



Marktconsultatiedocument

Pakketdiensten

Voorwoord

Voor u ligt het marktconsultatiedocument ter voorbereiding op de aanbestedingsprocedure “Pakketdiensten”. Deze marktconsultatie is bedoeld om Avans inzicht te geven welke mogelijkheden de markt biedt ten aanzien van deze dienstverlening en wat de relevante ontwikkelingen in de markt zijn. Aan de hand van de verkregen informatie kan Avans de aanbesteding nader vorm geven en de aan te besteden opdracht formuleren. Avans nodigt de markt dan ook graag uit om deel te nemen aan deze marktconsultatie.

Avans wil uiteindelijk graag een passende en doelmatige overeenkomst sluiten naar tevredenheid van alle partijen en dit begint aan de voorkant. Avans realiseert zich dat het geen kleine opgave is om aan deze marktconsultatie deel te nemen. Op voorhand wil Avans u dan ook hartelijk bedanken voor de genomen tijd en moeite om mee te werken aan deze marktconsultatie.

Inhoudsopgave

Leeswijzer	3
1. Inleiding	4
1.1. Algemene informatie Avans	4
1.2. Strategie Avans.....	4
1.3. Duurzaam 2030	5
1.4. Introductie organisatieonderdeel	6
1.5. Opdrachtomschrijving	7
2. Doelstelling en uitgangspunten	8
2.1. Aanleiding.....	8
2.2. Doelstelling van marktconsultatie.....	8
2.3. Uitgangspunten van de eventuele aanbesteding	8
2.4. Omvang	8
3. Procedure en invulling marktconsultatie	9
3.1. Juridische en procedurele aspecten rond marktconsultatie	9
3.2. Contactpersonen Avans.....	9
3.3. Inrichting en vormgeving marktconsultatie	9
3.4. Eindrapport.....	10
3.5. Planning.....	10
3.6. Vertrouwelijkheid	10
3.7. Nederlandse taal	10
4. Vragen.....	11

Leeswijzer

Dit document is als volgt ingedeeld:

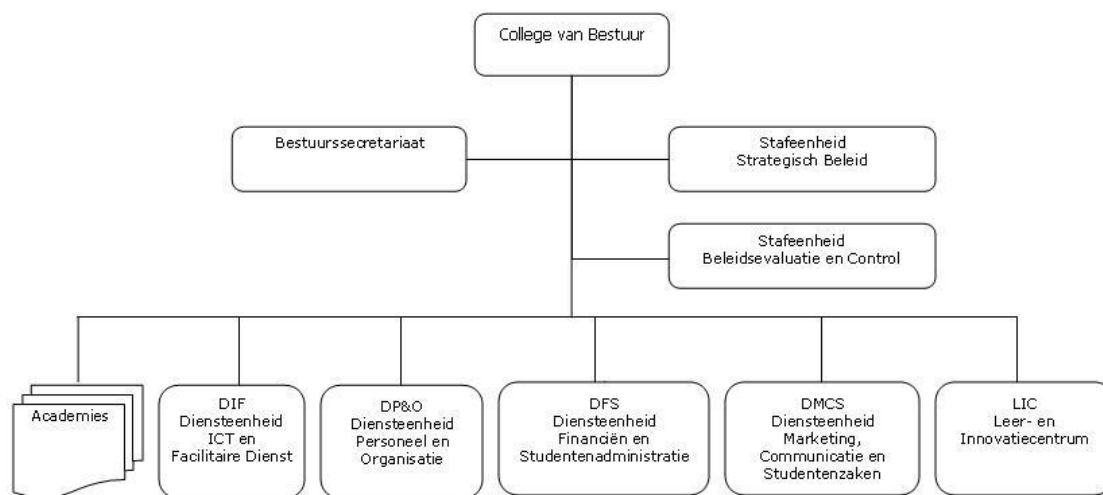
- Hoofdstuk 1 geeft op globaal niveau een beschrijving van Avans;
- Hoofdstuk 2 beschrijft de achtergrond van de marktconsultatie, de uitgangspunten en de gestelde doelen;
- Hoofdstuk 3 beschrijft op welke wijze Avans invulling geeft aan de marktconsultatie;
- Hoofdstuk 4 bevat de vragen die Avans graag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

1. Inleiding

1.1. Algemene informatie Avans

Avans behoort met ruim 35.000 studenten, 54 hbo-opleidingen en ruim 3.000 medewerkers tot de grotere hogescholen van Nederland. Avans heeft locaties in Breda, 's-Hertogenbosch, Roosendaal en Tilburg. En verzorgt voltijd-, deeltijd- en duaal onderwijs.

De opleidingen zijn ondergebracht bij 21 academies (inclusief de Juridische Hogeschool Avans-Fontys). Op 1 september 2018 is daar nog de Associate degrees Academie bijgekomen. Ter ondersteuning van de academies en het College van Bestuur zijn er 6 ondersteunende diensteenheden en 2 stafeenheden. Daarnaast heeft Avans 6 expertisecentra en meer dan 20 lectoraten. Lectoren, docenten en studenten doen hier praktijkgericht onderzoek. Aanvullende informatie over de organisatiestructuur staat op de website: avans.nl/over-avans/organisatie.



1.2. Strategie Avans

Visie

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.

Ambitie 2025

Avans heeft voor de komende vijf jaren een nieuwe ambitie geformuleerd “Wendbaar & Veerkrachtig”. De wereld om ons heen verandert steeds sneller. Dit vraagt om wendbaarheid en veerkracht van onze studenten maar ook van onze medewerkers. Digitalisering, robotisering, kunstmatige intelligentie, blockchain - het zijn ontwikkelingen die ons dagelijks leven radicaal veranderen. Avans moet daarom sneller kunnen schakelen, ook op de werkvloer.

De arbeidsmarkt waar onze afgestudeerden in de toekomst gaan werken ziet er anders uit dan in het verleden. Globalisering heeft effect op iedere sector en op het werk van iedere professional. Als gevolg van technologische ontwikkelingen veranderen beroepen snel, verdwijnen ze en komen nieuwe beroepen op. De samenwerking met machines geeft de mens de mogelijkheid andere rollen in te vullen. Arbeid is flexibeler geworden. En onze loopbanen ook. Het specifieke beroep is niet meer een loopbaan lang actueel. Ook de manier waarop we tegen onze wereld aankijken en ons veilig voelen, verandert. De kloof tussen rijk en arm en tussen hoogopgeleid en niet-opgeleid groeit. De manier waarop we met onze planeet omgaan vraagt keuzes, waarbij het collectieve belang boven de kortetermijnbelangen van het individu gaat. Die keuzes vragen om verantwoord burgerschap en om leiderschap.

AMBITIE 2025 IN SAMENHANG



Door deze veranderingen veranderen ook de onderwijsbehoeften van leerlingen, studenten en cursisten. De samenleving is in toenemende mate opgeschoven van aanbodgericht naar vraag gestuurd. Er is meer vraag naar zelfontplooiing, eigen keuzes kunnen maken, zelf de regie kunnen nemen en flexibiliteit in het leerproces. Daarnaast zijn een leven lang leren en continue ontwikkeling noodzakelijk om voor de arbeidsmarkt relevant te blijven. Daarbij ontstaan nieuwe vormen van onderwijs en leren.

Onze volledige ambitie 2025 is te raadplegen via onderstaande link:

<https://www.avans.nl/over-avans/organisatie/visie>

1.3. Duurzaam 2030

Avans leidt professionals op die in de toekomst het verschil maken. In uiteenlopende vakgebieden. We leveren studenten af die op een duurzame manier bijdragen aan de samenleving waarin zij werken. Met duurzaam bedoelen we dat zij een maatschappelijk bewustzijn hebben voor mens, milieu en welzijn. Duurzame ontwikkeling is innovatie die zich in het heden afspeelt, en tegelijkertijd ook investeert in de lange termijn. Voor onze én toekomstige generaties. En het zorgt voor welvaart hier en in de rest van de wereld. Bij ons leren studenten hoe zij de vraagstukken van de toekomst duurzaam kunnen oplossen. Dit vraagt om een kritische en nieuwsgierige houding, ondernemerschap, multidisciplinair samenwerken en creativiteit. Gestuurd door een moreel kompas.

In mei 2016 is het traject verduurzamen van het onderwijs met 100% resultaat afgerond. Alle opleidingen van Avans hebben een bijzonder keurmerk duurzaam hoger onderwijs op 2 sterren niveau (AISHE **) behaald. Vanuit zowel het programma als de stuurgroep Avans Duurzaam is de noodzaak onderstreept voor een vervolgtraject om het resultaat solide in te bedden en verder te gaan met het verduurzamen van het onderwijs en de bedrijfsvoering in lijn met ambitie 2025.

Er is in het voorjaar van 2016 een duurzaamheidsambitie, Avans Duurzaam 2030 geformuleerd. Deze is in juni 2016 vastgesteld. In het najaar van 2016 is deze ambitie, in samenwerking met belanghebbenden uit de organisatie doorvertaald in een operationeel plan van aanpak voor 2017 en verder.

De Opdracht voor de doorontwikkeling van duurzaam denken en doen bij Avans luidt als volgt:

- In 2020 is de Avans visie en aanpak op duurzame ontwikkeling verankerd in beleid voor onderwijs & onderzoek en bedrijfsvoering;
- De verdere uitvoering en het behalen van lange termijn doelstellingen van dit beleid worden vanaf 2018 aangestuurd vanuit de staande organisatie (college van bestuur, academies, expertisecentra en diensteenheden);
- In 2020 wordt Avans door medewerkers, studenten en externe stakeholders erkend en gewaardeerd als duurzame hogeschool.

Bovenstaande Opdracht is gebruikt als uitgangspunt voor de formulering van de duurzaamheidsaanpak van Avans, Avans Duurzaam 2030.

1.4. Introductie organisatieonderdeel

Eén van de ondersteunende diensteenheden van Avans Hogeschool is de Diensteenheden ICT en Facilitaire dienst (DIF). Binnen deze diensteenheden zijn alle ICT- en facilitaire processen ondergebracht. DIF is het organisatieonderdeel waar de overeenkomst voor pakketdiensten wordt belegd. Binnen DIF is de afdeling Locatiediensten verantwoordelijk voor de uitvoering van de dienstverlening rondom deze activiteiten. De contractbeheerder is het centrale aanspreekpunt en bewaakt de contractafspraken op operationeel en tactisch niveau in samenwerking met de Locatiedienstmedewerkers met pakketdiensten als 'aandachtsgebied'. De contractmanager is op tactisch/ strategisch niveau het aanspreekpunt. Budgetverantwoordelijk voor deze overeenkomst is de coördinator van de afdeling Locatiediensten.

1.5. Opdrachtomschrijving

Avans omschrijft de opdracht als volgt:

Het contracteren van één (1) partij die Avans dagelijks volledig ontzorgt bij het ophalen en bezorgen van de pakketstukken via de centrale postkamer in Breda. Hieronder wordt ook verstaan het frankeren en registeren van de pakketstukken in binnen- en buitenland.

2. Doelstelling en uitgangspunten

2.1. Aanleiding

De aanleiding voor het organiseren van de marktconsultatie is de aflopende overeenkomst voor Pakketdiensten met de huidige leverancier in maart 2022 waardoor Avans een aanbestedingsprocedure zal starten. Avans wil zich buigen over deze dienstverlening om te waarborgen dat de nieuwe overeenkomst mee kan met de ontwikkelingen welke Avans doormaakt als organisatie.

2.2. Doelstelling van marktconsultatie

De marktconsultatie is bedoeld om een beter beeld van de markt te krijgen op de hierboven geformuleerde doelstelling, zodat Avans de juiste vraag kan formuleren voor de markt in de vorm van een aanbesteding.

2.3. Uitgangspunten van de eventuele aanbesteding

Dit wordt nader ingevuld aan de hand van de marktconsultatie.

2.4. Omvang

Volgend uit een indicatieve spendanalyse wordt de omvang van de opdracht op ca. €20.000 excl. BTW op jaarbasis gesteld. Aan deze indicatie kunnen geen rechten worden ontleend.

3. Procedure en invulling marktconsultatie

3.1. Juridische en procedurele aspecten rond marktconsultatie

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 contactpersoon aangaande deze marktconsultatie is:

Contactpersoon
Dennis van Dongen
Adviseur Inkoop en Contractmanagement

Correspondentie over deze marktconsultatie is uitsluitend via TenderNed (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 marktconsultatie

Uitnodiging: geschiedt via TenderNed.

Vormgeving: de marktconsultatie bestaat uit een schriftelijk- en een optioneel mondeling deel. Avans bepaalt a.d.h.v. de schriftelijke antwoorden of er een mondeling gesprek zal plaatsvinden. Hierbij benadrukt dat het mondeling deel een optie is waar geen rechten aan kunnen worden ontleend.

Schriftelijk deel:

Iedere deelnemende partij wordt gevraagd vooraf een aantal vragen te beantwoorden zoals opgenomen in hoofdstuk 4. U dient *Bijlage Antwoordformulier* te gebruiken om op deze vragen te reageren. U wordt verzocht om uiterlijk maandag 25 oktober 2021 om 12:00 uur uw schriftelijke reactie via TenderNed bij de contactpersoon van Avans aan te leveren. Dit kan middels een bijlage in een bericht via TenderNed.

Mondeling deel (optioneel):

In week 44 op 2 november 2021 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

Activiteit	Datum
Uitnodiging plaatsen op TenderNed	14 september 2021
Deadline indienen schriftelijke deelname	25 oktober 2021 om 12:00 uur
Uitnodiging voor mondelinge toelichting	week 43
Mondelinge toelichting	week 44 – 2 november 2021
Verwachte start aanbestedingsprocedure	medio december 2021

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 via Teams.

3.6. Vertrouwelijkheid

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

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

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>