

Marktconsultatieleidraad

Marktconsultatie Mobiele telefoons

Kenmerk: 157784

d.d. 10 oktober 2017

# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding</b> .....	<b>3</b>
1.1	Doel .....	3
1.2	Achtergrondinformatie .....	3
1.3	Planning.....	5
<b>2</b>	<b>Procedure</b> .....	<b>6</b>
2.1	Informatiefase .....	6
2.2	Wijze van indienen .....	6
2.3	Verslaglegging.....	7
2.4	Gebruik informatie .....	7
<b>3</b>	<b>Voorwaarden en uitgangspunten</b> .....	<b>8</b>

Documenten die behoren bij deze marktconsultatieleidendraad, geplaatst zijn in TenderNed en onlosmakelijk onderdeel uitmaken van deze marktconsultatie:

Document    Invulformulier vragen en antwoorden

# 1 Inleiding

Ter voorbereiding op een eventuele (Europese) aanbesteding '**Mobiele telefoons**', nodigt de gemeente Utrecht u uit om deel te nemen name aan een marktconsultatie.

Een marktconsultatie is te definiëren als een georganiseerde wijze van informatie-uitwisseling tussen belanghebbenden. Deelnemende marktpartijen wordt hierbij de mogelijkheid geboden hun kennis en ervaring te delen. De gemeente Utrecht (verder: de gemeente) wil zich, op basis van de door u verstrekte informatie, een beeld vormen van de haalbaarheid van de aanbesteding en van de oplossingsmogelijkheden. Tevens is de gemeente voornemens om (delen van) de middelen deze marktconsultatie verkregen informatie te verwerken in de aanbestedingsdocumenten.

## 1.1 Doel

---

Het doel van deze marktconsultatie is om marktpartijen te betrekken om zicht te krijgen op mogelijke oplossingen voor de aan te besteden opdracht, op het gebied van inhoud, proces en markt. Hierbij wil de gemeente informatie inwinnen ten einde de meest ideale oplossing aan te besteden en te komen tot:

- Een doelmatige aanbestedingsstrategie en -procedure.
- Een adequate opdrachtoomschrijving.
- Een goed beeld van de van toepassing zijnde duurzaamheidsaspecten.
- De innovatieve ideeën/zienswijzen van de markt.
- De te hanteren gunningscriteria.
- De te stellen randvoorwaarden.

De marktconsultatie dient de gemeente vertrouwen te bieden in de haalbaarheid van de aan te besteden oplossing en in het vermogen van de (deelnemende) marktpartijen om deze oplossing te kunnen realiseren. De marktconsultatie kan daarnaast informatie geven over de mogelijkheden die marktpartijen zien om een oplossing met een beperkt budget aan de minimumeisen te laten voldoen. En om de gemeente te prikkelen met interessante oplossingen.

Deze marktconsultatie heeft niet tot doel om partijen te selecteren of contracteren. Het is niet de bedoeling dat u een aanmelding of inschrijving indient.

## 1.2 Achtergrondinformatie

---

### 1.2.1 Aanleiding

Gemeente Utrecht zit in de verkennende fase of de dienstverlening van mobiele telefoontoestellen uitbesteed kan worden. De gemeente wil de levering, het beheer van de toestellen inclusief alle vragen en verstoringen en de volledige administratie die hierbij komt kijken beleggen bij een externe partij.

De levering van SIM-kaarten en abonnementen ten behoeve van de telefoons is reeds voorzien. Dit valt dientengevolge buiten de omvang van de marktconsultatie. Deze producten zijn reeds in een eerder stadium aanbesteed.

Dit houdt in dat de gehele afhandeling van bestellen tot leveren, het verzorgen van service, beantwoorden van gebruikersvragen, en verlenen van garantie of een vervangend toestel wordt belegd bij de leverancier. Gebruikers krijgen een voucher/bedrag waarmee ze voor een vast bedrag bij een webshop een toestel uit kunnen kiezen. Hierbij moeten medewerkers kunnen kiezen uit een aantal standaardtoestellen maar ook de keuze hebben om tegen privé bijbetaling andere toestellen aan te schaffen indien ze meer functionaliteiten willen.

De gemeente wil graag wat meer inzicht in de volgende onderwerpen:

- Flexibele dienstverlening
- Gebruikers ontzorgen
- Duurzaamheid en SROI (Social Return on Investment).
- Beheer en onderhoud bij leverancier

Voor elk van de uitgangspunten heeft de gemeente een bepaalde dienstverlening voor ogen en wenst te onderzoeken in hoeverre dat mogelijk is. De vraag is of de markt op een betaalbare wijze deze diensten kan leveren. Vandaar dat er een marktonderzoek wordt geïnitieerd, waarbij we de dienstverlening die we voor ogen hebben willen voorleggen aan een aantal leveranciers. We hopen hiermee inzichtelijk te krijgen of deze dienstverlening geleverd kan worden en voor welke prijs.

### **1.2.2. Aandachtspunten**

#### Dienstverlening

De gedachte is dat flexibiliteit in dienstverlening bereikt kan worden. De gemeente wenst zich te informeren in hoeverre dienstverlening kan worden geboden ten behoeve van mobiele telefoons. Kan dit bijvoorbeeld door aanwezigheid op locatie van de gemeente of door mobiele servicepunten die bij gebruikers aan huis komen, of bijvoorbeeld door middel van dienstverlening via lokale winkels/aanbieders.

Wat hierbij voorop staat is het volgende:

- er moet een goede en snelle dienstverlening geleverd worden.
- goede bereikbaarheid en meerdere locaties binnen de stad Utrecht. Of dienstverlening aan huis.
- in het geval van spoed ook buiten de reguliere kantoortijden mogelijkheden voor het verlenen van deze dienstverlening in de weekenden en buiten kantoortijden.

In hoeverre is een dienstverlening waarbij de lokale winkeliers worden ingezet een reële mogelijkheid en in hoeverre wordt dit reeds gebruikt? In hoeverre zijn de processen hier op ingericht? De gemeente Utrecht wil weten of dergelijke dienstverlening al aangeboden wordt en of de markt al werkt met oplossingen die passen bij deze gedachte.

Factoren waarmee rekening gehouden dient te worden zijn:

- De gemeente Utrecht heeft ongeveer 3700 medewerkers die beschikken over een mobiel telefoon toestel. Hiervan hebben ongeveer 400 medewerkers vanuit hun functie een verhoogde 7x24 uurs dienstverlening nodig. Dit zijn veelal de bestuurlijke en publieke functies als zijnde de medewerkers die draaien in piket roosters.

Lokale winkels passen ook in het beleid van Utrecht om de lokale werkgelegenheid te bevorderen (SROI).

#### Duurzaamheid

De gemeente Utrecht wil graag meer inzicht krijgen in welke duurzame en maatschappelijk verantwoorde toestellen de markt te bieden heeft. Hierbij denkt de gemeente aan een Fairphone, of vergelijkbare toestellen en/of refurbished toestellen. Met betrekking tot de refurbished toestellen wil de gemeente Utrecht weten of leveranciers deze aanbieden, wat voor een soort toestellen dit zijn, of er garantie op de toestellen zit en zo ja, hoe lang de garantie is.

#### Maatschappelijk en milieu verantwoord afvoeren

Nadat toestellen afgeschreven zijn moeten de toestellen weer afgevoerd worden. De gemeente wil dat de

toestellen maatschappelijk & milieu verantwoord, ontdaan van alle persoonlijke data, worden afgevoerd. De gemeente Utrecht wilt dat er ook een afvoerbewijs is van het maatschappelijk & milieu verantwoord afvoeren. De vraag is of een leverancier of wellicht een partner van de leverancier dit kan verzorgen.

#### Ondersteuning op mid en high end toestellen

De gemeente Utrecht wil gebruikers de mogelijkheid geven om een high end toestel te kopen tegen bijbetaling. Dergelijke toestellen zijn robuuster en technisch beter waardoor de eigenaars waarschijnlijk minder ondersteuning nodig hebben. Voor de gemeente Utrecht is het van belang om te weten of u als leverancier differentieert per type toestel in de ondersteuningskosten die u in rekening brengt.

#### Installeren gemeentelijke applicaties

De gemeente Utrecht maakt gebruik van eigen gemeentelijke applicaties. De gemeente Utrecht wil inventariseren of het mogelijk is deze applicaties door de leverancier op de toestellen te installeren, zodat deze toestellen gebruiksklaar kan worden opgeleverd. Daarom wil de gemeente Utrecht inzicht krijgen of deze dienstverlening mogelijk is en wat de eventuele kosten zijn per toestel en/of applicatie.

### 1.3 Planning

---

In onderstaand schema is de planning voor de marktconsultatie opgenomen.

Activiteit	Datum
Publicatie op marktconsultatiedocument op TenderNed	10 oktober 2017
Uiterste datum voor het stellen van vragen	25 oktober 2017
Beschikbaar stellen Nota van inlichtingen vragenronde	30 oktober 2017
Uiterste datum voor het indienen van reacties geconsulteerden	10 november 2017
Geanonimiseerde terugkoppeling resultaten op hoofdlijnen	20 november 2017

Aan deze planning kunnen geen rechten worden ontleend.

## 2 Procedure

De marktconsultatie zal doormiddel van een schriftelijke inventarisatie worden uitgevoerd. De uitnodiging tot deelname aan de marktconsultatie is gepubliceerd op TenderNed ([www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl)). Indien de gemeente naar aanleiding van uw antwoorden op de gestelde vragen prijs stelt op een toelichtingsgesprek, dan ontvang u hiervoor een separate uitnodiging via TenderNed.

### Let op!

De gemeente raadt u aan om ruim voor de deadline voor het indienen van het ingevulde document Vragen en invulformulier antwoorden te verifiëren dat uw onderneming op de juiste wijze is geregistreerd op [www.TenderNed.nl](http://www.TenderNed.nl) en dat er een persoon bevoegd is om namens uw organisatie het ingevulde document Vragen en invulformulier antwoorden digitaal in te dienen. Mocht dit niet het geval zijn, dan dient u zich eerst te registreren als onderneming op [www.TenderNed.nl](http://www.TenderNed.nl). Dit proces kan meerdere dagen duren.

Vanaf 20 december 2014 heeft u eHerkenning nodig om een onderneming te registreren in TenderNed! eHerkenning is te vergelijken met DigiD voor particulieren.

In het Stappenplan Digitaal Inschrijven op overheidsopdrachten via TenderNed vindt u meer informatie. Voor ondernemingen die al geregistreerd zijn is eHerkenning verplicht vanaf 1 juli 2015.

### 2.1 Informatiefase

---

Als deelnemende partij kunt u vragen stellen en/of opmerkingen maken over de marktconsultatiedocumenten. Vragen kunnen gesteld worden via TenderNed. Vragen die op andere wijze worden ingediend, worden niet beantwoord.

Gestelde vragen en de antwoorden daarop worden geanonimiseerd aan alle geregistreerde deelnemende partijen beschikbaar gesteld, middels de publicatie van een Nota van Inlichtingen. Deze Nota van Inlichtingen stelt de gemeente ter beschikking via TenderNed en maakt vanaf het moment van publicatie deel uit van de marktconsultatiedocumenten.

De gemeente garandeert niet dat vragen die worden gesteld nadat de Nota van Inlichtingen is gegenereerd worden beantwoord.

Mochten gegeven antwoorden strijdig zijn met elkaar dan meldt u dit zo spoedig mogelijk via TenderNed.

### 2.2 Wijze van indienen

---

De gemeente verzoekt u het ingevulde document Vragen en invulformulier antwoorden te uploaden in TenderNed. Hierbij verzoekt de gemeente u om, eventueel naast een andere bestandsopmaak, een versie in Word-format te uploaden.

De gemeente vraagt u om, indien u op een bepaalde vraag geen antwoord wenst te geven, aan te geven waarom u hier geen antwoord op geeft.

U heeft bij elke vraag de mogelijkheid in uw beantwoording alternatieven aan te dragen.

## 2.3 Verslaglegging

---

Indien u uw ingevulde document Vragen en invulformulier antwoorden uiterlijk op de daartoe in de planning gestelde uiterste datum indient, dan maakt de gemeente gebruik van de door u verstrekte informatie.

De antwoorden worden niet beoordeeld.

De ingediende antwoorden worden geanonimiseerd en samen met de vragen verwerkt in een marktconsultatieverslag. Dit verslag zal na afloop van de marktconsultatie ter beschikking worden gesteld aan alle deelnemende partijen of in de aanbestedingsstukken worden opgenomen. De gemeente bepaalt welke informatie wordt verwerkt in het verslag en eventueel in de later te publiceren aanbestedingsdocumenten.

U dient er zich van bewust te zijn dat u commercieel of anderszins gevoelige informatie zou kunnen verstrekken of informatie waarop intellectuele eigendomsrechten van u of van andere partijen op van toepassing zijn en die u niet mag of wilt delen. Mocht een dergelijk geval zich voordoen en de verstrekte informatie wordt verwerkt in het marktconsultatieverslag en ter beschikking gesteld aan andere deelnemende partijen, dan kan de gemeente Utrecht hiervoor niet verantwoordelijk of aansprakelijk worden gesteld.

## 2.4 Gebruik informatie

---

Indien de gemeente daadwerkelijk overgaat tot aanbesteding van de opdracht, dan zal de aanbesteding bekend gemaakt worden via TenderNed. Het marktconsultatieverslag wordt dan gebruikt als informatiebron bij het opstellen van de aanbestedingsdocumenten.

### 3 Voorwaarden en uitgangspunten

Dit document en de overige bij deze marktconsultatie behorende documenten zijn met zorg samengesteld. Mocht u desondanks tegenstrijdigheden of onvolkomenheden constateren, dan dient u dit zo spoedig mogelijk schriftelijk kenbaar te maken aan de contactpersoon van deze marktconsultatie, middels het sturen van een email via TenderNed.

Indien na afronding van de marktconsultatie blijkt dat dit document, of de overige bij deze marktconsultatie behorende en door de gemeente Utrecht samengestelde documenten tegenstrijdigheden of onvolkomenheden bevatten, dan wordt kan dit de deelnemende partijen niet worden aangerekend.

Bij deze marktconsultatie zullen de algemene principes van het Europees aanbestedingsrecht worden nageleefd. De beginselen transparantie, non-discriminatie en proportionaliteit zullen in acht worden genomen.

Uw deelname aan deze marktconsultatie is niet verplicht. In u deelneemt aan deze marktconsultatie, dan gelden de volgende voorwaarden:

- Uw deelname schept voor de gemeente geen verplichtingen jegens u.
- U kunt geen rechten ontlenen aan de informatie die tijdens de marktconsultatie door de gemeente beschikbaar gesteld wordt.
- Deelname aan deze marktconsultatie heeft geen invloed op de beoordeling van een eventuele aanmelding en/of inschrijving.
- De informatie die u verstrekt wordt eigendom van de gemeente Utrecht.
- Intellectuele eigendomsrechten blijven eigendom van de rechthebbenden.
- Door het indienen van een ingevuld document *Vragen en invulformulier antwoorden* gaat u akkoord met de voorwaarden van deze marktconsultatie.
- De gemeente is niet verplicht om de verkregen informatie toe te passen.
- Voor het verstrekken van informatie worden geen kosten vergoed.
- Door u verstrekte documenten worden niet geretourneerd.
- U garandeert vertrouwelijk om te gaan met van de gemeente verkregen informatie die benoemd is als vertrouwelijk.
- Alle informatie die u indient als vertrouwelijk zal zodanig behandeld worden.
- Het invulformulier vragen en antwoorden dient via TenderNed ingediend te worden. Een Invulformulier dat niet via TenderNed is ingediend wordt niet in behandeling genomen.

De gemeente Utrecht behoudt zich het recht voor om:

- De planning zoals is opgenomen op TenderNed te wijzigen.
- De marktconsultatie (tussentijds) tijdelijk te staken of definitief te beëindigen.