



WENSEN

Bijlage bij de Offerteaanvraag voor de Europese aanbesteding Post en Pakketdiensten van Hogeschool Rotterdam

1. Inleiding

Dit document betreft een overzicht van de door Hogeschool Rotterdam gestelde wensen ten aanzien Post en pakketdiensten en aanvullende dienstverlening.

1.1 Spelregels

De wensen hebben tot doel de Inschrijvingen te beoordelen in relatie tot de uitgangspunten en/of verwachtingen van Hogeschool Rotterdam. Indien Inschrijver niet ingaat op een wens, scoort u op die wens geen punten. Hogeschool Rotterdam beoordeelt de wensen in zijn geheel.

Voor meer details over hoe de inhoudelijke beoordeling in zijn werk gaat en het aantal punten per wens verwijst Hogeschool Rotterdam u naar de Offerteaanvraag.

1.2 Invulinstructies

Bij elke wens wordt aangegeven wat er van u verwacht wordt. Als er een maximaal aantal pagina's vermeld wordt, dient u zich aan dat maximum te houden. Indien u toch gebruik maakt van meer pagina's wordt alleen de tekst op de toegestane pagina's beoordeeld. De overige tekst wordt dus niet beoordeeld.

2. Wensen

2.1 Implementatie (200)

Hogeschool Rotterdam hecht veel waarde aan een partner die proactief meedenkt met de organisatie en zorgdraagt voor een gedegen implementatie van de dienstverlening. Ontzorging van Hogeschool Rotterdam is hierin leidend.

Wens

Beschrijf de wijze waarop de implementatie uitgevoerd gaat worden aan de hand van de volgende aspecten:

- De fasering, tijdslijnen en mijlpalen van de implementatie;
- Per fase een beschrijving van de benodigde rollen en verantwoordelijkheden van Inschrijver en Opdrachtgever inclusief de benodigde capaciteit.
- Beschrijving van de randvoorwaarden om een succesvolle implementatie te kunnen garanderen.
- De wijze en frequentie van communicatie met alle betrokken partijen.
- Een analyse van de risico's en bijbehorende beheersmaatregelen.

Beoordeling

Hogeschool Rotterdam beoordeelt uw antwoorden op bovenstaande vragen aan de hand van deze criteria:

- Volledigheid, relevantie en SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden) beschrijving van het antwoord;
- Mate waarin Hogeschool Rotterdam ontzorgd wordt;
- De haalbaarheid van de planning;
- Inzage in en volledigheid van het communicatieproces tijdens de uitvoering;
- Duidelijkheid over de bijdrage die van Inschrijver en Opdrachtgever wordt verwacht;
- Het benoemen van eventuele risico's en het beheersen hiervan.

Format

De beantwoording van deze wens bestaat maximaal drie (3) pagina's A4 met lettertype Arial 10 incl. afbeeldingen.

2.2 Uitvoering dienstverlening (300)

Hogeschool Rotterdam streeft naar een goede samenwerking en communicatie met Inschrijver, waarbij het doel het realiseren van een zo hoog mogelijk service- en kwaliteitsniveau is. Daarom is Hogeschool Rotterdam geïnteresseerd in de wijze waarop uw organisatie de dienstverlening uitvoert en wil daarmee inzicht krijgen in uw deskundigheid en ervaring met betrekking tot de gevraagde dienstverlening.

Wens

Beschrijf de uitvoering van de dienstverlening (na implementatie) en behandel daarin in ieder geval de volgende aspecten:

- De wijze waarop het gehele logistieke proces is ingericht vanaf het verzamelen van alle ontvangen en te verzenden poststukken of pakketten, de distributie tot en met de bezorging en transport van poststukken bij ontvanger.
- De wijze waarop de afgesproken overkomstduur en overkomstzekerheid kan worden onderbouwd en verantwoord.
- De inrichting van de klachtenregistratie- en afhandelingsprocedure.
- De inrichting van het digitale registratiesysteem (klantportaal) met daarbij minimaal uitleg over:
 - De wijze waarop de partijenpost, aangetekende post en pakketten geregistreerd, aangemeld en gevolgd (track & trace) kunnen worden.
 - De wijze waarop inzicht in de facturatie en overige managementinformatie is ingericht.
 - Demo versie registratiesysteem (klantportaal)

Beoordeling

Uw beantwoording wordt beoordeeld op de volgende criteria:

- Volledigheid, relevantie en SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden) beschrijving van het antwoord;
- Mate waarin en de wijze waarop Inschrijver de borging van het gehele logistieke proces aantoont.
- Wijze waarop onderbouwing en verantwoording van de overkomstduur en –zekerheid wordt aangetoond.
- De klantgerichtheid van de klachtenprocedure.

De volledigheid en gebruiksvriendelijkheid van het digitale registratiesysteem.

Format

Het plan van aanpak beslaat maximaal twee (2) pagina's A4 met lettertype Arial 10 incl. afbeeldingen.

2.3 Duurzaamheid (200)

Hogeschool Rotterdam heeft duurzaamheid hoog in het vaandel staan. Dit heeft tot gevolg dat haar inkopen zo duurzaam mogelijk moeten zijn en geen schade mogen veroorzaken aan mens, dier en milieu. Ook streeft Hogeschool Rotterdam naar verdere verduurzaming van de bedrijfsvoering, hiervoor zijn in de 'Duurzaamheidsvisie Hogeschool Rotterdam' drie focusgebieden benoemd; klimaatverandering, maatschappelijke veerkracht en circulaire economie. Op de webpagina [Duurzaam - Hogeschool Rotterdam](#) is deze visie na te lezen.

Wens

Graag ontvangt Hogeschool Rotterdam uw visie op het thema duurzaamheid:

- Benoem welke concrete maatregelen uw organisatie in het kader van duurzaamheid heeft genomen en met welk beoogd resultaat?
- Op welke wijze sluiten deze maatregelen aan bij de focusgebieden klimaatverandering, maatschappelijke veerkracht en circulaire economie van Hogeschool Rotterdam.
- Formuleer zelf een KPI op de wens Duurzaamheid, deze wordt meegenomen in het KPI Dashboard (zie bijlage 8)

Beoordeling

Uw visie op duurzaamheid wordt beoordeeld op de volgende criteria:

- De mate waarin de toelichting het beste aansluit bij duurzaamheidsvisie van Hogeschool Rotterdam; (Zie bijlage 11 Duurzaamheidsvisie)
- De mate waarin de beschreven maatregelen een relevante bijdrage leveren aan de verduurzaming van Hogeschool Rotterdam;
- De mate waarin de opgestelde KPI SMART is geformuleerd en aansluit bij de eerdere beantwoording m.b.t. duurzaamheid.

Format

Het plan van aanpak bestaat maximaal één (1) pagina's A4 met lettertype Arial 10 incl. afbeeldingen.