



Vereniging van  
Nederlandse Gemeenten

# **GEMEENTELIJKE TELECOMMUNICATIE MOBIELE COMMUNICATIE**

## **Bijlage 02 Dienstverleningsverbetering**

# Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Kenmerken van de DVV procedure</b>	<b>4</b>
2.1	Standaard Diensten en Speciale Diensten	4
2.2	Aanpassen van wensen	5
2.3	Aanvrager van een DVV	5
2.4	Verplichtingen voor de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer	6
<b>3</b>	<b>Aanvraagprocedure</b>	<b>7</b>
3.1	Aanvraagformulier	7
3.2	De procedure	7
3.3	Bekendmaking goedgekeurde DVV's	9

# 1 Inleiding

In de GT Raamovereenkomst is de mogelijkheid opgenomen om onder voorwaarden, gedurende de looptijd 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 mobiele telecommunicatiemarkt zich zal ontwikkelen in de komende jaren. Wel is duidelijk dat de nieuwe of vernieuwde Diensten nauw verwant moeten zijn aan de onder GT 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 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 procedure wordt gebruikt om Standaard Diensten toe te voegen of te wijzigen, dan gaat het om diensten die meerdere malen kunnen worden afgenomen, waar meerdere Deelnemers behoefte aan hebben en die door alle Opdrachtnemers binnen de Raamovereenkomst geleverd kunnen worden. Nieuwe of gewijzigde Standaard Diensten worden opgenomen in de Raamovereenkomst, en komen daarmee beschikbaar voor alle Deelnemers aan de Raamovereenkomst. Een dergelijke wijziging betekent derhalve dat in formele zin sprake is van een wijziging van de Raamovereenkomst. Na opname in de Raamovereenkomst kunnen de nieuwe of gewijzigde Standaard Diensten als additionele bestelling worden afgenomen op basis van reeds gesloten Nadere Overeenkomsten of (in voorkomende gevallen) onder concurrentie worden uitgevraagd bij een minicompetitie voor een nieuwe Nadere Overeenkomst. Omdat de nieuw toegevoegde Standaard Diensten ook in minicompetities uitgevraagd kunnen worden, kan een DVV procedure alleen tot een nieuwe Standaard Dienst leiden als alle Opdrachtnemers de nieuwe Standaard Dienst gaan leveren. Alleen door te borgen dat alle Opdrachtnemers in staat zijn alle beschikbare Standaard Diensten te leveren, kan worden geborgd dat de minicompetities een eerlijk verloop kennen.

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 om diensten die niet door alle Opdrachtnemers geleverd kunnen worden. Een Speciale Dienst wordt door de Deelnemer overeengekomen met de Opdrachtnemer van een reeds gesloten Nadere Overeenkomst en vervolgens onder de betreffende Nadere Overeenkomst vastgelegd. Een afgeronde procedure voor een Speciale Dienst leidt dus niet tot een wijziging van de Raamovereenkomst. De voorwaarden van de Raamovereenkomst blijven wel van toepassing op de Speciale Dienst, met uitzondering van de voorwaarden die in de Nadere Overeenkomst expliciet voor de Speciale Dienst worden uitgezonderd c.q. gewijzigd. Een Speciale Dienst kan worden opgevat als 'meerwerk' en mag samen met het overige meerwerk de grens van 50% van de oorspronkelijke opdrachtwaarde van de NOK niet overschrijden.

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 echter 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 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 Opdrachtgever heeft in dat geval een minder hoge score behaald op het gunningscriterium 'kwaliteit' tijdens de gunning van de Raamovereenkomst, en ook tijdens de gunning van de Nadere Overeenkomsten zal de Opdrachtnemer lager op het gunningscriterium 'kwaliteit' scoren.

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 dezelfde procedure gevolgd die geldt bij het doorvoeren van een nieuwe Standaard Dienst, met als uitzondering dat het in dit geval niet noodzakelijk is dat alle Opdrachtnemers binnen dezelfde Raamovereenkomst de betreffende functionaliteit/wens gaan of kunnen leveren. Op het gebied van invulling van wensen kan de dienstverlening van Opdrachtnemers derhalve gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst verschillen.

## 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 op het moment 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).
- Kunnen alle Opdrachtnemers de nieuwe of gewijzigde dienst leveren (alleen bij nieuwe Standaard Diensten).

Ook voor de Opdrachtnemer is het doorlopen van een DVV procedure niet vrijblijvend. 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 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 die de Opdrachtnemer al op de 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 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. Als volledige afstemming over de dienstverlening en de bijbehorende voorwaarden is verkregen wordt het formulier ondertekend door de belanghebbende Partijen. Als sprake is van een nieuwe of gewijzigde Standaard Dienst, en daarmee sprake van een wijziging van de Raamovereenkomst, zal ondertekening plaatsvinden door de Opdrachtnemer en een vertegenwoordiger van de Opdrachtgever die gemandateerd is contractwijzigingen door te voeren. Als sprake is van een Speciale Dienst zal ondertekening plaatsvinden door de Opdrachtnemer en een vertegenwoordiger van de Deelnemer(s) die de Speciale Dienst gaat afnemen.

### 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:

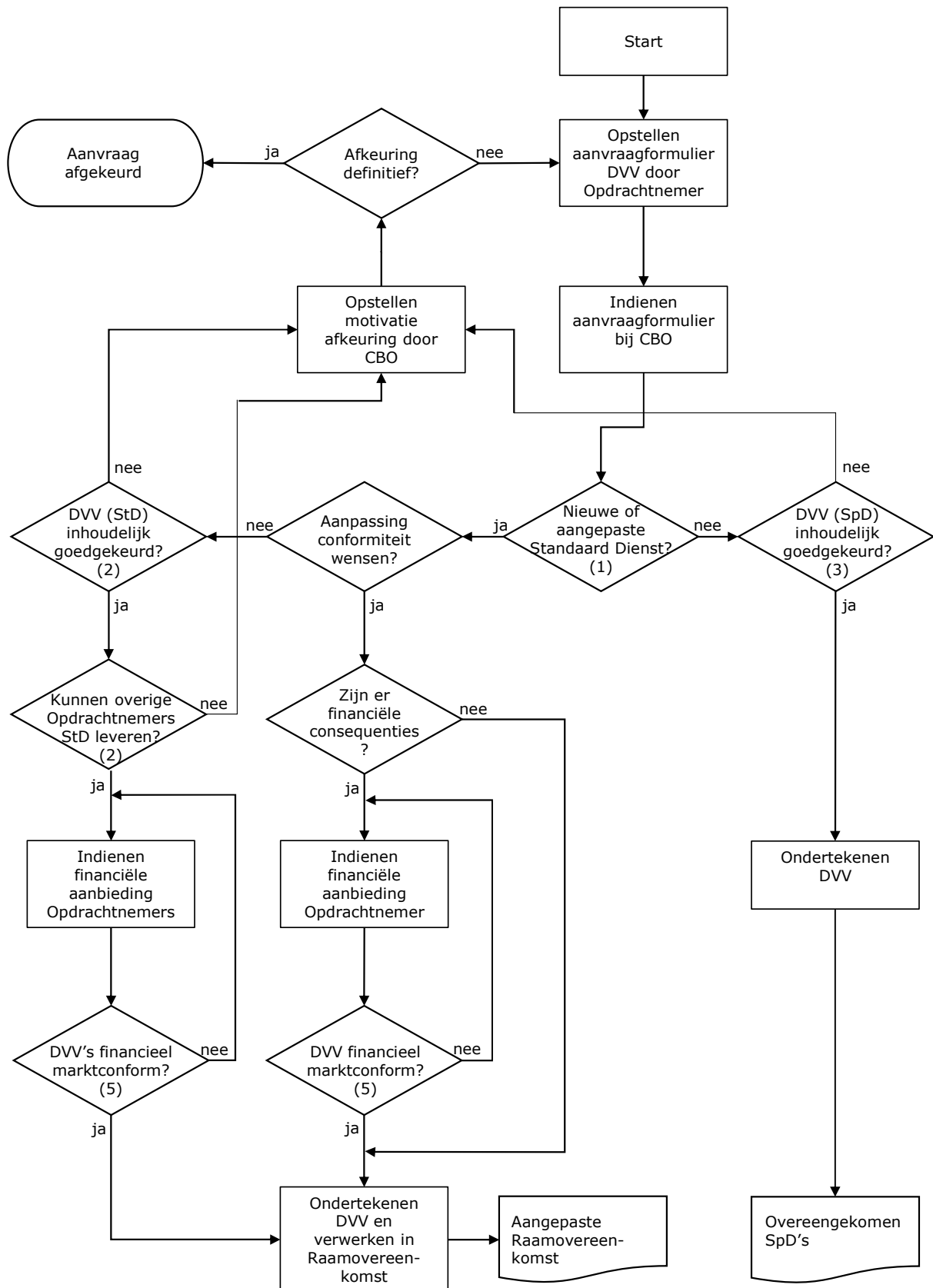
- Is bij meerdere Deelnemers (potentiële) behoefte aan de nieuwe of gewijzigde StD?
- Past de nieuwe of gewijzigde StD binnen de scope van de aanbesteding?
- Zijn de aangeboden tarieven marktconform?
- Is de DVV toegestaan binnen de kaders van de Europese aanbestedingsregels?

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): Betreft alleen de inhoudelijke onderdelen van de DVV, niet de Tarieven. Als niet alle Opdrachtnemers de aangevraagde StD kunnen leveren kan de DVV procedure niet tot een nieuwe StD leiden. In de motivatie bij de afwijzing wordt aangegeven dat de dienst wellicht alsnog als Speciale Dienst kan worden geleverd.

Ad (5): 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 zal deze dienst tevens worden opgenomen in de PDC's van de betreffende Opdrachtnemers.

|