



BIJLAGE 4 - SUBGUNNINGSCRITEIA

Bijlage bij het Beschrijvend document voor de Europese aanbesteding Reisagent van Hogeschool Rotterdam.

1. Inleiding

Dit document betreft een overzicht van de door Hogeschool Rotterdam gestelde subgunningscriteria ten aanzien van Reisagent en aanvullende dienstverlening.

1.1 Spelregels

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

Voor meer details over hoe de inhoudelijke beoordeling in zijn werk gaat verwijst Hogeschool Rotterdam u naar het Beschrijvend document.

1.2 Invulinstructies

Bij elk subgunningscriterium wordt aangegeven wat er van u verwacht wordt.

Vormvereisten voor de beantwoording:

- De Inschrijver geeft per subgunningscriterium het verlangde antwoord en houdt hierbij de volgorde aan waarin deze zijn gesteld.
- De beantwoording (inclusief afbeeldingen en bijlagen) overschrijdt niet het maximaal toegestane aantal pagina's. Pagina's die het maximum aantal overschrijden worden niet beoordeeld.
- De Inschrijver dient met de beantwoording van de wensen rekening te houden met alle informatie uit het Beschrijvend document met bijbehorende stukken.
- De Inschrijver dient onder geen beding prijzen of alles wat ermee samenhangt in de beantwoording op te nemen.
- Het is niet toegestaan verwijzingen naar externe documenten of websites op te nemen in de beantwoording. Alleen de ingediende tekst zal worden beoordeeld door het beoordelingsteam. Eventuele verwijzingen naar externe documenten of websites worden niet meegenomen in de beoordeling.

2. Subgunningscriteria

2.1. Subgunningscriterium 1 – Kwaliteitsborging dienstverlening en kostenbeheersing

Hogeschool Rotterdam streeft naar een continue optimalisatie van de dienstverlening. Het Centre of International Affairs (CoIA), als organisatie-onderdeel van de HR verantwoordelijk voor het (laten) organiseren van reizen voor medewerkers, wil zichzelf en haar externe dienstverleners hierbij continu scherp houden, om gezamenlijk een professionele dienstverlening (grote klantfocus en hoog serviceniveau) aan de interne klanten van de Hogeschool Rotterdam te bieden. Het meten van de dienstverlening van zowel CoIA als van haar dienstverleners is een onderdeel van deze ambities. Daarnaast heeft Hogeschool Rotterdam de wens reis- en verblijfskosten van docenten en medewerkers op adequate wijze te beheersen.

Inschrijver dient in te gaan op de onderstaande onderwerpen:

- Een omschrijving van het kwaliteitsborgingssysteem met daarbij de KPI's en de bijhorende prestatienormen die u voorstelt te hanteren ten behoeve van Kwaliteit, Klanttevredenheid en Kostenbeheersing (graag een concept SLA bijvoegen)*;
- De wijze waarop metingen ten behoeve van de KPI's plaatsvinden;
- De wijze waarop verbeteracties geïnitieerd worden indien KPI-normen niet behaald worden;
- De wijze waarop u gebruik maakt van de best passende reisvoorwaarden en prijzen ten aanzien van leveranciers (luchtvaartmaatschappijen, treinmaatschappijen, hotels, etc.). Hierbij valt tevens te denken aan hoe de prijsopbouw eruit ziet, welke aanvullende diensten (zoals bagage, stoelreservering) zijn inbegrepen en op welke wijze inzichtelijk voor de reiziger;
- De wijze waarop u voor de verwerving van uw diensten te allen tijde algehele concurrentie stelt en hierbij alle beschikbare reismogelijkheden (leveranciers) worden overwogen;
- De wijze waarop de aan Hogeschool Rotterdam voor te leggen reis en alternatieven uitsluitend zijn gebaseerd op het van toepassing zijnde Reisbeleid en op voordelen die volledig ten gunste zijn en/of komen van Hogeschool Rotterdam. Leveranciersinkomsten beïnvloeden daarbij de keuze van de aangeboden reis en alternatieven niet.

*HR wenst een concept SLA te ontvangen bij inschrijving. Deze wordt echter niet beoordeeld, maar zal worden gebruikt bij definitieve gunning.

Beoordeling

Het antwoord op de bovenstaande aspecten wordt in zijn geheel beoordeeld. Hierbij beoordeelt Hogeschool Rotterdam op de onderstaande beoordelingscriteria:

- Volledigheid, relevantie en SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden) beschrijving van het antwoord;
- De mate van relevantie van de KPI's en prestatienormen en hoe inschrijver het ambitieniveau denkt te bereiken en te borgen;
- De mate waarin een zelfkritische, verantwoordelijke en proactieve houding blijkt uit de beantwoording;
- De mate van inzichtelijkheid, effectiviteit en relevantie van maatregelen om condities en tarieven transparant en controleerbaar te maken voor Hogeschool Rotterdam.

**Format**

De uitwerking van dit subgunningscriterium beslaat maximaal 3 pagina's A4. Indien u meer dan 3 A4 gebruikt wegen deze meer pagina's A4 niet mee in de beoordeling.

2.2. Subgunningscriterium 2 – Implementatieplan en online boekingsomgeving

Hogeschool Rotterdam heeft voor ogen om de Opdracht zo spoedig mogelijk na gunning uit te voeren. Daarom zijn wij geïnteresseerd in het plan van aanpak dat uw organisatie zou hanteren in het geval de Opdracht aan u wordt gegund. Op deze manier wenst Hogeschool Rotterdam inzicht te krijgen in uw deskundigheid en ervaring met betrekking tot de gevraagde dienstverlening. Daarnaast heeft Hogeschool Rotterdam de wens het aanvraagproces verder te digitaliseren door middel van een online boekingssysteem, waarbinnen een digitaal aanvraagomgeving specifiek voor Hogeschool Rotterdam ingericht is. De online boekingsomgeving dient vooralsnog voor CoIA Travel als gebruiker te worden ingericht, maar in de toekomst wellicht voor een bredere groep. Hoe eerder het online boekingssysteem operationeel is, en hoe efficiënter en klantgerichter dit systeem werkt, hoe beter dit gewaardeerd wordt.

Met betrekking tot het online boekingssysteem is het uitgangspunt voor Hogeschool Rotterdam dat een eigen “loket” ingericht wordt waarvandaan dienstverlening aan Hogeschool Rotterdam wordt geboden. Voor Hogeschool Rotterdam wordt een uniek telefoonnummer en e-mailadres ter beschikking gesteld en worden vaste contactpersonen aangewezen. Het proces van aanvraag, reisofferte, reisvestiging en reisreservering en afronding van transacties dient altijd schriftelijk plaats te vinden met een uniek dossiernummer.

Inschrijver dient in te gaan op de onderstaande onderwerpen:

- De wijze waarop u uw projectorganisatie heeft ingericht om tot een succesvolle implementatie te komen. Waarbij minimaal toelichting wordt gegeven op onderstaande punten:
 - De projectplanning (met daarin de benoeming van verschillende projectfasen) van het gehele implementatietraject inclusief het inrichten van een potentieel online boekingsomgeving, met als harde deadline 18 juli 2022 voor de ingangsdatum van de dienstverlening;
 - Benodigde input van HR per fase (randvoorwaarden);
 - De communicatie en samenwerking met HR;
 - De risicoanalyse inclusief maatregelen om risico's m.b.t. vertraging van het implementatieproces te beheersen.
- De mogelijkheden die de online boekingsomgeving biedt, waarin minimaal toelichting wordt gegeven op onderstaande punten:
 - Maatwerkfunctionaliteit;
 - Gebruiksvriendelijkheid;
 - Overzichtelijkheid van het systeem;
 - Real-time waarin het aanbod aan reis- en verblijfsfaciliteiten volledig en actueel is;
 - Inzicht in het profiel van de reiziger;
 - Automatically generated travel list possibilities;
 - Digitaal aanvraagformulier.
- De rol van de reisagent die te allen tijde ondersteunend en zorgverlenend is o.a. t.a.v. de online boekingsomgeving.

Beoordeling

Het antwoord op de bovenstaande aspecten wordt in zijn geheel beoordeeld. Hierbij beoordeelt Hogeschool Rotterdam op de onderstaande beoordelingscriteria:

- Volledigheid, relevantie en SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden) beschrijving van het antwoord;
- De mate waarin inzichtelijk is gemaakt wie welke verantwoordelijkheden draagt;

- De mate waarin uit de inrichting van de projectorganisatie een goede mate van haalbaarheid van de planning/ontzorging/communicatie blijkt voor HR;
- De mate van inzichtelijkheid en relevantie van risico's en inzichtelijkheid en effectiviteit van bijbehorende beheersmaatregelen;
- De mate waaruit de toegevoegde waarde blijkt van een online boekingsomgeving voor HR;
- De wijze waarop u te allen tijde ondersteunend, zorgverlenend en bereikbaar bent voor HR o.a. t.a.v. de online boekingsomgeving.

Format

De uitwerking van dit subgunningscriterium beslaat maximaal 4 pagina's A4. Indien u meer dan 4 A4 gebruikt wegen deze meer pagina's A4 niet mee in de beoordeling.

2.3. Subgunningscriterium 3 – Duurzaamheid

Hogeschool Rotterdam hecht veel waarde aan duurzaamheid. Om deze reden vragen wij Inschrijver inzichtelijk te maken op welke wijze duurzaamheid zal worden toegepast in uw bedrijfsvoering en in onderhavige opdracht.

Inschrijver dient in te gaan op de onderstaande onderwerpen:

- Een omschrijving van welke inspanningen Inschrijver levert om duurzaamheid te bevorderen en op welke wijze dit onderdeel is van de bedrijfsvoering van Inschrijver (graag een concept SLA bijvoegen)*;
- De wijze waarop u duurzaamheid kan stimuleren in de bedrijfsvoering van Hogeschool Rotterdam in onderhavige opdracht;
- De wijze waarop Inschrijver rapporteert over duurzaamheid bij het uitvoeren van onderhavige opdracht;
- De wijze waarop u zich enerzijds focust op het aspect duurzaamheid en anderzijds op de kostenbeheersing;
- Op welke wijze u de eventuele CO2-compensatie voor de reiziger inzichtelijk maakt.

*HR wenst een concept SLA te ontvangen bij inschrijving. Deze wordt echter niet beoordeeld, maar zal worden gebruikt bij definitieve gunning.

Beoordeling

Het antwoord op de bovenstaande aspecten wordt in zijn geheel beoordeeld. Hierbij beoordeelt Hogeschool Rotterdam op de onderstaande beoordelingscriteria:

- Volledigheid, relevantie en SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden) beschrijving van het antwoord;
- De mate van inzichtelijkheid en effectiviteit van maatregelen die u treft t.a.v. duurzaamheid;
- De wijze waarop u zowel uw focus heeft op duurzaamheid als op kostenbeheersing.

Format

De uitwerking van dit subgunningscriterium beslaat maximum 2 pagina's A4. Indien u meer dan 2 A4 gebruikt wegen deze meer pagina's A4 niet mee in de beoordeling.

2.4. Subgunningscriterium 4 – Veiligheid

Voor Hogeschool Rotterdam is het van belang te weten waar haar medewerkers zich bevinden, zeker in geval van calamiteiten. Goede communicatie en oplossingen zijn dan noodzakelijk. Om deze reden heeft Hogeschool Rotterdam een casus gemaakt met betrekking tot veiligheid.

Casus:

“Medewerker X bevindt zich voor een stagebezoek in een Afrikaans land. Ten tijde van het vertrek was het kleuradvies van het Ministerie van Buitenlandse Zaken geel; de medewerker kon zonder uitzonderlijke veiligheidsrisico's naar zijn bestemming afreizen. Gedurende zijn verblijf verslechtert de politieke situatie in het land in relatie tot buurlanden zich in hoog tempo. Er dreigt gevaar voor westerse reizigers én er gaan geruchten dat het luchtruim mogelijk op korte termijn gesloten zal worden.”

U wordt gevraagd in te gaan op hoe u op de hoogte blijft van zich ontwikkelde veiligheidsissues in de wereld en hoe u zou optreden in de casus richting reiziger en Hogeschool Rotterdam. Inschrijver dient hierbij in te gaan op de onderstaande onderwerpen:

- De wijze waarop u omgaat met de veiligheid van de medewerkers van Hogeschool Rotterdam;
- De wijze waarop u te werk gaat in geval van een calamiteit en de communicatie plaatsvindt tussen de reisagent en Hogeschool Rotterdam;
- Beschrijving van mogelijke calamiteiten aangaande deze Opdracht;
- De wijze waarop u beheersmaatregelen treft om calamiteiten te voorkomen;

Beoordeling

Het antwoord op de bovenstaande aspecten wordt in zijn geheel beoordeeld. Hierbij beoordeelt Hogeschool Rotterdam op de onderstaande beoordelingscriteria:

- Volledigheid, relevantie en SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden) beschrijving van het antwoord;
- De mate waarin inschrijver de reiziger en HR ontzorgd en te allen tijde bereikbaar is in een calamiteit situatie;
- De mate waarop u relevante calamiteiten weet te signaleren;
- De mate waarop u relevante beheersmaatregelen benoemd.

Format

De uitwerking van dit subgunningscriterium beslaat maximum 2 pagina's A4. Indien u meer dan 2 A4 gebruikt wegen deze meer pagina's A4 niet mee in de beoordeling.