Bijlage 4 – Subgunningscriteria

Bijlage bij het Beschrijvend document voor de Europese aanbesteding Leasefietsen van de Aanbestedende dienst.

Voorschriften met betrekking tot schriftelijke beantwoording van subgunningscriteria

Bij de uitwerking van een subgunningscriterium waar om een schriftelijk antwoord wordt gevraagd, gelden de volgende voorschriften:

a. De beantwoording is in een PDF document met lettertype Arial, met grootte minimaal 10 punts en regelafstand 1.15;

b. De beantwoording mag het bij het subgunningscriterium vermelde aantal pagina's niet overschrijden. Pagina's die dit maximum overschrijden, zullen terzijde worden gelegd en niet worden meegenomen in de beoordeling;

c. U kunt gebruik maken van bijlagen met afbeeldingen ter verduidelijking van uw uitwerking. De bijlagen mogen geen nieuwe informatie in de vorm van tekst bevatten en dienen slechts ter verduidelijking van de uitwerking, bijvoorbeeld grafieken, schema's en figuren. Ook is het niet toegestaan om hyperlinks of andere verwijzingen naar externe bronnen te gebruiken. Houdt er rekening mee dat bijlagen die hier niet aan voldoen niet meegenomen worden in de beoordeling.

Subgunningscriterium 1. Dienstverlening

De Aanbestedende dienst wil haar medewerkers stimuleren om gebruik te maken van de fiets zowel voor woon-werk verkeer, werk-werk verkeer als privé verkeer zoals beschreven in het Beschrijvend document paragraaf 2.3.

De doelstelling van de aanbestedende dienst is om Medewerkers zo ver te krijgen dat ze gebruik gaan maken van de leaseregeling en -als ze gebruik maken van de leaseregeling- ook daadwerkelijk de fiets gaan gebruiken. Hierna is het van groot belang dat ze ontzorgd worden. Het is daarbij belangrijk dat Medewerkers op ieder moment kunnen beschikken over een goed functionerende fiets, waarmee zij altijd van A naar B kunnen fietsen. Geef een beschrijving van uw dienstverlening waaruit blijkt dat het bovenstaande zal worden gerealiseerd. Neem daarbij minimaal de volgende onderdelen op:

Beschrijf welke services u biedt aan onze medewerkers/de leaserijder. Denk hierbij aan kleine handelingen (zoals zadel verstellen), (reguliere) reparaties en de inrichting van uw klantenservice (inclusief reactietijden). Beschrijf daarbij ook:

1. Welke handelingen de Medewerker zelf moet verrichten (zoals bijvoorbeeld het aanmelden van de fiets voor onderhoud, het brengen van de fiets naar een onderhoudslocatie, etc.) en hoe deze handelingen eruit zien (zoals bijvoorbeeld indien de fiets moet worden aangemeld of dit via mail of telefoon gaat);
2. In het onderwijs is het essentieel dat men tijdig op het werk is. Beschrijf hoe de pechhulpservice eruitziet van het moment dat de medewerker pech onderweg heeft - zodanig dat deze niet, of slecht op het werk kan komen- tot en met het moment dat de medewerker zijn weg weer kan vervolgen.
3. Een beschrijving van de wijze hoe uw dienstverlening is georganiseerd, zodanig dat blijkt dat de doelstelling (zoals hierboven beschreven) zal worden gerealiseerd.

Voor dit Subgunningscriterium heeft u maximaal zes (6) pagina's A4 de ruimte.

Bij de beoordeling van de subgunningscriteria wordt gekeken naar de mate waarin de doelstellingen van Aanbestedende dienst aantoonbaar (zullen) worden gehaald. Daarbij wordt gelet op de volgende beoordelingselementen:

- De mate waarin de Medewerker ontzorgd wordt;
- De doorlooptijden en klantgerichtheid van de (pechhulp) service;
- De uitgebreidheid van de service die u aanbiedt richting de medewerker
- Volledigheid: komen alle gevraagde onderdelen aan bod en zijn ze volledig uitgewerkt;
- Duidelijkheid: hoe concreet, specifiek en ondubbelzinnig is de beantwoording;
- Realisme: hoe inhoudelijk relevant, overtuigend en onderbouwd is de beantwoording;
- Consistentie: zijn er geen opvallende inconsistenties met de andere onderdelen van de Inschrijving en de doelstellingen, wensen en verwachtingen van de Aanbestedende dienst, zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten.

Subgunningscriterium 2. Leaseconstructie

De doelstelling van de Aanbestedende dienst is dat de organisatorische en administratieve processen rondom het fietsleaseplan vanaf het begin vlekkeloos verlopen en dat deze processen zoveel mogelijk uit handen nemen voor de Aanbestedende dienst. Dit zodat er zo min mogelijk van de organisatie en de in een Tweewieler geïnteresseerde Medewerker wordt gevraagd.

Geef een beschrijving van uw dienstverlening waaruit blijkt dat het bovenstaande zal worden gerealiseerd. Besteedt bij de beantwoording ook aandacht aan de wijze waarop en de mate waarin processen geautomatiseerd kunnen worden. Neem daarbij minimaal de volgende onderdelen op:

1. Een beschrijving van uw dienstverleningsproces vanaf *de interesse* van de medewerker tot *het bestellen* van de fiets op uw online platform;
2. Het proces *nadat de fiets besteld is* op uw online platform tot en met *de aflevering en nazorg* hiervan;
3. Een beschrijving van uw dienstverleningsproces voor *het (vroegtijdig) beëindigen* van de overeenkomst met de leaserijder;
4. De mate waarin u de aanbestedende dienst administratief kan ontzorgen, bijvoorbeeld door middel van koppelingen met systemen. Het doel hiervan is om de gegevensuitlevering te faciliteren m.b.t. dossiervorming en inhoudingen op salaris als gevolg van de lease;
5. Beschrijf op welke punten u de aanbestedende dienst extra kan ontzorgen in uw aangeboden full-operational lease;
6. Geef aan wat de mogelijkheden zijn voor de fiets *na afloop* van de leasetermijn. RVKO vraagt extra aandacht voor de doelstelling duurzaamheid in dit gunningscriterium;
7. Eventuele andere zaken die in uw ogen relevant zijn.

Voor dit Subgunningscriterium heeft u maximaal zes (6) pagina's A4 de ruimte.

Bij de beoordeling van de subgunningscriteria wordt gekeken naar de mate waarin de doelstellingen van Aanbestedende dienst aantoonbaar (zullen) worden gehaald. Daarbij wordt gelet op de volgende beoordelingselementen:

- De mate waarin uw leaseconstructie de Aanbestedende dienst en de in een Tweewieler geïnteresseerde Medewerker ontzorgd en een full- operational lease is;
- De mate waarin administratieve handelingen van de Aanbestedende dienst vlekkeloos zullen verlopen, geautomatiseerd kunnen worden en uit handen genomen worden;
- De mate waarin de klantgerichtheid geborgd wordt van de dienstverlening;
- De mate waarin u duurzaamheid laat terugkomen in het proces.
- De mate waarin u het leasecontract service gericht afhandelt.
- Volledigheid: Komen alle gevraagde onderdelen aan bod en zijn ze volledig uitgewerkt;
- Duidelijkheid: hoe concreet, specifiek, en ondubbelzinnig is de beantwoording;
- Begrijpelijkheid: hoe begrijpelijk, leesbaar en eenduidig is de beantwoording;
- Realisme: hoe inhoudelijk relevant, overtuigend en onderbouwd is de beantwoording;

- Consistentie: zijn er geen opvallende inconsistenties met de andere onderdelen van de Inschrijving en de doelstellingen, wensen en verwachtingen van de Aanbestedende dienst, zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten.

Subgunningscriterium 3. Gebruiksvriendelijkheid portal (DEMO)

De Aanbestedende dienst krijgt graag inzicht in het online portal van de Inschrijver. Dit portal wordt gebruikt door de medewerkers van de aanbestedende dienst om een fiets te bestellen en onderhoud in te plannen. Het doel van de presentatie/demo is: inzicht krijgen in uw portal die past bij de gebruiksgerichte functionaliteiten van de Aanbestedende dienst en de gebruiksvriendelijkheid hiervan. Geef door middel van een presentatie/demo inzicht in uw leaseconstructie, het bestelproces en de mogelijkheden in uw online platform.

Laat in uw presentatie/demo de volgende onderdelen zien:

1. De handelingen die doorlopen moeten worden door de medewerker/de leaserijder voor het bestellen van een fiets;
2. Hoe opties voor accessoires toegevoegd kunnen worden;
3. Weergave van het door u aangeboden assortiment en verschillende prijsklassen;
4. Weergave van de managementinformatie, zoals aantal bestellingen, soort fiets, leasebedragen etc.
5. Laat de invulling en mogelijkheden van de koppeling (api) zien.
6. Overige mogelijkheden zoals het uitdraaien van rapportages of eventuele andere zaken die in uw ogen relevant zijn.

De demo/presentatie duurt 45 minuten en is als volgt opgebouwd:

- 30 min presentatie/demo
- 15 min vragen stellen

U dient met de inschrijving een beschrijving van de functionaliteiten van de online bestelomgeving te verstrekken.

Bij de beoordeling van de subgunningscriteria wordt gekeken naar de mate waarin de doelstellingen van Aanbestedende dienst aantoonbaar (zullen) worden gehaald. Daarbij wordt bij elk subgunningscriterium gelet op de volgende beoordelingselementen:

- De beschikbaarheid van het assortiment. De RVKO wil een zo breed mogelijk assortiment kunnen aanbieden aan haar medewerkers, zowel in prijsklasse, als in kwaliteit, als in type fietsen;
- Beschikbaarheid van verschillende accessoires;
- De mate van gebruiksvriendelijkheid van de online portal. Onder gebruiksvriendelijkheid wordt verstaan: duidelijkheid van de te ondernemen processtappen, hoeveelheid clicks ten opzichte van de toegankelijkheid van de informatie;
- Vindbaarheid van de fietsen door middel van een zoek en filterfunctie;
- De mogelijkheden die uw platform biedt om fietsen met elkaar te vergelijken;
- De mogelijkheden die u platform biedt om met andere systemen te koppelen;
- De mogelijkheden die u platform biedt om de aanbestedende dienst door middel van uw platform administratief te ontzorgen.

- Volledigheid: Komen alle gevraagde onderdelen aan bod;
- Duidelijkheid: hoe concreet, specifiek, en ondubbelzinnig is de beantwoording;
- Begrijpelijkheid: hoe begrijpelijk en eenduidig is de beantwoording;
- Realisme: hoe inhoudelijk relevant, overtuigend en onderbouwd is de beantwoording;
- Consistentie: zijn er geen opvallende inconsistenties met de andere onderdelen van de Inschrijving en de doelstellingen, wensen en verwachtingen van de Aanbestedende dienst, zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten.