

Bijlage 05 – Open Vragen

Algemeen

Om duidelijk te krijgen waarom juist Inschrijver de Opdrachtnemer moet worden voor de Europese School Mol, wil de aanbestedende dienst inzicht verkrijgen in de overwegingen, aspecten, aandachtspunten en activiteiten van Inschrijver, en waarom deze volgens Inschrijver het beste aansluiten bij de doelstellingen en wensen van de Europese School Mol zoals in ieder geval verwoord in het Beschrijvend document.

Bij de uitwerking dient Inschrijver hierbij in ieder geval alle in het Beschrijvend document met betrekking tot de kwaliteit opgenomen normen, aspecten, aandachtspunten in acht te nemen.

Ten behoeve van de leesbaarheid dient Inschrijver bij de beantwoording de onderwerpen te hanteren die bij de aspecten van de doelstelling staan vermeld.

Vormvereiste:

De uitwerking door Inschrijver bestaat in per open vraag maximaal één (1) pagina's A4 (enkelzijdig) inclusief eventuele afbeeldingen en bijlagen. De uitwerking dient een lettergrootte van minimaal 10 punts te bevatten.

Indien het gestelde maximumaantal pagina's wordt overschreden, zal het gedeelte dat het maximum overschrijdt terzijde worden gelegd en niet worden meegenomen in de beoordeling.

SGC-K1

Plan van Aanpak

Doelstelling:

Met deze vraag wil de Aanbestedende dienst een beeld krijgen hoe Inschrijver de dienstverlening inricht. Gevraagd wordt een concept plan van aanpak voor het in beheer nemen van alle systemen in de installed base.

Bij de inhoudelijke beoordeling van uw beantwoording wordt gekeken naar:

- Hoe Inschrijver zorgt voor een optimale implementatie;
- Hoe Inschrijver een meerjarig onderhoudsadvies tot stand komt en hoe hierover wordt gerapporteerd;
- Hoe Inschrijver de implementatie periode bewaakt.

Beoordeling:

Voor de beoordeling wordt door de beoordelingscommissie één waardering toegekend in een schaal van 0-10:

Waardering	Omschrijving
10	Draagt in uitstekende mate bij, aan inrichting en uitvoering van kwalitatief onderhoud;
8	Draagt in goede mate bij, aan inrichting en uitvoering van kwalitatief onderhoud;
6	Draagt in voldoende mate bij, aan inrichting en uitvoering van kwalitatief onderhoud;
4	Draagt in onvoldoende mate bij, aan inrichting en uitvoering van kwalitatief onderhoud;
2	Draagt slecht bij, aan inrichting en uitvoering van kwalitatief onderhoud;

SGC-K2

Borging klanttevredenheid

Doelstelling:

Met deze vraag wil de Aanbestedende dienst een beeld krijgen hoe Inschrijver de klanttevredenheid borgt tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst.

Bij de inhoudelijke beoordeling van uw beantwoording wordt gekeken naar:

- a. Kenmerken van klanttevredenheid die Inschrijver beschouwt;
- b. De wijze van het meten van klanttevredenheid aan het begin en gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst;
- c. Welke acties worden uitgevoerd indien een hogere klanttevredenheid nodig is.

Beoordeling:

Voor de beoordeling wordt door de beoordelingscommissie één waardering toegekend in een schaal van 0-10:

Waardering	Omschrijving
10	Draagt in uitstekende mate bij, aan een hoge klanttevredenheid;
8	Draagt in goede mate bij, aan een hoge klanttevredenheid;
6	Draagt in voldoende mate bij, aan een hoge klanttevredenheid;
4	Draagt in onvoldoende mate bij, aan een hoge klanttevredenheid;
2	Draagt slecht bij, aan een hoge klanttevredenheid.

➤ *Pagina 3 en 4 zijn uw beantwoording bij Inschrijving*