

Gemeentelijke Telecommunicatie GT Connect

Bijlage 02 Dienstverleningsverbetering

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	4
2	Kenmerken van de DVV procedure	5
2.1	Standaard Diensten en Speciale Diensten	5
2.2	Aanpassen van wensen	5
2.3	Aanvrager van een DVV.....	6
2.4	Verplichtingen voor de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer	7
3	De aanvraagprocedure.....	8
3.1	Aanvraagformulier	8
3.2	De procedure	8
3.3	Bekendmaking goedgekeurde DVV's	10

1 Inleiding

In de Raamovereenkomst GT Connect is de mogelijkheid opgenomen om onder voorwaarden Diensten af te nemen die niet standaard in de Raamovereenkomst zijn opgenomen, nieuwe Diensten toe te voegen aan het bestaande overzicht van Diensten, of de kenmerken van bestaande Diensten aan te passen als deze in de tijd in de markt zijn veranderd. Wat exact onder Dienstverleningsverbetering (DVV) valt, is op voorhand niet eenvoudig aan te geven. Het is immers lastig te voorspellen hoe de markt voor communicatiediensten zich zal ontwikkelen in de komende jaren. Wel is duidelijk dat de nieuwe of vernieuwde Diensten nauw verwant moeten zijn aan de onder GT Connect overeengekomen Diensten.

Dienstverleningsverbetering zal veelal betrekking hebben op meer technisch inhoudelijke aspecten van de dienstverlening, maar kan ook van toepassing zijn op alle andere contractueel vastgelegde voorwaarden van de dienstverlening. Voorbeelden van DVV's van niet technisch inhoudelijke aard zijn het doorvoeren van aanpassingen aan de rapportages, het vastleggen van nieuwe procedures rond de financiële afhandeling en het maken van nieuwe afspraken over de dienstverlening van de service desk.

Met de DVV procedure wil de Opdrachtgever er voor zorgen dat de onder GT af te nemen Diensten tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten inhoudelijk en qua voorwaarden marktconform blijven en daarmee aan de behoeften van de Deelnemers blijven voldoen.

2 Kenmerken van de DVV procedure

2.1 Standaard Diensten en Speciale Diensten

Met behulp van de DVV procedure is het mogelijk om nieuwe of gewijzigde Standaard Diensten op te nemen, of om Speciale Diensten overeen te komen.

Als de DVV procedure wordt gebruikt om Standaard Diensten toe te voegen of te wijzigen, dan gaat het om diensten die meerdere malen kunnen worden afgenomen en waar meerdere Deelnemers behoefte aan hebben. Nieuwe of gewijzigde Standaard Diensten worden opgenomen in de Raamovereenkomst, en komen daarmee beschikbaar voor alle Deelnemers aan de Raamovereenkomst. Een afgeronde DVV procedure voor een toegevoegde of gewijzigde Standaard Dienst geldt als een wijziging van de Raamovereenkomst en de op basis daarvan gesloten Nadere Overeenkomsten. Als de Raamovereenkomst al is geëindigd op het moment dat DVV procedure wordt doorlopen / wordt afgerond, dan geldt de wijziging als een wijziging van de nog van kracht zijnde Nadere Overeenkomsten.

Als de DVV procedure wordt gebruikt om een Speciale Dienst overeen te komen dan gaat het om diensten waaraan slechts één of enkele Deelnemers behoefte hebben of waarvan de specificaties en voorwaarden per Deelnemer verschillen. Een Speciale Dienst wordt op offertebasis door de Opdrachtnemer aangeboden aan de Deelnemer. De voorwaarden van de Raamovereenkomst blijven echter van toepassing op de Speciale Dienst. Als de Deelnemer de offerte voor een Speciale Dienst accepteert dan zijn de voorwaarden van de Raamovereenkomst daarop van toepassing, aangevuld met de voorwaarden die zijn opgenomen in de offerte. Een afgeronde procedure voor een Speciale Dienst leidt derhalve niet tot een wijziging van de Raamovereenkomst.

Voordat een nieuwe of gewijzigde dienst kan worden ingevoerd, dient te worden vastgesteld of deze past binnen de scope van de Aanbesteding c.q. toelaatbaar is volgens de Europese aanbestedingsregels. Deze beslissing is voorbehouden aan de Contract Beheer Organisatie. Vervolgens dient te worden vastgesteld of de dienst als Speciale Dienst wordt geleverd of als Standaard Dienst aan de Raamovereenkomst wordt toegevoegd. Ook de laatstgenoemde beslissing ligt bij de Contract Beheer Organisatie (CBO). De CBO kan besluiten dat de Deelnemers zonder tussenkomst van de CBO bepaalde Speciale Diensten bij de Opdrachtnemer kunnen aanvragen en afnemen. Dit geldt niet voor het toevoegen of wijzigen van Standaard Diensten; het toevoegen of wijzigen van Standaard Diensten gebeurt alleen met tussenkomst van de CBO.

2.2 Aanpassen van wensen

In de Conformiteitlijst is naast de eisen ook een aantal Wensen opgenomen. Voor deze Wensen geldt dat de Opdrachtnemer er ten tijde van de aanbesteding voor gekozen kan hebben om deze niet te leveren. In dat geval is in de Conformiteitlijsten bij de betreffende Wensen de lettercombinatie NC (Niet Conform) geplaatst. De Opdrachtnemer heeft in dat geval een minder hoge score behaald op het gunningscriterium 'kwaliteit' voor de gunning van de Raamovereenkomst.

Voor de wensen geldt dat een Opdrachtnemer er niet voor kan kiezen om een conform beantwoorde Wens alsnog niet te leveren (niet conform te maken). Andersom echter kan een Opdrachtnemer er wel voor kiezen om zich alsnog te conformeren aan een in eerste instantie als niet-conform beantwoorde Wens. Dit alsnog conformeren leidt tot een aanpassing van de Raamovereenkomst. Bij het alsnog conform maken van Wensen wordt een vergelijkbare doch vereenvoudigde procedure voor het doorvoeren van een nieuwe Standaard Dienst gevolgd, omdat toetsing of de in de Wens opgenomen functionaliteit past binnen de scope van de Aanbesteding niet meer noodzakelijk is.

Als de Opdrachtnemer de functionaliteit van een Wens in de Nederlandse consumenten- of zakelijke markt levert, maar deze functionaliteit nog als niet-conform in de Raamovereenkomst staat vermeld, dan kan de Opdrachtgever de Opdrachtnemer verzoeken zich alsnog aan de Wens te conformeren. De Opdrachtnemer kan een dergelijk verzoek alleen weigeren als daar relevante en zwaarwegende redenen voor zijn. Als de bedoelde functionaliteit door Opdrachtnemer in de markt op basis van een apart tarief wordt geleverd, dan kan de Opdrachtnemer ook voor levering onder de Raamovereenkomst een apart marktconform Tarief overeenkomen.

2.3 Aanvrager van een DVV

Het initiatief om een DVV procedure te starten kan liggen bij de Opdrachtnemer, de CBO of een Deelnemer. Alle partijen kunnen verzoeken doen om Standaard Diensten te introduceren of te wijzigen, of Speciale Diensten overeen te komen. Het ligt echter voor de hand dat het zwaartepunt van het soort aanvragen bij de verschillende partijen anders zal liggen:

- **De Opdrachtnemer**
De Opdrachtnemer zal zich zowel richten op het aanpassen en introduceren van Standaard Diensten als op het overeenkomen van Speciale Diensten. Hij heeft er belang bij dat nieuwe diensten die hij in de markt kan leveren zoveel mogelijk ook voor de Deelnemers beschikbaar komen, dat diensten die aangepast in de markt worden gezet in dezelfde vorm leverbaar worden onder GT, en dat zijn dienstverlening naar de Deelnemers optimaal is.
- **De CBO**
De CBO zal met name de DVV procedure gebruiken om nieuwe of gewijzigde Standaard Diensten te introduceren. Het is immers in het belang van de CBO dat de geleverde Diensten inhoudelijk marktconform zijn, en blijvend voldoen aan de veranderende behoeften van de Deelnemers.
- **Een Deelnemer**
Een Deelnemer zal in de meeste gevallen de procedure starten om een Speciale Dienst overeen te komen. Zijn belang is dat een gewenste, niet leverbare dienst alsnog door de Opdrachtnemer geleverd wordt. Een aanvraag voor een Speciale Dienst kan uitmonden in de introductie of wijziging van een Standaard Dienst, maar dit zal meestal niet de inzet van de Deelnemer zijn.

In paragraaf 3.1 is beschreven dat voor het doorlopen van de DVV procedure een apart aanvraagformulier beschikbaar wordt gesteld. Omdat het formulier dienstbeschrijvingen bevat, veelal aangevuld met de tarifiering van de diensten, zal het formulier in alle gevallen worden ingevuld door de Opdrachtnemer, ook als het initiatief van de aanvraag bij de CBO of een Deelnemer ligt. Aangezien er bij een DVV aanvraag in de meeste gevallen sprake is van een gezamenlijk belang van een Opdrachtnemer en de CBO of een Deelnemer, zal het doorlopen van een DVV procedure veelal in nauwe samenwerking tussen belanghebbende

partijen plaatsvinden.

2.4 Verplichtingen voor de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer

De Opdrachtgever, vertegenwoordigd door de CBO, is verplicht elk DVV verzoek van een Opdrachtnemer in behandeling te nemen. Een DVV procedure kan alleen voorzien van een deugdelijke motivatie worden afgewezen. Redenen om een DVV verzoek af te wijzen, zijn onder andere (maar niet uitsluitend):

- De nieuwe/gewijzigde dienstverlening past niet binnen de scope van de aanbestede dienstverlening.
- Er is bij de Deelnemers geen behoefte aan de nieuwe of gewijzigde dienst.
- De aangeboden dienst is niet marktconform (financieel of inhoudelijk).

Ook voor de Opdrachtnemer is het doorlopen van een DVV procedure verplicht. Als een Deelnemer of de CBO behoefte heeft aan diensten die niet standaard onder GT leverbaar zijn, dan dient de Opdrachtnemer binnen een redelijke termijn, na een daartoe strekkend verzoek van een Deelnemer of de CBO, een aanbod voor de levering van deze diensten te doen, mits de dienstverlening past binnen de scope van de aanbesteding en het verzoek betrekking heeft op diensten, verbeterde specificaties of functionaliteiten die de Opdrachtnemer al op de Nederlandse consumenten- of zakelijke markt levert. Aanbiedingen van de Opdrachtnemers die via een DVV procedure worden ingediend dienen passend en marktconform te zijn, waarbij ten aanzien van de financiële marktconformiteit nadrukkelijk geldt dat Bijlage 03 Marktconformiteit van toepassing is.

3 De aanvraagprocedure

3.1 Aanvraagformulier

Voor de DVV procedure zal door de CBO een apart formulier worden ontwikkeld. Het formulier wordt in alle gevallen ingevuld door de Opdrachtnemer. Het formulier dient een volledige omschrijving van de functionaliteit en de voorwaarden van de nieuwe of te wijzigen dienstverlening te bevatten. Als volledige instemming van de bij de aanvraag betrokken Partijen over de dienstverlening en de bijbehorende voorwaarden is verkregen wordt het formulier ondertekend. Als sprake is van een nieuwe of gewijzigde Standaard Dienst, en daarmee sprake van een wijziging van de Raamovereenkomst, zal ondertekening van het formulier plaatsvinden in tweevoud door de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever, en wel door vertegenwoordigers, die bevoegd zijn om contractwijzigingen door te voeren. Opdrachtnemer en Opdrachtgever zullen beide één exemplaar van het ondertekende formulier bewaren. Als sprake is van een Speciale Dienst zal ondertekening plaatsvinden door bevoegde vertegenwoordigers van de Opdrachtnemer en de Deelnemer(s) die de Speciale Dienst gaat afnemen, en door het CBO als blijk van instemming met de Speciale Dienst.

3.2 De procedure

Op de volgende pagina worden de stappen van de DVV procedure in een stroomschema weergegeven. Toelichting op het stroomschema:

Ad (1): Hier vindt de toets plaats of sprake is van een nieuwe of gewijzigde Standaard Dienst (StD) of een Speciale Dienst (SpD).

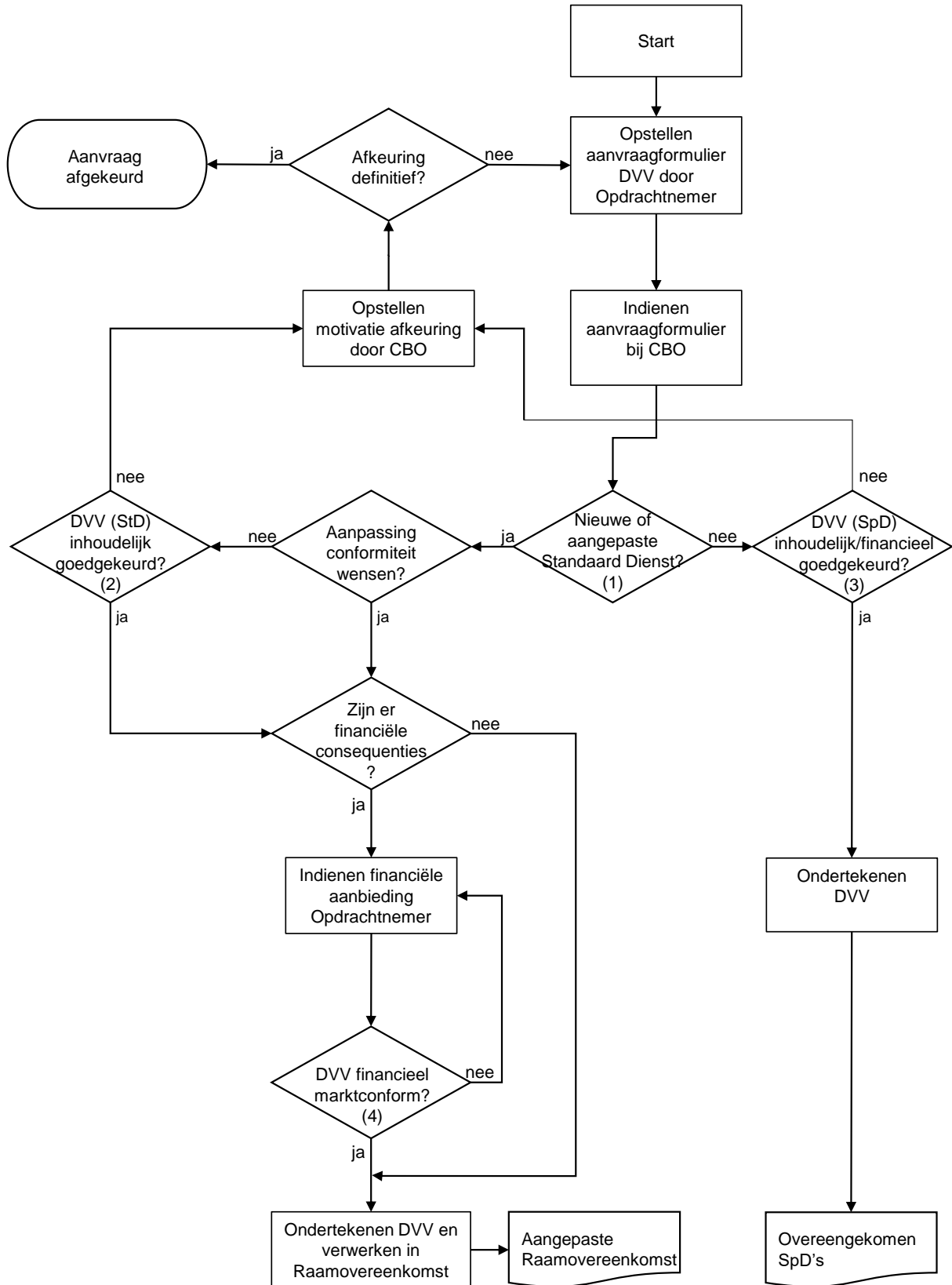
Ad (2): Toetsing vindt onder meer plaats aan de hand van de volgende vragen:

- Is bij meerdere Deelnemers (potentiële) behoefte aan de nieuwe of gewijzigde StD?
- Past de nieuwe of gewijzigde StD binnen de scope van de aanbesteding?
- Is de DVV toegestaan binnen de kaders van de Europese aanbestedingsregels?

Ad (3): Toetsing vindt onder meer plaats aan de hand van de volgende vragen:

- Past de SpD binnen de scope van de aanbesteding?
- Is bij de opbouw van het geoffreerde bedrag maximaal gebruik gemaakt van de vastgelegde Tarieven in de Tarieflijst?
- Is de tarifiering van de SpD gebaseerd op kostprijzen en zijn deze kostprijzen verhoogd met het juiste toeslagpercentage zoals opgenomen in de Tarieflijst?
- Is de DVV toegestaan binnen de kaders van de Europese aanbestedingsregels?

Ad (4): De aangeboden tarieven dienen aan alle financiële marktconformiteitsvoorwaarden te voldoen die in de Raamovereenkomst zijn vastgelegd.



3.3 Bekendmaking goedgekeurde DVV's

Alle afgeronde en ondertekende DVV aanvraagformulieren worden gepubliceerd op het webbased portaal van de Opdrachtnemer. Als een DVV procedure heeft geleid tot een nieuwe of gewijzigde Standaard Dienst, dan zullen de kenmerken van deze Dienst, voor zover dat door de CBO noodzakelijk wordt geacht, worden doorgevoerd in de van toepassing zijnde Bijlagen van de Raamovereenkomst.