

Processamenvatting marktconsultatie Pakketdiensten

1. Geformuleerde vragen

1. Vragen over interesse in de opdracht	
1.1	<u>Heeft u interesse in de opdracht? Motiveer uw antwoord.</u>
1.2	<u>Wat zijn voor u redenen om wel of niet deel te nemen aan deze opdracht? Graag uw motivering uiteenzetten.</u>
1.3	<u>Welke (financiële) gegevens heeft u minimaal nodig om een goed beeld van de opdracht te krijgen en een gedegen inschrijving te kunnen doen?</u>
1.4	<u>Wilt u in aanmerking komen voor de aanbesteding, dan verzoeken wij u graag Bijlage A en Bijlage B van de Uitnodigingsbrief (longlist) in te vullen.</u>

2. Vragen over duurzaamheid	
2.1	<u>Avans wil bereiken dat de opdracht aansluit op de duurzaamheidsambitie van Avans. Kunt u aangeven welke duurzame ontwikkelingen er zijn in de branche pakketdiensten? Bijvoorbeeld op het gebied van transport?</u>
2.2	<u>Acht u deze aanbesteding geschikt voor circulair inkopen/ het toepassen van duurzaamheidsaspecten (SDG's bijvoorbeeld)? Graag zien wij dit onderbouwd met voorbeelden en de specifieke SDG benoemd.</u>

3. Vragen over opbouw tarieven	
3.1	<u>Avans overhandigt graag een duidelijk prijsblad voor de markt. Kunt u aangeven hoe de prijzen met betrekking tot de dienstverlening pakketdiensten kunnen worden opgebouwd in een overzicht met toelichting?</u> <u>Met andere woorden; op welke manier kan Avans de prijs het beste uitvragen in de aanbestedingsprocedure?</u>
3.2	<u>Wat zijn de significante kostenverhogende elementen binnen onderhavige dienstverlening?</u>

4. Vragen over samenwerking en ontwikkelingen in de markt	
4.1	<u>Avans wil de samenwerking met andere opdrachtnemers stimuleren. Hoe kijkt u naar een ketensamenwerking?</u>
4.2	<u>Welke ontwikkelingen en/of trends vanuit de branche pakketdiensten zijn relevant voor Avans om mee te nemen tijdens het opstellen van de aanbestedingsstukken?</u>
4.3	<u>Heeft u bovengenoemde ontwikkelingen al bij een opdrachtgever kunnen inzetten en hoe heeft u dit gedaan?</u>
4.4	<u>Welke voor of nadelen ziet u in het eventueel onderbrengen van post- en pakketdiensten bij één (1) opdrachtgever? Graag ontvangt Avans hierover uw advies.</u>
4.5	<u>Wat is de minimale en gebruikelijke duur van een overeenkomst in de branche pakketdiensten?</u>

5. Vragen over dienstverlening	
5.1	<u>Avans wil graag de kwaliteit van de dienstverlening borgen in de aanbesteding. Welke normeringen en certificeringen van zijn van belang in deze branche/bedrijf of minimaal noodzakelijk? Graag bij elke normering en certificering, opleiding, werkervaring uitleggen waarom deze van belang zijn.</u>
5.2	<u>Uit welke werkzaamheden bestaat de implementatie van dienstverlening pakketdiensten? Wat is een gebruikelijke implementatietijd en waar dient Avans rekening mee te houden?</u>
5.3	<u>Avans wil de kwaliteit van de dienstverlening van pakketdiensten goed kunnen meten. Op basis van welke KPI's kan Avans de kwaliteit beoordelen?</u>
5.4	<u>Welke concrete gunningcriteria zouden wij kunnen opnemen zodat het onderscheidend innovatief vermogen tot uiting kan worden gebracht door een aanbieder?</u>
5.5	<u>Welke voor Avans relevante specifieke pakketdiensten bestaan er in deze branche en kunt u deze zelf uitvoeren of loop dit via onderaannemers?</u> <u>Avans wilt graag een totaalbeeld van de dienstverlening vormen. Welke pakketdiensten kunnen worden onderscheiden?</u>
5.6	<u>Momenteel vindt de administratieve afhandeling, zoals het frankeren en registreren, plaats door Avans medewerkers zelf. Hoe kan opdrachtnemer Avans hier volledig in ontzorgen?</u>
5.7	<u>Avans is benieuwd naar de gehanteerde btw-percentages per dienst. Kunt u hier een overzicht inclusief toelichting van aanleveren?</u>
5.8	<u>Avans wil weten hoe een goede klachtenafhandeling kan worden geborgd. Kunt u aangeven aan welke aspecten Avans kan denken bij de uitvraag over klachtenafhandeling? Wat is bijv. gebruikelijk qua doorlooptijd bij een klacht?</u>
5.9	<u>Avans wenst dat opdrachtnemer bij het ophalen van pakketten een registratie van het pakket laat plaatsvinden. Welke vormen voor Avans zijn er om een pakket realtime te kunnen volgen?</u>
5.10	<u>Op welke wijze kan het gehele logistieke proces van Avans worden beveiligd?</u>
5.11	<u>Welke rol speelt de Postwet 2009 voor Avans?</u>

6. Vragen over systemen	
6.1	<u>Avans hanteert een Topdesk systeem voor het sturen van meldingen naar de leverancier. Hoe laat u uw meldingssysteem/ opvolging hierop aansluiten?</u>
6.2	<u>Welke systemen (tool/portal) dienen er binnen Avans geïntegreerd te worden?</u>

7. Vragen algemeen	
7.1	<u>Avans wilt graag weten wat qua aansprakelijkheid en verzekering gebruikelijk is in de markt. Kunt u informatie geven over deze onderwerpen (o.a. het type en hoogte verzekering) in een voorbeeld van schade?</u>
7.2	<u>Avans heeft een ambitie om de postkamer in de loop van de middagen te gaan sluiten (pakketten worden momenteel bij Avans eind van de middag opgehaald). Op welke manieren kan Avans hierin worden ondersteund/gestimuleerd?</u>
7.3	<u>Heeft u tips of opmerkingen om het pakketverwerkingsproces efficiënter in te richten binnen Avans?</u>

8. Tot slot	
8.1	<u>Graag ontvangen wij uw reactie over punten die nog niet aan de orde zijn gekomen in andere vragen en die u wel van belang acht mee te geven.</u>

2. Deelnemers

Aan de marktconsultatie heeft één (1) betrokkene deelgenomen a.d.h.v. het indienen van schriftelijke antwoorden.