

Bijlage A Procedure Dienstenverbetering

1. Inleiding

In de Raamovereenkomst Kantoorautomatisering KB 2019 (voortkomend uit onderhavige EA Kantoorautomatisering KB 2019 met TenderNedkenmerk 225395) is de mogelijkheid opgenomen om, onder voorwaarden, gedurende de looptijd Diensten toe te voegen aan de Raamovereenkomst, of de kenmerken van bestaande Diensten aan te passen als deze in de tijd in de (kantoor)automatiseringsmarkt zijn veranderd. Wat exact onder Dienstenverbetering (PDV) valt, is op voorhand niet makkelijk aan te geven. Het is immers lastig te voorspellen hoe de (kantoor)automatiseringsmarkt zich zal ontwikkelen in de komende 6 jaar. Wel is duidelijk dat de nieuwe of vernieuwde Diensten nauw verwant moeten zijn aan de Diensten die die ten tijde van de onderhavige Europese aanbestedingsprocedure in de scope van de Raamovereenkomst zitten. Onder verbetering van dienstverlening wordt mede verstaan de processen die nodig zijn om deze dienstverlening te operationaliseren (bijvoorbeeld, maar niet hiertoe beperkt, eenvoudigere facturering, betere rapportages, snellere oplevering van Diensten, etc.).

Met de PDV-procedure wil de Opdrachtgever er voor zorgen dat de onder de Raamovereenkomst af te nemen Diensten marktconform blijven. Aangezien de procedure kansen biedt voor zowel de Opdrachtgever als de Opdrachtnemer, is het de verwachting dat een (verbeterings)procedure over het algemeen in samenspraak zal worden opgestart als daar aanleiding toe is. Toch is het aanroepen van de procedure niet geheel vrijblijvend. De Opdrachtgever wil ook het recht hebben op het gebruik van nieuwe of vernieuwde Diensten als blijkt dat de Opdrachtnemer (in de markt) in staat is een beter functioneel aanbod te doen, dan ten tijde van contracteren mogelijk was. In een dergelijk geval is de Opdrachtnemer verplicht de procedure te doorlopen, en, indien van toepassing, de Raamovereenkomst Diensten aan te passen, dan wel nieuwe Diensten binnen de Raamovereenkomst te introduceren.

DPV kan daarom in twee gevallen voorkomen:

1. Opdrachtnemer kan op enig moment tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst *verbeterde Diensten leveren*, vallende binnen de scope van de Raamovereenkomst, die ten tijde van onderhavige Europese Aanbestedingsprocedure nog niet bestonden, of die niet waren uitgevraagd, maar tijdens de looptijd door de Opdrachtgever wel worden gewenst;
2. Opdrachtnemer kan op enig moment tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst *nieuwe aan de scope gerelateerde Diensten leveren*, die ten tijde van de onderhavige Europese Aanbestedingsprocedure nog niet bestonden, of die niet waren uitgevraagd, maar tijdens de looptijd door de Opdrachtgever wel worden gewenst.

Voor alle eerder genoemde gevallen dient de Opdrachtnemer de verbeteringsprocedure te doorlopen.

2. De wijzigingsprocedure

2.1 Algemeen

Indien de Opdrachtnemer in staat is een Diensten verbetering aan te bieden die voldoet aan de onderstaande punten, dan dient hij deze door te voeren door de *wijzigingsprocedure* te volgen. Het uitgangspunt daarbij is dat de *wijziging* een verbetering betekend voor Opdrachtgever. De Service Manager Opdrachtgever beoordeelt het verzoek op onder meer de volgende punten:

- heeft het aangeboden meerwaarde voor de Opdrachtgever
- is de uitbreiding toegestaan binnen de kaders van de Europese aanbestedingsregels

Indien van toepassing worden er ook nieuwe prijsitems en/of nieuwe prijzen geformuleerd.

- de Service Manager Opdrachtgever zal de aangeboden dienstspecificaties en prijzen beoordelen.

Indien de Opdrachtnemer een acceptabel aanbod doet, zal de nieuwe Dienst met bijbehorende prijzen, na goedkeuring door de Service Manager Opdrachtgever, in de Overeenkomst worden opgenomen. Vanaf een door de Service Manager Opdrachtgever te bepalen moment maakt de nieuwe dienst dan deel uit van het aanbod van de Opdrachtnemer en kan het worden aangeboden. in de scope.

Het verbeterde aanbod mag worden gedaan in de wijzigingsprocedure die met de Service Manager Opdrachtgever wordt uitgevoerd en **welke na gunning definitief wordt vastgesteld**. Alle op een andere wijze ingediende aanbiedingen worden beschouwd als ongeldig en worden niet meegenomen.

De (hoofdpijnen van de) soorten wijzigingen worden in de hiernavolgende paragraaf uiteengezet.

2.2 Soorten wijzigingen

- Op verzoek van Opdrachtnemer:

Hierin dient aan bod te komen hoe Opdrachtnemer het verzoek kan indienen, hoe (en waarom) het wordt afgewezen en hoe een goedgekeurd verzoek wordt verwerkt.

- Op verzoek van Service Manager Opdrachtgever:

Indien gebleken is dat de Opdrachtnemer bepaalde Diensten wel in de (kantoor)automatiseringsmarkt aanbiedt maar niet binnen onderhavige Raamovereenkomst, terwijl dat wel past binnen onderhavige Raamovereenkomst, kan Opdrachtgever Opdrachtnemer verzoeken hiervoor een aanbod te doen. In het kader van de bepaling omtrent DPV in de Raamovereenkomst, is de Opdrachtnemer verplicht dit aanbod tegen marktconforme voorwaarden te doen.

De Opdrachtnemer kan wijzigingen ter bespreking agenderen voor het strategisch overleg. Vervolgens dient de wijzigingsverzoek schriftelijk aangeleverd te worden aan de Service Manager Opdrachtgever, voor verdere verwerking.

2.3 Besluitvorming

De Service Manager Opdrachtgever bepaalt of Diensten uiteindelijk worden toegevoegd aan onderhavige Raamovereenkomst. Tegen een besluit van de Service Manager Opdrachtgever hierover is geen beroep mogelijk.