



PROGRAMMA VAN WENSEN (Subgunningscriteria)

Bijlage 5 bij het Beschrijvend document voor de Europese aanbesteding Boeken van Hogeschool Rotterdam.

1. Inleiding

Dit document betreft een overzicht van de door Hogeschool Rotterdam gestelde subgunningscriteria ten aanzien van de aanbesteding Boeken 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 elke subgunningscriteria 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 Inschrijver maakt gebruik van lettergrootte 10.
- 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. Wensen

2.1 Wens 1 Plan van Aanpak

Hogeschool Rotterdam is 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. Tevens zal dit plan als blauwdruk voor de uitrol fungeren.

Wens

Voor een goed verloop van de inrichting wordt aan inschrijver gevraagd een plan van aanpak aan te leveren. Het plan dient ten minste de volgende onderdelen te bevatten:

- Implementatietijd en fasering (planning);
- Risico's implementatie en maatregelen die genomen worden om de risico's te verkleinen (bijvoorbeeld haalbaarheid);
- Hoe vindt de communicatie plaats;
- Verwachte inzet van medewerkers Hogeschool Rotterdam

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 Opdrachtnemer 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 excl. afbeeldingen.

2.2 Wens 2 Dienstverlening

Hogeschool Rotterdam wil ontzorgd worden en is op zoek naar een leverancier die flexibel omgaat met leveringen en hierin klant- en servicegericht handelt. Tevens een leverancier die zorgvuldig is en pro-actief informeert over ontwikkelingen op de boekenmarkt. U dient bij uw inschrijving toe te lichten welke werkzaamheden door de Hogeschool dienen te worden verricht en de werkzaamheden die u als opdrachtnemer verzorgt.

Inschrijver dient in zijn beantwoording in ieder geval in te gaan op:

- a. Met enige regelmaat moet de Hogeschool publicaties aanschaffen die niet door 'officiële' uitgevers worden uitgegeven maar bijv. door een congresorganisatie, een vereniging of een organisatie van specialisten. Veelal noemen we dit 'grijze literatuur' maar niet altijd. Op welke manier gaat de opdrachtnemer invulling geven aan bestellen en leveren van boeken en grijze literatuur?
 - b. Bij de omvang van de bestellingen die wij doen gaat er wel eens iets mis. Per ongeluk wordt bijvoorbeeld het verkeerde boek besteld of er worden teveel exemplaren van een titel besteld of er wordt een verkeerde druk besteld. Hoe gaat de Inschrijver hier mee om en welke coulantie wordt aangeboden door Inschrijver?
 - c. Om te zorgen dat de informatie (boeken) op de juiste tijd en plaats in het onderwijs ingezet kan worden is een effectief en efficiënt bestel- en logistiekproces essentieel voor de bestellers van Hogeschool Rotterdam. Op welke wijze draagt u zorg voor een effectief en efficiënt bestel- en logistiekproces waarbij tenminste aandacht wordt besteed aan:
 - a. Hoe u denkt de logistiek en levering zo efficiënt, risicoloos en praktisch mogelijk in te vullen?
 - b. Hoe u omgaat met bestellingen die, door welke oorzaak dan ook, niet of te laat geleverd worden?
 - d. Het retourproces met omschreven handelingen voor zowel Aanbestedende dienst als voor opdrachtnemer;
 - e. Op welke wijze opdrachtnemer inzicht geeft aan de besteller in de aanvragen, orderstatus en planning;
 - f. Klachtenafhandeling en bereikbaarheid;
- specifiek t.b.v. boekenstroom docenten*
- g. Welke kansen opdrachtnemer ziet om het ontvangen van de bestelde goederen en het verspreiden binnen de organisatie van de Hogeschool zo efficiënt mogelijk te maken;
 - h. Hoe de Hogeschool de dienstverlening rondom Docentexemplaren kan inrichten en onderbrengen;
 - i. De werking van het bestelsysteem en de gebruiksvriendelijkheid van de zoekfunctie van dit systeem;

Beoordeling

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

1. De uitwerking is inhoudelijk relevant en toepasselijk en is gebaseerd op de uitgangspunten van deze aanbesteding;
2. De mate van volledigheid en praktische toepasbaarheid;
3. De mate waarin de Hogeschool wordt ontzorgd;
4. De mate waarin Inschrijver meerwaarde biedt op de uitgevraagde criteria;

5. De mate waarin de geboden voorstellen daadwerkelijk geborgd zijn en de garanties die hierbij geboden worden;
6. De mate van pro-activiteit en actiegerichtheid van de Inschrijver;
7. De beschreven klachtenafhandeling geeft een zelfkritische, verantwoordelijke en proactieve houding van inschrijver weer.

Format

De beantwoording van deze wens beslaat maximaal drie (3) pagina's A4 excl. Afbeeldingen.

2.4 Wens 3 Informatie, advies en rapportage

Opdrachtgever hecht veel waarde aan een samenwerking op basis van partnership, waaronder wij verstaan dat wij onze leveranciers graag zien als 'verlengstuk' van onze organisatie, die graag met ons meedenken over de best passende oplossing. Een klant-leveranciersverhouding en dito opstelling vinden wij niet meer bij deze tijd passen. Hoe denkt u invulling te geven aan deze vorm van samenwerking en daarbij onder andere denkend aan:

- Op welke wijze u borgt dat er tijdig informatie verstrekt wordt die betrekking heeft op het operationele proces.
- Op welke wijze u borgt dat u Opdrachtgever informeert over ontwikkelingen die van invloed zijn op de samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Specifiek t.b.v. boekenstroom docenten

- Welke mogelijkheden de webshop biedt tot het zelf genereren van rapportages, zoals openstaande bestellingen per kostenplaats / verwachte leverdata / gefactureerde bestellingen per maand.

Beoordeling

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

- De uitwerking is SMART (specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden) en accuraat uitgewerkt, past binnen de kaders van deze Opdracht en is niet in strijd met de Aanbestedingsstukken;
- De mate waarin Hogeschool Rotterdam ontzorgd wordt;
- De mate van pro-activiteit, oplossingsgerichtheid, flexibiliteit en actiegerichtheid van de Inschrijver

Format

De beantwoording van deze wens beslaat maximaal drie (3) pagina's A4 excl. afbeeldingen.

2.5 Wens 4 Duurzaamheid

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.

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 zal worden meegenomen in het KPI-overzicht, zie eis 21.
- Welke kansen opdrachtnemer ziet voor de samenwerking met de Hogeschool Rotterdam m.b.t. duurzaamheid en circulariteit;

Beoordeling

Uw visie op duurzaamheid wordt beoordeeld op de volgende criteria:

- De mate waarin de toelichting het beste aansluit bij duurzaamheidsvisie van Hogeschool Rotterdam;
- De mate waarin de opgestelde KPI SMART is geformuleerd en aansluit bij de eerdere beantwoording m.b.t. duurzaamheid.

Format

De beantwoording van deze wens bestaat maximaal twee (2) pagina's A4 excl. afbeeldingen.