



# Marktconsultatiedocument

Ter voorbereiding op de Meervoudig Onderhandse Aanbesteding:

Webshop voor Studenten

Aanbestedende dienst:	Avans Hogeschool
Opgesteld door:	Rogier van Besouw
Datum:	Mei 2018
Versie:	Definitief

## INHOUDSOPGAVE

---

<b>LEESWIJZER</b>	<b>3</b>
<b>1. Inleiding</b>	<b>4</b>
1.1 Algemene informatie Avans	4
1.2 Visie Avans	4
1.3 Ambitie Avans	4
1.4 Avans Duurzaam	4
<b>2. Doelstellingen en uitgangspunten</b>	<b>5</b>
2.1 Aanleiding	5
2.2 Doelstelling	5
2.3 Uitgangspunten van de eventuele aanbesteding	6
2.4 Buiten scope	6
2.5 Omvang van de opdracht	6
<b>3. Procedure en invulling aan de Marktconsultatie</b>	<b>7</b>
3.1 Juridische- en procedurele aspecten	7
3.2 Contactpersonen Avans	7
3.3 Inrichting en vormgeving	7
3.4 Eindrapport	8
3.5 Planning	8
3.6 Vertrouwelijkheid	8
3.7 Nederlandse taal	8
<b>4. Vragen</b>	<b>9</b>
4 A Vragen over de visie m.b.t. de opdracht	9
4 B Vragen over Dienstverlening	10
4 C Vragen over de Verkoopomgeving	10
4 D Vragen over Duurzaamheid en Innovativiteit	10
4 E Vragen over Bekostiging	10
4 F Tot slot	10

## LEESWIJZER

---

Dit document is als volgt ingedeeld:

- Hoofdstuk 1 geeft op globaal niveau een beschrijving van Avans;
- Hoofdstuk 2 beschrijft de achtergrond van de Marktconsultatie, de uitgangspunten en de gestelde doelen;
- Hoofdstuk 3 beschrijft op welke wijze Avans invulling geeft aan de Marktconsultatie;
- Hoofdstuk 4 bevat de vragen die Avans graag beantwoord ziet door de marktpartijen.

## 1. Inleiding

---

Dit hoofdstuk geeft globaal een beschrijving van Avans als organisatie en de ontwikkeling met oog op de onderhavige opdracht.

### 1.1 Algemene informatie Avans

Avans heeft 54 hbo-opleidingen, 30.000 studenten en ruim 2.800 medewerkers. Avans is een van de grotere hogescholen in Nederland met locaties in Breda, 's-Hertogenbosch, Tilburg en Roosendaal. Zie ook de website: <http://www.avans.nl/over-avans/organisatie>.

De opleidingen zijn verdeeld over 20 academies (incl. de Juridische Hogeschool Avans-Fontys). Avans heeft academies in de sectoren Economie en Management, Techniek, Welzijn, Gezondheid, ICT, Kunst en Vormgeving, Recht en Onderwijs. Groepen onderzoekers, die praktijkgericht onderzoek doen, werken met 26 lectoren samen in zes (6) expertisecentra. Avans heeft zes (6) ondersteunende diensteenheden en twee (2) stafeenheden. Stafeenheden en diensteenheden zijn ter ondersteuning van de academies en het College van Bestuur.

### 1.2 Visie Avans

Het verschil maken, dat willen we bij Avans. Door wat we doen en door hoe we het doen. Dat doen we allemaal: onze studenten, onze alumni en onze medewerkers. Wij dagen onze studenten uit. Helpen hen om het maximale uit zichzelf te halen. Zich te ontwikkelen tot personen die een duurzame bijdrage leveren aan de complexe samenleving waarin zij leven en gaan werken.

Wij leveren een structurele en leidende bijdrage aan de kennisontwikkeling en -deling op de thema's waar de regio zich in specialiseert en ontwikkelt. Bij elke keuze maken we een bewuste afweging waarin de aspecten toekomstgericht, leefbaar en rechtvaardig een rol spelen.

### 1.3 Ambitie 2020

In de Ambitie 2020 beschrijven we hoe we de komende jaren het verschil gaan maken.

Het verschil maken begint in het onderwijs. We zijn tevreden als onze studenten worden herkend door hun lerende, onderzoekende, ondernemende en verantwoordelijke houding. Als onze studenten en onze medewerkers een kritische houding hebben en gesprekspartner zijn voor partners in de regio. Als onze studenten en medewerkers multidisciplinair samenwerken. Komen tot creatieve oplossingen, die maatschappelijk van waarde zijn. En als ze de afweging maken tussen toekomstgericht, leefbaar en maatschappelijk verantwoord.

Zie voor meer informatie: <https://www.youtube.com/watch?v=uJCe2SvEgkA>.

### 1.4 Avans Duurzaam

Avans Hogeschool wil een bijdrage leveren aan een duurzame samenleving. Met duurzaam bedoelen we dat studenten en medewerkers een maatschappelijk bewustzijn hebben voor mens, milieu en welzijn. Duurzaamheid is daarom een vast onderdeel in ons onderwijs en in onze bedrijfsvoering. Avans heeft vier (4) duurzame ambities vastgelegd:

- Maatschappelijk verantwoord onderwijs;
- Duurzaam onderzoek;
- Circulaire bedrijfsvoering;
- Sociale werk- en leeromgeving.

Zie voor meer informatie <http://www.avans.nl/over-avans/organisatie/duurzaam>.

## 2. Doelstelling en uitgangspunten

---

Dit hoofdstuk beschrijft de doelstelling van de Marktconsultatie en de uitgangspunten. Op basis hiervan worden de kaders voor de gewenste dienstverlening geschetst.

### 2.1 Aanleiding

Momenteel factureert Avans kosten voor diensten en producten die studenten naast hun studie afnemen. In het onderstaande schema staat hoe dit proces loopt:



Een student wil graag een product of dienst afnemen. De medewerker van de academie of dienst stelt daarop een factuuropdracht op welke hij per post naar de debiteuren administratie verstuurt. Daar maakt en verstuurt men de factuur per e-mail naar de student. De student betaalt de factuur en na verwerking van de betalingen informeert de medewerker debiteuren administratie de academie of dienst op vastgestelde data welke student het bedrag heeft voldaan en natuurlijk vooral welke student het bedrag niet heeft voldaan.

Voorbeelden van de producten en diensten:

- Studiereizen;
- Deelname aan een introductiekamp of ander evenement;
- Kluishuur;
- Licenties.

Dit proces is erg bewerkelijk en foutgevoelig. Wanneer studenten niet binnen de gestelde termijn betalen start het credit management proces op, wat op zich ook veel tijd kost.

Avans zoekt nu naar een manier om dit proces efficiënter te laten verlopen.

### 2.2 Doelstelling

De doelen van deze Marktconsultatie zijn:

- Het aanbod van verschillende moderne platforms die het bovenstaande proces kunnen faciliteren te verkennen.
- De verschillende mogelijkheden van deze platforms in kaart te brengen.
- De informatie te vergaren die ons in staat stelt onze uitvraag op te stellen voor de aanschaf van de oplossing.

### 2.3 Uitgangspunten van de eventuele aanbesteding

Het uitgangspunt van Avans is om een externe partij te vinden die dan wel een product voor Avans kan bouwen wat het verkopen van producten en diensten aan studenten vereenvoudigt, of een dienst aanbiedt waarmee dit proces kan worden uitgevoerd.

**2.4 Buiten scope**

N.v.t.

**2.5 Omvang van de opdracht**

Volgend uit een eerste indicatieve spendanalyse wordt de jaarlijkse behoefte indicatief op € 20.000,- exclusief BTW geschat. Dit is echter op basis van de huidige inzichten en waar voor de toekomst geen rechten aan verleend kunnen worden.

### 3. Procedure en invulling aan de Marktconsultatie

---

Dit hoofdstuk beschrijft hoe Avans invulling geeft aan de Marktconsultatie.

#### 3.1 Juridische- en procedurele aspecten

Deelname aan de Marktconsultatie is voor alle betrokkenen geheel vrijblijvend. Het al dan niet meedoen aan de Marktconsultatie heeft dan ook geen consequenties (voor- of nadeel) voor een latere aanbestedingsprocedure. Avans waardeert echter elke inspanning van partijen om aan deze Marktconsultatie deel te nemen. Er kunnen geen rechten ontleend worden aan deze Marktconsultatie, en uit de informatie die is/wordt verstrekt in deze Marktconsultatie. Partijen hebben, in het kader van deze Marktconsultatie, ook geen recht op vergoeding van enigerlei kosten van welke aard dan ook.

Dit document is uitsluitend in het kader van deze Marktconsultatie. Door deel te nemen aan de Marktconsultatie gaan partijen onvoorwaardelijk akkoord met alle gestelde voorwaarden uit dit Marktconsultatiedocument.

#### 3.2 Contactpersonen Avans

De contactpersonen aangaande deze Marktconsultatie zijn:

Eerste contactpersoon	Plaatsvervangend contactpersoon
De heer J. Snijder	De heer R.P. van Besouw
Inkoopadviseur	Projectleider

Correspondentie over deze Marktconsultatie is uitsluitend via TenderNed ([www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl)) mogelijk.

Het is niet toegestaan om buiten deze tool om te communiceren met de medewerk(st)ers van Avans (en/of andere betrokkenen) over deze Marktconsultatie.

#### 3.3 Inrichting en vormgeving

Uitnodiging: Geschiedt via TenderNed.

Vormgeving: De Marktconsultatie bestaat uit een schriftelijk- en een optioneel mondeling deel:

*Schriftelijk deel:*

Iedere deelnemende partij wordt gevraagd vooraf een aantal vragen te beantwoorden zoals opgenomen in hoofdstuk 4. U dient bijlage 1, Antwoordformulier, te gebruiken om op deze vragen te reageren. U wordt verzocht om uiterlijk vrijdag 1 juni 2018 uw schriftelijke reactie via TenderNed bij de contactpersonen van Avans aan te leveren.

Dit kan gewoon middels een bijlage in een bericht via TenderNed.

*Mondeling deel (optioneel):*

In week 26 bieden we de deelnemende partijen de gelegenheid om gedurende een gesprek van één (1) uur van gedachten te wisselen en een mondelinge reactie te geven op de schriftelijk ingediende deel.

Deelnemers aan de Marktconsultatie ontvangen na hun aanmelding een uitnodiging voor het toelichtingsgesprek.

Indien er meer dan vijf (5) partijen hebben aangegeven een toelichtingsgesprek te willen, worden er maximaal vijf (5) partijen uitgenodigd op grond van de schriftelijke beantwoording van de vragen. Avans waardeert elke inspanning van partijen om aan deze Marktconsultatie deel te nemen, maar kan zich op voorhand niet verplichten om op individuele basis op elke reactie te reageren.

**3.4 Eindrapport**

Van de Marktconsultatie zal enkel een procesmatig rapport opgesteld worden. De input e.d. wordt automatisch verwerkt in de (toekomstige) aanbestedingsdocumenten. Avans borgt hiermee een gelijk speelveld voor alle inschrijvers.

**3.5 Planning**

Actie	Mijlpaal
Uitnodiging plaatsen op TenderNed	16-05-2018
Deadline indienen schriftelijke deelname	01-06-2018
Uitnodiging voor mondelinge toelichting	25-06-2018
Mondelinge toelichting	28-06-2018 ochtend / 29-06-2018 middag
Verwachte start aanbestedingsprocedure	September 2018

Bovenstaande planning is indicatief, hieraan kunnen door partijen geen rechten worden ontleend. Avans behoudt zich het recht voor de planning eenzijdig aan te passen. Een dergelijke aanpassing wordt via TenderNed bekend gemaakt aan de partijen.

Voor de mondelinge toelichting wordt de partijen verzocht de agenda vrij te houden op de datum zoals in bovenstaande tabel beschreven. De toelichtingsgesprekken zullen plaatsvinden bij Avans Hogeschool, locatie Bijster 7-21 te Breda.

**3.6 Vertrouwelijkheid**

Alle reacties zullen binnen Avans vertrouwelijk behandeld worden en uitsluitend beschikbaar zijn voor direct betrokkenen.

**3.7 Nederlandse taal**

De procedure van deze Marktconsultatie wordt gevoerd in de Nederlandse taal. Voor zover Avans niet anders aangeeft zal de communicatie, zowel schriftelijk als mondeling, alsook de reactie op de Marktconsultatie worden gevoerd in de Nederlandse taal.

## 4. Vragen

---

Dit hoofdstuk betreft de vragen welke Avans graag beantwoord ziet door de deelnemende partijen.

### 4 A Visie

<b>Vragen over de visie op het onderwerp.</b>	
A01	<i>Welke ontwikkelingen ziet u nu met betrekking tot het verkopen van diensten?</i>
A02	<i>Welke ontwikkelingen ziet u specifiek binnen het onderwijs met betrekking tot het verkopen van diensten en producten aan studenten?</i>
A03	<i>In welke technologische ontwikkelingen investeert u / faciliteert u?</i>
A04	<i>Heeft u op bovengenoemde ontwikkelingen al bij een opdrachtgever geanticipeerd en hoe heeft u dit gedaan?</i>
A05	<i>Wat is de visie van uw bedrijf op bescherming van persoonsgegevens?</i>

### 4 B Dienstverlening

<b>Vragen over de dienstverlening.</b>	
B01	<i>Welke ontwikkelingen / mogelijkheden ziet u met betrekking tot het leveren van een verkoopproces voor studenten?</i>
B02	<i>Wat voor doorlooptijd denkt u voor een dergelijke project nodig te hebben?</i>
B03	<i>In welke mate wordt er betrokkenheid van medewerkers van Avans nodig geacht in de implementatiefase?</i>
B04	<i>Op welke manier organiseert u het beheer en onderhoud?</i>
B05	<i>Op welke manieren denkt u Avans te ontzorgen (denkend aan: helpdeskmedewerker, projectleider en accountmanager etc.)?</i>

**4 C Applicatie**

<b>Vragen over de verkoopomgeving.</b>	
C01	<i>Op wat voor manier en onder welke variabelen is het mogelijk om producten en diensten aan te bieden in de verkoopomgeving?</i>
C02	<i>Welke parameters kun je inrichten?</i>
C03	<i>Hoe zorg je dat de student het makkelijkst zijn product vindt?</i>
C04	<i>Welke betalingsmogelijkheden zijn er voor de student?</i>
C05	<i>Hoe blijft de verkoper op de hoogte van het aantal verkochte producten en diensten?</i>
C06	<i>Hoe krijgt de koper een bewijs van zijn betaling?</i>
C07	<i>Wanneer een student een dienst afneemt, hoe geschiedt dan de levering van deze dienst?</i>
C08	<i>Hoe gaat het annuleren van een aankoop in zijn werk?</i>
C09	<i>Avans werkt met ERP software van Unit 4, hoe komen de baten van de verkopen op de juiste manier in dit financiële pakket?</i>

**4 D Duurzaamheid en innovativiteit**

<b>Vragen over duurzaamheid en innovativiteit.</b>	
D01	<i>Op welke wijze kunt u met deze opdracht bijdragen aan de duurzaamheidsambitie van Avans?</i>
D02	<i>Op welke manier werkt uw bedrijf aan het continu verbeteren van processen?</i>

**4 E Vragen over de bekostiging**

<b>Vragen over de bekostiging.</b>	
E01	<i>Op welke wijze wenst u vergoed te worden, welke vergoedingenstructuur stelt u voor?</i>
E02	<i>Hoe komen we gezamenlijk tot de juiste tariefstelling? M.a.w. welke informatie is volgens u nodig om een goede aanbieding te doen?</i>
E03	<i>Wat zijn de significante kostenverhogende elementen binnen onderhavige dienstverlening?</i>

**4 F Tot slot**

<b>Tot slot.</b>	
F01	<i>Graag ontvangen wij uw input over punten die nog niet aan de orde zijn gekomen maar wel relevant zijn m.b.t. onderhavige dienstverlening.</i>