



Kernactiviteiten

- Shared Service Center
- Telecommunicatie
- IT
- Vertical Systemen
- VoIP
- Mobility
- Unified Communications
- Applicatieontwikkeling
- Hosted Solutions
- Managed Solutions
- Connectivity

Dienstbeschrijving Inkoopmanagement Mobiel

MER ICT
Postbus 45
8091 AA WEZEP
T 038 3766222
F 038 3764711
E verkoop@merict.nl

KVK 08065489
Rabo 1502.75.358
BTW NL801.824.072.B.01

Op al onze transacties zijn onze algemene voorwaarden van toepassing die zijn gedeponereerd onder nummer 4256 bij de kamer van koophandel in Deventer. Een kopie hiervan zenden wij u graag toe.

INHOUDSOPGAVE

1	MER ICT Connectiviy	1
2	Inkoopmanagement mobiel.....	2
2.1	Introductie	2
2.2	De opmars van mobiele toepassingen	2
2.3	Keerzijden van het succes.....	2
2.3	Professioneel inkopen met MER ICT.....	3
2.5	Te behalen resultaten	3
2.6	Kosten	3
2.7	Voordelen	3
3	Het inkooptraject.....	4
3.1	Fasering inkooptraject.....	4
3.2	Vorbereidingsfase:.....	5
3.3	Uitnodigingsfase.....	5
3.4	Terugkoppelingsfase	6
3.5	Contractsfase	6
3.6	Beheerfase	6
3.7	Voorwaarden	6

1 MER ICT Connectiviy

Inkoopmanagement mobiel is een onderdeel van de Connectivity diensten van MER ICT. De volgende diensten worden ook geboden:

1. MER SIP trunking

MER ICT levert met SIP trunking een volledige spraakdienst waarbij niet alleen de gesprekskosten maar ook alle overige kosten zoals abonnementstarieven voor netlijnen en nummerblokken door MER ICT worden gefactureerd. Op uw totale huidige factuur kunnen de besparingen oplopen tot wel 25%!

2. MER IP/VPN

Een privaat IP netwerk tussen diverse locaties voor zowel spraak- als dataverkeer. Het netwerk is gebaseerd op van verschillende access-technologieën waardoor een schaalbaar, flexibel, betrouwbaar en toekomstvast netwerk ontstaat. De dienst wordt geleverd met managed routers met een 24-uurs SLA.

3. MER Secure Internet Access

Veilige internettoegang met een managed router en een managed firewall in zowel ADSL als SDSL variant. Uw netwerk wordt niet rechtstreeks aan het openbare internet gekoppeld maar via onze managed firewall.

4. MER Carrier Pre Select

Carrier Pre Select (CPS) is een methode om goedkoper te bellen zonder dat daarbij technische aanpassingen nodig zijn. Uw bestaande apparatuur en infrastructuur blijven dus hetzelfde.

Bij de CPS dienst van MER ICT worden uw gesprekken afgewikkeld door MER ICT tegen de daarvoor geldende lage tarieven. Deze lage tarieven kunnen bereikt worden doordat belminuten in het groot worden ingekocht.

De voordelen van MER ICT CPS op een rij:

- Besparing op de huidige gesprekskosten
- Een standaard starttarief voor alle bestemmingen
- Kostenloze, gespecificeerde factuur online
- Uitgebreide rapportagemogelijkheden
- Geen technische migratie, administratief proces
- Binnen enkele dagen te activeren
- Geen vaste contractperiode
- Geen investeringen

2 Inkoopmanagement mobiel

2.1 Introductie

Mobiele kosten nemen steeds meer toe evenals het aantal aanbieders en abonnementsvormen. Met MER Inkoopmanagement Mobiel wordt een professionele inkoopmethodiek toegepast met gebruik van gedegen onderbouwde offerteaanvragen (Request For Proposal). MER behaalt met de hele systematiek een aantal resultaten:

- Maximale besparing: bedrijven besparen tussen de 25-40% op hun huidige mobiele kosten
- Maximale kwaliteit: Het pakket van eisen leidt ertoe dat de mobiele omgeving van bedrijven beter wordt ingevuld.
- Nauwkeurige contractering: MER ICT zorgt ervoor dat alle gemaakte afspraken ook daadwerkelijk goed worden vastgelegd in contracten
- Na de contractering controleert MER ICT periodiek of de leverancier haar gemaakte afspraken nakomt en rapporteert de klant daarnaast over trends in gebruik en verbruik.
- Het inkooptraject leidt dus uiteindelijk tot een betere prijs/kwaliteit verhouding van uw mobiele omgeving.

2.2 De opmars van mobiele toepassingen

Mobiele telefonie heeft de afgelopen jaren een enorme vlucht genomen. De Nederlandse markt kent momenteel meer mobiele dan vaste aansluitingen en lijkt daarmee redelijk verzadigd. Toepassing van mobiele data abonnementen is de nieuwste trend. De twee belangrijkste succesfactoren achter deze ontwikkelingen zijn:

- Maximale bereikbaarheid. U bent meestal beter bereikbaar op het mobiele dan op het vaste nummer. Met een vast nummer is immers alleen een plek bereikbaar. Middels smartphones of PDA's heeft u daarnaast overal toegang tot mailfaciliteiten en agendabeheer.
- Uitgebreide functionaliteiten. De mobiele telefoon fungeert naast een belapparaat tevens als horloge, calculator, kalender, agenda en radio. Tegenwoordig kunnen we er zelfs mee mailen, internetten en routes plannen. Het telefoonboek op de mobiele telefoon is daarbij uitgegroeid tot de belangrijkste contactenlijst. Die kunnen we niet meer missen! Verder is SMS - geheel onverwacht - uitgegroeid tot een gigantisch groot nieuw communicatiekanaal.

2.3 Keerzijden van het succes

De bovengenoemde mobiele ontwikkelingen hebben een aantal keerzijden die veel bedrijven in de praktijk reeds hebben ondervonden:

- Mobiele kosten gaan een steeds groter deel uitmaken van de totale jaarlijkse telecommunicatie-uitgaven. Bij de meeste bedrijven gaat momenteel reeds meer dan de helft naar mobiel.
- De mobiele markt is de afgelopen jaren overspoelt met nieuwe aanbieders. Hier zit veel kaf tussen het koren en de klant ziet door de bomen het bos niet meer. Goedkoop bellen gaat vaak nog gepaard met dekkingsproblemen, met leveranciers die hun contractuele verplichtingen niet nakomen, met abonnementen die stilzwijgend verlengd worden, zonder dat de klant daar erg in heeft, en met onduidelijke facturen die onvoldoende inzicht in het telefonieverbruik.

We kunnen concluderen dat de inkoop en vervolgens het contractbeheer van mobiel steeds meer professionele aandacht vereist.

2.3 Professioneel inkopen met MER ICT

Inkoop methodiek:

MER ICT past, in samenwerking met haar partner Telecom Visie, een bewezen methodiek toe waarbij de leveranciersselectie middels een offerteaanvraag (Request For Proposal) wordt uitgevoerd. Een professioneel opgestelde offerteaanvraag met redelijke omvang, leidt bij een leverancier tot maximale aandacht en dus tot maximale resultaten voor de klant. Daarnaast leidt de methodiek van een offerteaanvraag tot maximale transparantie van het inkoopproces.

Toepassing in de non-profit-sector:

De bovengenoemde inkoopmethodiek kan mede toegepast worden in de non-profit sector. De methodiek komt namelijk optimaal tegemoet aan de vereiste transparantie en objectiviteit van openbare, onderhandse (Europese) aanbestedingen. De specialisten van MER ICT hebben hierbij veel kennis en ervaring met de praktische toepassing van de BAO (Besluit aanbestedingsregels voor overheidsopdrachten).

2.5 Te behalen resultaten

De resultaten die MER ICT voor bedrijven behaalt, zijn op te delen in vier onderdelen:

- Maximale besparing: Uit ervaring met de reeds uitgevoerde inkooptrajecten blijkt dat bedrijven tussen de 25-40% kunnen besparen op hun huidige mobiele kosten.
- Maximale kwaliteit: Het pakket van eisen leidt ertoe dat de mobiele omgeving van bedrijven beter wordt ingevuld. Deze eisen worden in de volgende paragraaf nader toegelicht.
- Nauwkeurige contractering: MER ICT zorgt ervoor dat alle gemaakte afspraken ook daadwerkelijk goed worden vastgelegd in contracten en dat de specifiek gemaakte afspraken prevaleren boven de standaard overeenkomsten van leveranciers. Bij grote inkooptrajecten maakt MER ICT gebruik van eigen modelovereenkomsten die aansprakelijkheden en risico's van bedrijven te beperken.
- Contractbeheer: Na de contractering controleert MER ICT periodiek of de leverancier haar gemaakte afspraken in de praktijk ook nakomt en rapporteert de klant daarnaast over trends in gebruik en verbruik.

Het inkooptraject leidt dus uiteindelijk tot een betere prijs/kwaliteit verhouding van uw mobiele omgeving.

2.6 Kosten

De kosten die MER ICT berekend voor haar diensten variëren per klant en zijn afhankelijk van de grootte van de klant (aantal abonnementen) en het type klant (profit/non-profit/overheid). Na een aanvraag en een eerste inventarisatie wordt er een offerte gemaakt.

2.7 Voordelen

- Besparing tussen 25-40% op de huidige mobiele kosten
- Afdwingen voordelige voorwaarden bij provider (o.a. blok-expiratie)
- MER ICT voert het gehele inkooptraject uit, het kost de klant zelf relatief weinig tijd
- Inkooptraject voldoet aan de aanbestedingsregels voor de non-profit/overheidssector
- MER ICT stuurt geen factuur voor de werkzaamheden
- MER ICT bewaakt na het afsluiten van de overeenkomst de afspraken met de provider.

3 Het inkooptraject

3.1 Fasering inkooptraject

De activiteiten die verricht dienen te worden ten behoeve van het leveranciersselectieproces, zijn onder te verdelen in een aantal fasen: voorbereidingsfase, uitnodigingsfase, terugkoppelingsfase, contractfase. Het leveranciersselectieproces wordt uitgevoerd middels een offerteaanvraag, die door een leverancier beantwoord dient te worden volgens een vaste format. In de tabel worden de verschillende fasen nader uitgewerkt.

Fasen van het inkooptraject
<p><u>Vorbereidingsfase:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Opstellen format offerteaanvraag voor de klant; - Uitwerken van belprofiel; - Uitwerken pakket van eisen; - Verzamelen van overige relevante input; - Opstellen concept offerteaanvraag; - Terugkoppeling concept offerteaanvraag aan de klant; - Vaststellen definitieve offerteaanvraag; - Informeren van potentiële leveranciers.
<p><u>Uitnodigingsfase:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Versturen offerteaanvraag naar potentiële leverancier; - Beantwoording aanvullende vragen van potentiële leverancier of organisatie van prebid meeting; - Beantwoording van de offerteaanvraag door potentiële leveranciers.
<p><u>Terugkoppelingsfase:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Analyse van alle resultaten; - Presentatie resultaten van offertes aan de klant; - Uitbrengen van aanbevelingen en adviezen; - Vaststellen van preferente aanbieder.
<p><u>Contractfase:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Vastleggen specifieke afspraken met preferente aanbieder; - Afronding van het contract met de uiteindelijke leverancier.
<p><u>Beheer fase:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Periodieke controle of leverancier zich aan haar gemaakte contractuele afspraken houdt; - Periodieke kostenanalyse en rapportage van trends en gebruik aan de klant.

3.2 Voorbereidingsfase:

- Tijdens de voorbereidingsfase wordt de format voor de offerteaanvraag opgesteld.
- Vervolgens wordt het belprofiel uitgewerkt. Een belprofiel geeft een overzicht van het aantal gesprekken en de duur van gesprekken naar alle bestemmingen. De leverancier vult vervolgens een formulier in waarbij het belprofiel wordt vertaald naar een prijsvoorstel. De aanbieder van de leverancier kan op deze manier optimaal beoordeeld worden op financiële consequenties. Doordat iedere leverancier dezelfde format invult, kunnen leveranciers onderling goed vergeleken worden. Tevens kan op eenvoudige wijze een vergelijking gemaakt worden met de huidige mobiele kosten, zodat de mogelijke jaarlijkse besparing snel kan worden herleid. Om de belprofielen op te stellen, zal de klant input leveren over het huidige belgedrag in de vorm van huidige gespecificeerde nota's of call-detail-records (CDR's). MER ICT extrapoleert alle input naar jaarcijfers.
- Daarna zal het pakket van eisen worden uitgewerkt in overleg met de klant. In het pakket worden eisen gesteld op gebied van dekking, blok-expiratie, contractuele zaken, service en kwaliteit, migratie, beheer, elektronische facturatie en rapportage mogelijkheden. De leverancier dient zich te conformeren aan de eisen door het invullen van de conformiteitsmatrix, wederom middels een invulformulier volgens een vaste format. In overleg met de klant zal bepaald worden of er eisen gesteld worden die dienen als knock-out criterium. Indien de leverancier niet voldoet aan deze eisen, dan wordt verdere deelname aan het traject uitgesloten.
- Nadat de vorige stappen ondernomen zijn, wordt de concept offerteaanvraag door MER ICT verder afgerond. De uiteindelijke offerteaanvraag zal ter goedkeuring worden voorgelegd aan <klantnaam>.

→ Indicatie doorlooptijd: 3 weken

3.3 Uitnodigingsfase

Tijdens de uitnodigingsfase zullen de offerteaanvragen worden verstuurd naar de potentiële leveranciers. In de uiteindelijke offerteaanvraag zal vermeld worden dat alle offertes in zowel digitale als papieren vorm ingeleverd dienen te worden. Optioneel kan een prebid-meeting georganiseerd worden, waarin de deelnemende leverancier kennis kan maken met de klant en vragen kan stellen over het bestek.

MER ICT adviseert om de uiteindelijke aanbiedingen te laten binnenkomen bij <klantnaam>. Deze zullen dan door MER ICT worden opgehaald, waarna de terugkoppelingsfase zal worden opgestart.

→ Indicatie doorlooptijd: 4 weken

3.4 Terugkoppelingsfase

Op basis van de van tevoren vastgestelde beoordelingscriteria zal MER ICT zorgdragen voor de beoordeling van de diverse ingediende offertes. Nadat alle ingediende offertes beoordeeld zijn, zal MER ICT een rapportage document opstellen. Dit rapportage document beschrijft de resultaten van de aanbieders op financieel vlak, de mate van conformiteit op het pakket van eisen en wensen en tenslotte de puntentelling. Het rapportage document wordt afgesloten met een advies. Op basis van dit advies kan <klantnaam> haar preferente aanbieders voor de percelen vaststellen.

→ Indicatie doorlooptijd: 3 weken

3.5 Contractsfase

Tijdens de contractsfase worden alle specifieke afspraken in de aanbieding van de aanbieders vastgelegd. Verder worden alle contractuele zaken met de uiteindelijke aanbieder vastgelegd. Reeds bij de offerteaanvraag wordt vermeld dat de beantwoording van de offerteaanvraag één op één wordt opgenomen in het contract, waarbij in geval van afwijkingen tussen de beantwoording van de offerteaanvraag en het contract de beantwoording van de offerteaanvraag zal prevaleren.

→ Indicatie doorlooptijd: 3 weken

3.6 Beheerfase

Middels bewezen technieken van contractbeheer controleert MER ICT periodiek of de leverancier haar gemaakte afspraken in de praktijk ook nakomt, zoals de uitbetaling van funding, toepassing van de juiste volumekortingen en blok-expiratie. Daarnaast zorgt MER ICT voor een periodieke analyse op mobiele kosten (Kosten Analyse Mobiel) zodat het bedrijf gerapporteerd en geadviseerd wordt over verbruiktrends en mobiel gebruik. Contractbeheer vindt periodiek plaats gedurende de looptijd van het contract.

3.7 Voorwaarden

De voorwaarden die MER ICT stelt aan haar klanten zijn:

- De omvang van de mobiele omgeving dient minimaal 100 spraak abonnementen te bevatten.
- De klant dient daadwerkelijk bereid te zijn om te gunnen aan de voorgestelde preferente aanbieder die voortkomt uit het leveranciersselectieproces.