

Vraag 1

Het uitgangspunt voor uw advies moet bestaan uit:

- Visie
- Weging
- Spreiding
- Uitstroom

Hoe brengt u systematisch op basis van deze informatie advies uit bij de samenstelling en het gebruik van het onderwijsleerpakket, de jaarbestelling en de aanschaf van een nieuwe methode?

Beschrijf uw stappen per bovenstaande items.

Vraag 2

Bij SALTO bestaat de behoefte om losse materialen (boekjes) te bestellen die normaal gekoppeld zijn aan een digitale licentie/ verwerkingssoftware en andersom en om onderdelen van leerpakketten los (bij) te kunnen bestellen, zonder genoodzaakt te zijn een extra leerpakket af te nemen en onderdelen van leerpakketten, die niet gebruikt zijn, retour te nemen. Hoe gaat u in deze behoefte voorzien?

Vraag 3

Beschrijf uw bestelprocedures, waarbij gebruik gemaakt wordt van een webportal. De webportal moet voldoen aan de eisen, zoals die in de aanbestedingsleidraad zijn gesteld. Het antwoord wordt beoordeeld op de mate van gemak, die de bestelprocedures met gebruikmaking van de webportal de aanbestedende dienst bieden. Laat in uw antwoord ook de gebruiksvriendelijkheid van uw webportal goed tot uitdrukking komen.

Vraag 4

Beschrijf uw volledige bestel en leveringsproces, met daaraan gekoppeld uw klachtenprocedure. Beschrijf ook uw klachtenprocedure, met hierin opgenomen een escalatieladder. Aan deze klachtenprocedure dient een KPI gekoppeld te worden, waardoor het voor Opdrachtgever altijd verifieerbaar is, dat de klachten worden of zijn opgelost. Koppel naar eigen inzicht een boete aan deze KPI.