserende rol zal vervullen richting de scholen.

Beoordelingskader

Uitmuntend	• De Inschrijver beschrijft concreet, specifiek en uitvoerbaar: - De wijze waarop de contacten tussen de scholen en Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst verlopen. - Welk tijdspad zij hanteert voor de communicatie. - Welke inspanningen zij daarbij van de contractmanager van Opdrachtgever verwacht. • Maakt aantoonbaar inzichtelijk: - Haar relevante meerwaarde. - De wijze waarop zij het bestelproces heeft ingericht en daarbij een adviserende rol vervult richting de scholen. - De wijze waarop de contractmanager van Opdrachtgever zo veel mogelijk wordt ontzorgd. • De beantwoording: - Sluit aantoonbaar aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. - Bevat geen relevante onduidelijkheden of onjuistheden. - Getuigt van initiatief. - Bevat sterke onderbouwing en voorbeelden. - Voegt relevante inzichten toe die niet gevraagd waren. - Is uitzonderlijk helder en is direct toepasbaar zonder extra uitleg of correcties.
Goed	• De Inschrijver beschrijft concreet, specifiek en uitvoerbaar: - De wijze waarop de contacten tussen de scholen en Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst verlopen. - Welk tijdspad zij hanteert voor de communicatie. - Welke inspanningen zij daarbij van de contractmanager van Opdrachtgever verwacht. • Maakt grotendeels inzichtelijk: - Haar relevante meerwaarde. - De wijze waarop zij het bestelproces heeft ingericht en daarbij een adviserende rol vervult richting de scholen. - De wijze waarop de contractmanager van Opdrachtgever zo veel mogelijk wordt ontzorgd. • De beantwoording: - Sluit aantoonbaar aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. - Bevat geen relevante onduidelijkheden of onjuistheden.

Voldoende	• De Inschrijver beschrijft beperkt concreet, beperkt specifiek, maar nog wel uitvoerbaar: - De wijze waarop de contacten tussen de scholen en Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst verlopen. - Welk tijdspad zij hanteert voor de communicatie. - Welke inspanningen zij daarbij van de contractmanager van Opdrachtgever verwacht. • Maakt beperkt inzichtelijk: - Haar relevante meerwaarde. - De wijze waarop zij het bestelproces heeft ingericht en daarbij een adviserende rol vervult richting de scholen. - De wijze waarop de contractmanager van Opdrachtgever zo veel mogelijk wordt ontzorgd. • De beantwoording: - Sluit beperkt aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. - Bevat een onduidelijkheid. - Bevat een risico of beperking voor de Aanbestedende dienst in de uitvoering.
Matig	• De Inschrijver beschrijft weinig onderbouwd, oppervlakkig, algemeen en matig uitvoerbaar: - De wijze waarop de contacten tussen de scholen en Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst verlopen. - Welk tijdspad zij hanteert voor de communicatie. - Welke inspanningen zij daarbij van de contractmanager van Opdrachtgever verwacht. • Maakt slecht inzichtelijk: - Haar relevante meerwaarde. - De wijze waarop zij het bestelproces heeft ingericht en daarbij een adviserende rol vervult richting de scholen. - De wijze waarop de contractmanager van Opdrachtgever zo veel mogelijk wordt ontzorgd. • De beantwoording: - Sluit maar matig aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. - Bevat meerdere onduidelijkheden. - Bevat meerdere risico's of beperkingen voor de Aanbestedende dienst in de uitvoering. - Beschrijft resultaten, maar licht deze slecht toe.
Onvoldoende	• De Inschrijver beschrijft niet, niet onderbouwd en/of niet uitvoerbaar: - De wijze waarop de contacten tussen de scholen en Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst verlopen. - Welk tijdspad zij hanteert voor de communicatie. - Welke inspanningen zij daarbij van de contractmanager van Opdrachtgever verwacht. • Maakt niet of onvoldoende inzichtelijk: - Haar relevante meerwaarde. - De wijze waarop zij het bestelproces heeft ingericht en daarbij een adviserende rol vervult richting de scholen. - De wijze waarop de contractmanager van Opdrachtgever zo veel mogelijk wordt ontzorgd. • De beantwoording: - sluit niet aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. - bevat meer dan vier onduidelijkheden. - bevat meer dan vier risico's of beperkingen voor de Aanbestedende dienst in de uitvoering. - Beschrijft geen resultaten en/of licht resultaten niet toe. • Een of meer onderdelen zijn niet beantwoord. • Is in strijd met het Programma van Eisen.

7.3. Implementatie en logistiek

Inschrijver dient op maximaal 2 A4-pagina's te beschrijven op welke wijze zij de implementatie en de logistieke uitvoering van de opdracht invult. Inschrijver beschrijft daarbij minimaal:

- Op welke wijze Inschrijver de implementatie inricht, welke stappen daarbij worden doorlopen en welke inspanning daarbij van Aanbestedende dienst wordt verwacht, waarbij Aanbestedende dienst zo veel mogelijk wordt ontzorgd.
- Op welke wijze de levering en montage op locatie plaatsvinden, waaronder de wijze waarop rekening wordt gehouden met de beperkte beschikbaarheid van lokalen tijdens schooltijden en met de piekbelasting rond de zomervakantie, en welke meerwaarde dit biedt ten opzichte van de minimumeisen uit het Programma van Eisen.
- Welke levertermijnen Inschrijver hanteert voor het kernassortiment en voor het overige assortiment, met dien verstande dat deze niet langer mogen zijn dan de in het Programma van Eisen genoemde termijnen, en in hoeverre deze korter zijn dan die termijnen.
- Op welke wijze Inschrijver Aanbestedende dienst proactief informeert indien een levering dreigt af te wijken van de afgesproken planning.

Beoordelingskader

Uitmuntend	• De Inschrijver beschrijft concreet, specifiek en uitvoerbaar: - De wijze waarop de implementatie wordt ingericht. - De wijze waarop de levering en montage op locatie plaatsvinden. - De wijze waarop zij daarbij rekening houdt met beperkte beschikbaarheid van lokalen tijdens schooltijden en met de piekbelasting rond de zomervakantie. - De wijze waarop dit meerwaarde biedt ten opzichte van het Programma van Eisen. - Welke inspanning zij daarbij van Aanbestedende dienst verwacht. - De gehanteerde levertermijnen voor het kernassortiment en het overige assortiment. • Maakt aantoonbaar inzichtelijk: - Haar relevante meerwaarde. - De wijze waarop zij Aanbestedende dienst proactief informeert indien een levering dreigt af te wijken van de afgesproken planning. • De beantwoording: - Sluit aantoonbaar aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. - Bevat geen relevante onduidelijkheden of onjuistheden. - Getuigt van initiatief. - Bevat sterke onderbouwing en voorbeelden. - Voegt relevante inzichten toe die niet gevraagd waren. - Is uitzonderlijk helder en is direct toepasbaar zonder extra uitleg of correcties.
Goed	• De Inschrijver beschrijft concreet, specifiek en uitvoerbaar: - De wijze waarop de implementatie wordt ingericht. - De wijze waarop de levering en montage op locatie plaatsvinden. - De wijze waarop zij daarbij rekening houdt met beperkte beschikbaarheid van lokalen tijdens schooltijden en met de piekbelasting rond de zomervakantie. - De wijze waarop dit meerwaarde biedt ten opzichte van het Programma van Eisen. - Welke inspanning zij daarbij van Aanbestedende dienst verwacht. - De gehanteerde levertermijnen voor het kernassortiment en het overige assortiment. • Maakt grotendeels inzichtelijk: - Haar relevante meerwaarde. - De wijze waarop zij Aanbestedende dienst proactief informeert indien een levering dreigt af te wijken van de afgesproken planning.

	• De beantwoording: - Sluit aantoonbaar aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. - Beschrijft concrete maatregelen. - Bevat geen relevante onduidelijkheden of onjuistheden.
Voldoende	• De Inschrijver beschrijft beperkt concreet, beperkt specifiek, maar nog wel uitvoerbaar: - De wijze waarop de implementatie wordt ingericht. - De wijze waarop de levering en montage op locatie plaatsvinden. - De wijze waarop zij daarbij rekening houdt met beperkte beschikbaarheid van lokalen tijdens schooltijden en met de piekbelasting rond de zomervakantie. - De wijze waarop dit meerwaarde biedt ten opzichte van het Programma van Eisen. - Welke inspanning zij daarbij van Aanbestedende dienst verwacht. - De gehanteerde levertermijnen voor het kernassortiment en het overige assortiment. • Maakt beperkt inzichtelijk: - Haar relevante meerwaarde. - De wijze waarop zij Aanbestedende dienst proactief informeert indien een levering dreigt af te wijken van de afgesproken planning. • De beantwoording: - Sluit beperkt aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. - Beschrijft maar beperkte concrete maatregelen. - Bevat een onduidelijkheid. - Bevat een risico of beperking voor de Aanbestedende dienst in de uitvoering.
Matig	• De Inschrijver beschrijft weinig onderbouwd, oppervlakkig, algemeen en matig uitvoerbaar: - De wijze waarop de implementatie wordt ingericht. - De wijze waarop de levering en montage op locatie plaatsvinden. - De wijze waarop zij daarbij rekening houdt met beperkte beschikbaarheid van lokalen tijdens schooltijden en met de piekbelasting rond de zomervakantie. - De wijze waarop dit meerwaarde biedt ten opzichte van het Programma van Eisen. - Welke inspanning zij daarbij van Aanbestedende dienst verwacht. - De gehanteerde levertermijnen voor het kernassortiment en het overige assortiment. • Maakt slecht inzichtelijk: - Haar relevante meerwaarde. - De wijze waarop zij Aanbestedende dienst proactief informeert indien een levering dreigt af te wijken van de afgesproken planning. • De beantwoording: - Sluit maar matig aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. - Bevat meerdere onduidelijkheden. - Bevat meerdere risico's of beperkingen voor de Aanbestedende dienst in de uitvoering. - Beschrijft resultaten, maar licht deze slecht toe.
Onvoldoende	• De Inschrijver beschrijft niet, niet onderbouwd en/of niet uitvoerbaar: - De wijze waarop de implementatie wordt ingericht. - De wijze waarop de levering en montage op locatie plaatsvinden. - De wijze waarop zij daarbij rekening houdt met beperkte beschikbaarheid van lokalen tijdens schooltijden en met de piekbelasting rond de zomervakantie. - De wijze waarop dit meerwaarde biedt ten opzichte van het Programma van Eisen. - Welke inspanning zij daarbij van Aanbestedende dienst verwacht. - De gehanteerde levertermijnen voor het kernassortiment en het overige assortiment. • Maakt niet of onvoldoende inzichtelijk: - Haar relevante meerwaarde. - De wijze waarop zij Aanbestedende dienst proactief informeert indien een levering dreigt af te wijken van de afgesproken planning. • De beantwoording: - sluit niet aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. - benoemt geen of onvoldoende beheersmaatregelen. - bevat meer dan vier onduidelijkheden. - bevat meer dan vier risico's of beperkingen voor de Aanbestedende dienst in de uitvoering. - Beschrijft geen resultaten en/of licht resultaten niet toe. • Een of meer onderdelen zijn niet beantwoord. • Is in strijd met het Programma van Eisen.

7.4. Service en klachtenafhandeling

Inschrijver dient op maximaal 2 A4-pagina's te beschrijven op welke wijze zij invulling geeft aan service en klachtenafhandeling. Inschrijver beschrijft daarbij minimaal:

- Op welke wijze een school een melding, klacht of servicevraag kan indienen, binnen welke termijn Inschrijver reageert en binnen welke termijn een melding is afgehandeld.
- Op welke wijze Inschrijver omgaat met beschadigd of defect meubilair binnen en buiten de garantietermijn, waaronder de beschikbaarheid en levering van losse onderdelen en tafelbladen, en welke meerwaarde dit voor de periode binnen de garantietermijn biedt ten opzichte van de minimumeisen uit het Programma van Eisen.
- Welke escalatiemogelijkheden Inschrijver biedt indien een melding niet naar tevredenheid wordt afgehandeld, en welke functionarissen daarbij betrokken zijn.
- Op welke wijze Inschrijver de afhandeling van meldingen registreert, los van de jaarlijkse rapportageverplichting uit het Programma van Eisen, en hoe zij deze informatie gebruikt om de dienstverlening gedurende de looptijd van de raamovereenkomst continu te verbeteren.

Beoordelingskader

Uitmuntend	• De Inschrijver beschrijft concreet, specifiek en uitvoerbaar: - Op welke wijze een melding, klacht of servicevraag ingediend kan worden. - Op welke wijze zij omgaat met beschadigd of defect meubilair binnen de garantie, waaronder de beschikbaarheid en levering van losse onderdelen en tafelbladen. - Op welke wijze zij omgaat met beschadigd of defect meubilair buiten de garantie. - De meerwaarde die zij hierbij biedt ten opzichte van het Programma van Eisen. - Welke escalatiemogelijkheden er zijn en welke functionarissen daarbij betrokken zijn. • Maakt aantoonbaar inzichtelijk: - Haar relevante meerwaarde. - Welke reactie- en afhandelingstermijnen gelden. - Op welke wijze de afhandeling van meldingen geregistreerd wordt en hoe deze informatie gebruikt wordt voor continue verbetering. • De beantwoording: - Sluit aantoonbaar aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. - Bevat geen relevante onduidelijkheden of onjuistheden. - Getuigt van initiatief. - Bevat sterke onderbouwing en voorbeelden. - Voegt relevante inzichten toe die niet gevraagd waren. - Is uitzonderlijk helder en is direct toepasbaar zonder extra uitleg of correcties.
Goed	• De Inschrijver beschrijft concreet, specifiek en uitvoerbaar: - Op welke wijze een melding, klacht of servicevraag ingediend kan worden. - Op welke wijze zij omgaat met beschadigd of defect meubilair binnen de garantie, waaronder de beschikbaarheid en levering van losse onderdelen en tafelbladen. - Op welke wijze zij omgaat met beschadigd of defect meubilair buiten de garantie. - De meerwaarde die zij hierbij biedt ten opzichte van het Programma van Eisen. - Welke escalatiemogelijkheden er zijn en welke functionarissen daarbij betrokken zijn. • Maakt grotendeels inzichtelijk: - Haar relevante meerwaarde. - Welke reactie- en afhandelingstermijnen gelden. - Op welke wijze de afhandeling van meldingen geregistreerd wordt en hoe deze informatie gebruikt wordt voor continue verbetering.

	• De beantwoording: - Sluit aantoonbaar aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. - Beschrijft concrete maatregelen. - Bevat geen relevante onduidelijkheden of onjuistheden.
Voldoende	• De Inschrijver beschrijft beperkt concreet, beperkt specifiek, maar nog wel uitvoerbaar: - Op welke wijze een melding, klacht of servicevraag ingediend kan worden. - Op welke wijze zij omgaat met beschadigd of defect meubilair binnen de garantie, waaronder de beschikbaarheid en levering van losse onderdelen en tafelbladen. - Op welke wijze zij omgaat met beschadigd of defect meubilair buiten de garantie. - De meerwaarde die zij hierbij biedt ten opzichte van het Programma van Eisen. - Welke escalatiemogelijkheden er zijn en welke functionarissen daarbij betrokken zijn. • Maakt beperkt inzichtelijk: - Haar relevante meerwaarde. - Welke reactie- en afhandelingstermijnen gelden. - Op welke wijze de afhandeling van meldingen geregistreerd wordt en hoe deze informatie gebruikt wordt voor continue verbetering. • De beantwoording: - Sluit beperkt aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. - Beschrijft maar beperkte concrete maatregelen. - Bevat een onduidelijkheid. - Bevat een risico of beperking voor de Aanbestedende dienst in de uitvoering.
Matig	• De Inschrijver beschrijft weinig onderbouwd, oppervlakkig, algemeen en matig uitvoerbaar: - Op welke wijze een melding, klacht of servicevraag ingediend kan worden. - Op welke wijze zij omgaat met beschadigd of defect meubilair binnen de garantie, waaronder de beschikbaarheid en levering van losse onderdelen en tafelbladen. - Op welke wijze zij omgaat met beschadigd of defect meubilair buiten de garantie. - De meerwaarde die zij hierbij biedt ten opzichte van het Programma van Eisen. - Welke escalatiemogelijkheden er zijn en welke functionarissen daarbij betrokken zijn. • Maakt slecht inzichtelijk: - Haar relevante meerwaarde. - Welke reactie- en afhandelingstermijnen gelden. - Op welke wijze de afhandeling van meldingen geregistreerd wordt en hoe deze informatie gebruikt wordt voor continue verbetering. • De beantwoording: - Sluit maar matig aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. - Bevat meerdere onduidelijkheden. - Bevat meerdere risico's of beperkingen voor de Aanbestedende dienst in de uitvoering. - Beschrijft resultaten, maar licht deze slecht toe.
Onvoldoende	• De Inschrijver beschrijft niet, niet onderbouwd en/of niet uitvoerbaar: - Op welke wijze een melding, klacht of servicevraag ingediend kan worden. - Op welke wijze zij omgaat met beschadigd of defect meubilair binnen de garantie, waaronder de beschikbaarheid en levering van losse onderdelen en tafelbladen. - Op welke wijze zij omgaat met beschadigd of defect meubilair buiten de garantie. - De meerwaarde die zij hierbij biedt ten opzichte van het Programma van Eisen. - Welke escalatiemogelijkheden er zijn en welke functionarissen daarbij betrokken zijn. • Maakt niet of onvoldoende inzichtelijk: - Haar relevante meerwaarde. - Welke reactie- en afhandelingstermijnen gelden. - Op welke wijze de afhandeling van meldingen geregistreerd wordt en hoe deze informatie gebruikt wordt voor continue verbetering. • De beantwoording: - sluit niet aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. - benoemt geen of onvoldoende beheersmaatregelen. - bevat meer dan vier onduidelijkheden. - bevat meer dan vier risico's of beperkingen voor de Aanbestedende dienst in de uitvoering. - Beschrijft geen resultaten en/of licht resultaten niet toe. • Een of meer onderdelen zijn niet beantwoord. • Is in strijd met het Programma van Eisen.