



Dienst Uitvoering Onderwijs  
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en  
Wetenschap

# Producten & Diensten Catalogus (PDC) IUC-Noord 2020



## Colofon

**Projectnaam** Producten en Diensten Catalogus (PDC)

**Versienummer** 1.0

**Datum** 3-3-2020

**Contactpersoon** Johan Jonkman  
*Manager IUC-Noord*

T 050 599 88 88  
M 06 558 52 061  
johan.jonkman@iuc-noord.nl

**DUO: IUC-Noord**  
Postbus 30155 | 9700 LG Groningen

**Bezoekadressen**  
Emmasingel 1 | 9726 AH Groningen  
Rijnstraat 50 | 2515 XP Den Haag

## Inhoud

<b>1</b>	<b>Producten en Diensten—5</b>
1.1	Inleiding—5
1.2	Europees aanbesteden—6
1.3	Onderhands aanbesteden—7
1.4	Contractbeheer en management—8
1.5	Bestellen tot betalen—10
1.6	Advies—11
1.7	KPI's en normen per product/dienst—13
<b>2</b>	<b>Ondersteunende processen—14</b>
2.1	Service—14
2.2	PDCA cyclus PDC—14
2.3	Kwaliteitsborging—14
2.4	Processen—14
2.5	Standaard rapportage—14
2.6	Spoedprocedure—14
2.7	Bezwaar- en beroepsprocedure—15
2.8	Waiverprocedure—15
2.9	Relatiebeheer—15
2.10	Communicatie—15
<b>3</b>	<b>Voorwaarden voor dienstverlening door IUC-Noord—16</b>
3.1	Leveringsvoorwaarden—16
3.2	Annuleringsvoorwaarden—16
3.3	Verantwoordelijkheden Opdrachtgever—16
3.4	Verantwoordelijkheden Opdrachtnemer—17
3.5	Kaders en compliance—17
3.6	Offerte procedure—17
3.7	Klachten- en geschillenprocedure—17
<b>4</b>	<b>Financiering—19</b>
4.1	Tarieven—19
4.2	Spelregels—19
<b>5</b>	<b>Governance—21</b>
5.1	Overlegvormen—21
5.2	Escalatiemodel—21
5.3	Mandaten—21
5.4	Slotbepalingen—21

## Inleiding

IUC-Noord is de uitvoeringsorganisatie voor OCW, het CJIB en onze inkoopcategorieën op het gebied van inkoop. Wij creëren waarde door professionaliteit, duurzaamheid en innovatie. IUC-Noord creëert waarde door professionaliteit.

Dit document bevat een beschrijving van de producten en diensten van IUC-Noord en de gebruiksvoorwaarden die horen bij deze producten en diensten.

IUC-Noord gaat bij het leveren van haar producten en diensten uit van operational excellence voor processen en formats en customer intimacy voor de uitvoering bij de afnemers waar de specifieke inkoop/organisatie om vraagt.

De prijzen in deze PDC zijn gebaseerd op levering van onze diensten conform die processen. Indien een afnemer daarvan wenst af te wijken dan gelden daarvoor afwijkende (hogere) tarieven per dienst welke in de Dienst VerleningsAfspraak (DVA) overeengekomen kunnen worden. Dit hogere tarief wordt veroorzaakt door het hoger aantal benodigde uren dat nodig is voor specifieke afspraken ten opzichte van gestandaardiseerde diensten.

Op basis van deze Producten en Diensten Catalogus (PDC) wordt met elke afnemer een jaarlijkse DVA gemaakt, waarin de geplande afname van verschillende producten en diensten en de daarbij behorende kosten worden vastgelegd. Over de realisatie van de gemaakte afspraken legt IUC-Noord middels DienstVerlenings Rapportages (DVR) verantwoording af aan de opdrachtgevers/afnemers.

Wijzigingen in het producten en diensten aanbod van IUC-Noord worden door de eigenaar van SSO-Noord (Secretaris Generaal OCW) vastgesteld.

Deze PDC is van toepassing op de volgende afnemers:

- Bestuursdepartement Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (BD),
- Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO)
- Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB)
- Nationaal Archief (NA)
- Rijksdienst voor Cultureel Erfgoed (RCE)
- Inspectie van het Onderwijs (IvhO)
- Inspectie Overheidsinformatie en Erfgoed (IOE),
- Raad voor Cultuur (RvC)
- Commissie voor Toetsing en Examinering (CvTE)
- Onderwijs Raad (OR)
- Adviesraad voor Wetenschap, Technologie en Innovatie (AWTI)
- ODC-Noord (ODC)

# 1 Producten en Diensten

## 1.1 Inleiding

De diensten van IUC-Noord kunnen worden opgedeeld in basisdiensten die voor een vaste prijs per stuk geleverd worden (gebaseerd op een begroting van uren x tarief) en adviesdiensten die geleverd worden op basis van uren x tarief.

We onderscheiden de volgende diensten:

- Europees aanbesteden
  - Complex (maatwerk op basis van adviestarieven)
  - Standaard (standaard/vaste prijs)
- Onderhands aanbesteden
  - Meervoudig onderhands complex (standaard/vaste prijs)
  - Meervoudig onderhands standaard (standaard/vaste prijs)
  - Enkelvoudig onderhands (standaard/vaste prijs)
  - Contractverlenging, contractwijziging of tussentijdse beëindiging (standaard/vaste prijs)
- Contractbeheer en management
  - Contractbeheer (standaard/vaste prijs)
  - Contract wijziging/beëindiging (standaard/vaste prijs)
- Spendanalyse (standaard/vaste prijs)
- Rapportage interne monitor programmagelden BD
- Bestellen
  - Minicompetitie regulier (standaard/vaste prijs)
  - Minicompetitie complex (standaard/vaste prijs)
  - Enkelvoudige aanvraag onder ROK (standaard/vaste prijs)
- Advies
  - Operationeel: Schaal 8-9 (uurtarief)
  - Tactisch: Schaal 10-11 (uurtarief)
  - Strategisch: Schaal 12-14 (uurtarief)
  - Monitoring programmagelden (standaard/vaste prijs)

In de volgende paragrafen zijn de producten en diensten nader uitgewerkt. De doorlooptijd betreft daarbij de maximale doorlooptijd (weergegeven in kalenderdagen). IUC-Noord streeft ten alle tijden naar een zo kort mogelijke doorlooptijd.

## 1.2 Europees aanbesteden

Product/dienst	Omschrijving	Voorwaarden	Doorlooptijd	Kosten	Input	Output
<b>Europese aanbesteding Complex (EAC)</b>	<p>Complexe aanbesteding boven Europees drempelbedrag. Criteria:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Omvang totale spend &gt; € 1 mln;</li> <li>• Of Aantal interne stakeholders &gt; 10;</li> <li>• Of Risicoklasse; bijv. is er sprake van grote politieke gevoeligheid (te bepalen in overleg);</li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afnemer levert ieder kwartaal input voor/een validatie van de 6 kwartalen aanbesteding-kalender</li> <li>• Afnemer vult het start formulier deel A in voor start voorbereidingsfase</li> <li>• Afnemer stelt projectleider beschikbaar</li> <li>• In stuurgroep zit minimaal opdrachtgever, accountmanager IUC-Noord en een Senior gebruiker</li> <li>• Stuurgroep komt uiterlijk op het moment van goedkeuring plan van aanpak, excepties en decharge samen</li> </ul>	Maatwerk, indicatief ca 365 dagen	Maatwerk, op basis van inschatting vooraf, afrekening per kalenderjaar op basis van werkelijke uren tegen het gemiddeld tarief.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Start formulier A en B</li> <li>• Programma van eisen</li> <li>• Beoordelaars</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contract</li> <li>• Gunningsbrieven verzonden</li> <li>• Afwijzingsbrieven verzonden</li> <li>• Gesprekken n.a.v. gunning en afwijzing</li> </ul>
<b>Europese aanbesteding standaard (EAS)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle overige Europese aanbestedingen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Akkoord op PVA voor start van de specificatiefase</li> <li>• Afnemer levert inhoudelijk programma van eisen</li> <li>• Afnemer levert beoordelaars</li> <li>• Afnemer voert review uit op aanbestedingstukken</li> </ul>	270 dagen	224 uren per stuk (zie tarievenblad)		

### 1.3 Onderhands aanbesteden

Product/dienst	Omschrijving	Voorwaarden	Doorlooptijd	Kosten	Input	Output
<b>Meervoudig Onderhands complex (MOC)</b>	Offerteaanvraag van een product dat buiten scope van reeds afgesloten ROK's valt en waarbij meerdere leveranciers worden uitgenodigd om een offerte uit te brengen. Criteria: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Boven de EA grens;</li> <li>• Of aantal interne stakeholders &gt; 10</li> <li>• Of risicoklasse; bijv. is er sprake van grote politieke gevoeligheid (te bepalen in overleg),</li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Startformulier deel A ingevuld voor start van de aanbesteding</li> <li>• Afnemer levert specificaties en inhoudelijke capaciteit voor opstellen aanbestedingsdocumenten, beantwoorden vragen en beoordeling</li> <li>• Tijdige reactie/input ( binnen 5 werkdagen) van de kant van de afnemer die de materiedeskundigheid heeft m.b.t. de behoeftestelling, vraagspecificatie, en verantwoordelijk is voor een juiste beoordeling van de offertes.</li> </ul>	270 dagen, (incl. standstill-periode van 10 dagen)	224 uren per stuk (zie tarievenblad).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Start formulier</li> <li>• Programma van eisen</li> <li>• Beoordelaars</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contract</li> <li>• Gunningsbrieven verzonden</li> <li>• Afwijzingsbrieven</li> </ul>
<b>Meervoudig Onderhands Standaard (MOS)</b>	Offerteaanvraag van een product dat buiten scope van reeds afgesloten ROK's valt en waarbij meerdere leveranciers worden uitgenodigd om een offerte uit te brengen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In bepaalde omstandigheden komt het voor dat een inkooptraject veel uitzoekwerk kost vóórdat de daadwerkelijke (enkelvoudige) aanbesteding gestart kan worden. Als dit het geval is zal het IUC-N een voorstel doen voor een adviestraject. De afnemer zal dit eerst moeten accorderen voordat deze inzet start en tot facturering overgegaan kan worden.</li> </ul>	42 dagen (incl. standstill-periode van 10 dagen)	35 uren per stuk (zie tarievenblad)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Start formulier</li> <li>• Programma van eisen</li> <li>• Beoordelaars</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contract</li> <li>• Gunningsbrieven verzonden</li> <li>• Afwijzingsbrieven</li> </ul>
<b>Enkelvoudig Onderhands (EO)</b>	Offerteaanvraag van een product dat buiten scope van reeds afgesloten ROK's valt en waarbij één leverancier wordt uitgenodigd om een offerte uit te brengen.		14 dagen	15 uren per stuk (zie tarievenblad)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Start formulier</li> <li>• Programma van eisen</li> <li>• Beoordelaars</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contract</li> </ul>
<b>Contractverlenging / aanpassing / beëindiging</b>	Verlenging of aanpassing van een overeenkomst gesloten via EA, MVO, minicompetitie of EO		14 dagen	2 uren per stuk (zie tarievenblad)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contract</li> <li>• Beslissing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verlengingsbrief of</li> <li>• Wijzigingsbrief of</li> </ul>

Product/dienst	Omschrijving	Voorwaarden	Doorlooptijd	Kosten	Input	Output
						<ul style="list-style-type: none"> <li>Beëindigings brief</li> </ul>

#### 1.4 Contractbeheer en management

Product/dienst	Omschrijving	Voorwaarden	Doorlooptijd	Kosten	Input	Output
<b>Contractbeheer</b>	<p>Zorgdragen voor adequate informatie over de status van afgesloten overeenkomsten ten behoeve van de contracteigenaren ter ondersteuning van het gehele contractmanagementproces.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Het in CTM administratief vastleggen van contractgegevens conform Rijksbrede richtlijnen.</li> <li>Het signaleren van te verlengen en/ of te beëindigen van contracten.</li> <li>Het leveren van overzichten uit het contractregister.</li> </ul>	De opdrachtgever verstrekt wederzijds getekende overeenkomsten (contracten, offertes) aan het IUC-Noord	5 dagen	De totale kosten worden verdeeld over de afnemers naar rato van de omzet per afnemer.	Contract	Geregistreerd Contract,, signalering, overzichten vanuit contract-register
<b>Contractmanagement</b>	PDCA cyclus ten aanzien van tactische en strategische contracten	Te bepalen per contract	Te bepalen per contract	Te bepalen per contract	Contract	KPI rapportage Exceptie rapportage Advies
<b>Leveranciersmanagement</b>	Het IUC-Noord onderhoudt relaties met de gecontracteerde leveranciers. De wijze waarop en de intensiteit is afhankelijk van het belang van de betrokken afnemers bij de leveranciers vallend onder een	Te bepalen per leverancier. Komt met name voor bij leveranciers die leveren binnen contracten onder categoriemanagement (uitgevoerd door andere IUC's).	Te bepalen per leverancier	Te bepalen per leverancier. De doorbelasting vindt plaats naar rato van verwacht gebruik door afnemers.	Contracten Spendgegevens	Leveranciers relatie plan Uitvoering leveranciers relatieplan Rapportage



Product/dienst	Omschrijving	Voorwaarden	Doorlooptijd	Kosten	Input	Output
	raamovereenkomst. Zij zijn de verbindende schakel tussen de afnemers en de categorieën van andere IUC's en houdt zicht op doelstellingen (KPI's/SLA/MVI).					
<b>Spendanalyse<sup>1</sup></b>	Dit is een rapportage waarin de spend o.b.v. financiële gegevens uit de administratie van de klantorganisaties en m.b.v. gegevens uit het contractenregister van IUC-Noord, wordt geanalyseerd. De spendanalyse wordt vanaf 2020 driemaal per jaar opgemaakt voor alle dienstonderdelen van OCW. Voor CJIB wordt 2-maandelijks een spendanalyse uitgevoerd.	De benodigde inkoop gerelateerde financiële gegevens van de afnemer worden in een door het IUC-Noord opgesteld format (zie IUC-Noord website), binnen 5 werkdagen na afloop van de betreffende maand aangeleverd.	19 dagen na in juiste format leveren gegevens  Conform afspraak indien gegevens incompleet of in ander format worden geleverd	50 uren per stuk Voor BD en DUO. Voor RCE, IvhO en NA geldt een norm van 25 uren per stuk. Voor CJIB geldt een norm van 30 uren per stuk.  Conform afspraak indien gegevens niet in juist formaat worden aangeleverd	Klantvraag	Analyse
<b>Rapportage interne monitor programma-gelden BD</b>	Rapportage	Zie spendanalyse	Zie spend-analyse	tarief per uur (tactisch advies)	Klantvraag	Analyse

<sup>1</sup> Deze analyse is primair gericht op rechtmatigheid van de uitgaven. Adhoc vragen worden als advies behandeld.

1.5 Bestellen tot betalen

Product/dienst	Omschrijving	Voorwaarden	Doorlooptijd	Kosten	Input	Output
<b>Mini competities – complex (MCC)</b>	Offerteaanvraag van een product dat binnen scope van reeds afgesloten ROK's valt en waarbij door een (in de ROK vastgelegd) aantal leveranciers wordt uitgenodigd om een offerte uit te brengen. Het betreft hier niet-repeterende MC's.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebruik format startformulier (zie IUC-Noord website) door afnemer en tijdig ingevuld (voor aanvang inkoopproces);</li> <li>• Tijdige reactie/input (binnen 5 werkdagen) van de kant van de afnemer die de materiedeskundigheid heeft m.b.t. de behoeftestelling, vraagspecificatie, en een belangrijke rol speelt bij de beoordeling van de offertes.</li> </ul>	28 dagen	20 uren per stuk (zie tarievenblad)	Klant vraag	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contract</li> <li>• Gunningsbrieven</li> <li>• Afwijzingen</li> </ul>
<b>Mini competities (= meervoudig onder ROK) – standaard (MCS)</b>	Offerteaanvraag van een product dat binnen scope van reeds afgesloten ROK's valt en waarbij door een (in de ROK vastgelegd) aantal leveranciers wordt uitgenodigd om een offerte uit te brengen. Het betreft hier repeterende MC's.		12dagen	10 uren per stuk (zie tarievenblad)		
<b>Enkelvoudige uitvraag onder raamovereenkomst (NOK)</b>	Enkelvoudige uitvraag onder een ROK, na overeenstemming met de afnemer.		12 dagen	7 uren per stuk (zie tarievenblad)		

### 1.6 Advies

Advies kan worden afgenomen op basis van nacalculatie of op basis van een offerte. In dat laatste geval wordt afhankelijk van het risico een post onvoorzien opgenomen in de offerte.

Product/dienst	Omschrijving	Voorwaarden	Doorlooptijd	Kosten	Input	Output
<b>Operationele adviezen Schaal 8-9</b>	Binnen deze subgroep kunnen adviezen worden gegeven, vragen beantwoord en standaard gegevens worden geleverd op verzoek van de afnemer	Conform afspraken DVA over geplande volume	Conform afspraak	tarief per uur (zie tarievenblad)	Klantvraag	Advies
<b>Tactische adviezen Schaal 10-11</b>	<p>Binnen deze subgroep kunnen afnemers adviezen vragen over vraagstukken m.b.t. de leveranciersmarkt, analyses m.b.t. bedrijfskritische leveranciers , afwegingen over make or buy and comply or explain.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Op basis van deze analyses de afnemer adviseren over de mogelijkheden die IUC-Noord ziet in de leveranciersmarkt; advies t.a.v. de leveranciersmarkt (=marktonderzoek)</li> <li>• Het adviseren over rechtmatigheidseisen m.b.t. het inkoopproces.</li> <li>• Juridische adviezen m.b.t. toepassen (van wijzigingen binnen de ) aanbestedingsregelgeving</li> <li>• Geven van adviezen/informatie/gegevens ter ondersteuning bij A(D)R-vragen, WOB-</li> </ul>		Conform afspraak	tarief per uur (zie tarievenblad) of offerte basis	Klantvraag	Advies

Product/dienst	Omschrijving	Voorwaarden	Doorlooptijd	Kosten	Input	Output
	verzoeken en A(D)R-controles aan de afnemers; <ul style="list-style-type: none"> <li>• Advies over aanbestedingsvormen</li> <li>• Adviezen bij de Waiverprocedure</li> </ul>					
<b>Strategische adviezen Schaal 12-14</b>	Binnen deze subgroep vallen de volgende producten : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Advies t.b.v. sourcingstrategie</li> <li>• Specifieke adviezen inzake bedrijfsvoering</li> </ul>		Conform afspraak	tarief per uur (zie tarievenblad) of offerte basis	Klantvraag	Advies
<b>Monitoring en advisering decentrale inkoopprocessen (programma-gelden)</b>	Het IUC-Noord adviseert over de te volgen inkoopprocedure en stelt vooraf formats beschikbaar. Op basis van de gebruikte formats toetst het IUC-Noord of de juiste procedure is gevolgd voordat gunning plaats vindt.	Gebruik format startformulier voor decentrale inkoop door afnemer en tijdig ingevuld (voor aanvang inkoopproces); Tijdig (voor gunning) aangeboden documenten ter beoordeling door IUC-Noord	Conform afspraak	6 uren per stuk (zie tarievenblad)	Klantvraag	Advies

Categoriemanagement stelt jaarlijks een plan op voor de betreffende categorie. Uren in dat plan worden begroot en in rekening gebracht op basis van de advies uurtarieven.

Externe juridische kosten worden 1 op 1 doorbelast aan afnemers voor wie die kosten gemaakt worden en zijn niet opgenomen in de tarieven.

### 1.7 KPI's en normen per product/dienst

<b>KPI</b>	<b>norm</b>
<b>Klanttevredenheid</b>	Gemiddeld cijfer >7,0
<b>Doorlooptijd tenders</b>	>= 90% van de gevallen binnen de afgesproken normtijden zoals opgenomen in de PDC
<b>Onrechtmatige tenders zonder managementbeslissing</b>	0 verwijtbaar aan IUC-Noord

IUC-Noord zal in de dienstverleningsrapportage (DVR) schriftelijk rapporteren over bovenstaande KPI's.

## 2 Ondersteunende processen

### 2.1 Service

- IUC-Noord is op werkdagen telefonisch bereikbaar (via het mobiele nummer van uw accountmanager of centraal: 050-5998884) tussen 8:00 en 17:00 uur en permanent bereikbaar via de mail ([iuc-noord@iuc-noord.nl](mailto:iuc-noord@iuc-noord.nl)).
- IUC-Noord reageert binnen 1 werkdag na ontvangst van de inkoopaanvraag met een ontvangstbevestiging. Binnen 2 dagen volgt een inhoudelijke reactie.
- Indien de in de PDC gestelde doorlooptijden niet (kunnen) worden gehaald, meldt IUC-Noord dit tijdig aan de contactpersoon van Opdrachtgever inclusief een voorstel hoe daar mee om te gaan.

### 2.2 PDCA cyclus PDC

- In de DVA worden jaarlijks de afspraken met de afnemers herijkt.
- Over de realisatie van de afspraken, waaronder KPI's, wordt in de DVR gerapporteerd aan de afnemers.

### 2.3 Kwaliteitsborging

- IUC-Noord borgt de kwaliteit door het uitvoeren van een intern auditplan.
- Klanttevredenheid wordt gemeten na afronding van elke aanbestedingsprocedure. Daarbij is de ambitie om een gemiddeld cijfer van 7.0 te halen over het kalenderjaar.
- IUC-Noord werkt mee aan audits en verbetervoorstellen die efficiënte inrichting van processen bevorderen.

### 2.4 Processen

IUC-Noord voert de processen (strategiebepaling, specificeren, selecteren, contracteren, bewaken en nazorg) gestandaardiseerd uit voor alle afnemers, en gebruikt daarin templates/formats, die beschikbaar worden gesteld aan de afnemers. IUC-Noord voert de inkoopprocessen uit in één systeem. Daar waar koppelvlakken zijn, bijvoorbeeld bij het deel van de workflow dat zich bij de klant afspeelt, de dossieropbouw in een documentmanagementsysteem (DMS) het bestel en betaalproces, die niet op elkaar aansluiten, worden deze koppelvlakken beschreven. Indien systemen van het IUC-Noord en de klanten niet (geautomatiseerd) op elkaar aansluiten, worden er procesafspraken gemaakt in de DVA.

### 2.5 Standaard rapportage

- Afnemers ontvangen vijfmaal per jaar een DVR met betrekking tot de overeengekomen dienstverlening. Dit zal geschieden na 2 maanden, na 5 maanden, na 8 maanden, na 10 maanden en na 12 maanden.
- IUC-Noord stuurt deze rapportage uiterlijk binnen 19 dagen na afloop van de verslagperiode naar afnemers.
- Overige rapportages voor de afnemer zijn mogelijk. De frequentie, inhoud en kosten wordt vastgelegd in de DVA.

### 2.6 Spoedprocedure

De in de PDC genoemde doorlooptijden zijn maximale doorlooptijden. In het geval van Spoed kan contactpersoon van de afnemer contact opnemen met de accountmanager (en bij escalaties met manager IUC-Noord) om zo afspraken te maken over een kortere doorlooptijd wanneer de standaard doorlooptijd te lang is. De aanbesteding van spoedgevallen is gebonden aan de wettelijke termijnen. Indien hiervan afgeweken wordt, is dat een beslissing van het management van de opdrachtgever/afnemer. Hiervoor wordt de Waiver-procedure gevolgd (zie paragraaf 2.8).

### 2.7 Bezwaar- en beroepsprocedure

Alle juridische procedures met betrekking tot de door opdrachtnemer uitgevoerde inkooptrajecten zullen vooraf worden afgestemd met de directie OCW/WJZ, de CDI en de (budgethouder van) Opdrachtgever/afnemer. Daarbij kan de landsadvocaat worden ingeschakeld.

### 2.8 Waiverprocedure

Wanneer er sprake is van een bewuste afwijking van de (Europese) aanbestedingsregels dient expliciet opdracht te worden gegeven aan het IUC-Noord om de opdracht, waarbij de rechtmatigheid in het geding is, te laten aanvaarden. Hiervoor dient gebruik te worden gemaakt van het formulier voor de Waiverprocedure (het formulier 'managementbeslissing').

De Waiverprocedure is een eenduidige en uniforme procedure voor het ophalen van een handtekening van het bevoegd gezag in die gevallen dat een behoeftesteller bewust een externe verplichting aan wil gaan die afwijkt van de geldende wet- en regelgeving voor aanbesteden.

### 2.9 Relatiebeheer

Om de dienstverlening van het IUC-Noord voor de afnemer zo optimaal mogelijk te laten verlopen is een proces van relatiebeheer ingericht, dat minimaal bestaat uit het jaarlijks actualiseren van een accountplan en het tweemaandelijks rapporteren over en bespreken van de voortgang van dat plan en de dienstverlening in zijn geheel.

### 2.10 Communicatie

Het IUC-Noord heeft een communicatieplan waarin de verschillende wijze van communicatie met de afnemers wordt beschreven. In de DVA worden hierover nadere afspraken gemaakt.

### 3 Voorwaarden voor dienstverlening door IUC-Noord

#### 3.1 Leveringsvoorwaarden

- De opdrachtgever/afnemer en opdrachtnemer werken op basis van zakelijke afspraken, zoals opgenomen in de DVA. De voorwaarden zijn bedoeld om duidelijkheid te scheppen tussen opdrachtgever/afnemer en opdrachtnemer, voor, tijdens en na het uitvoeren van de afspraken in de DVA;
- De opdrachtnemer start pas met het uitvoeren van de overeengekomen afspraken in de DVA nadat deze is getekend;
- Indien de opdrachtgever/afnemer voor de uitvoering van de producten en diensten benodigde informatie en/of materialen ter beschikking dient te stellen, dan gaat de termijn waarbinnen de werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd niet eerder in dan nadat de informatie/materialen geleverd zijn aan opdrachtnemer;
- Termijn waarbinnen de werkzaamheden dienen te zijn afgerond, zijn te beschouwen als harde deadlines als dit expliciet is afgesproken in de DVA;
- Betaling door de opdrachtgever/afnemer dient te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum;
- Indien de opdrachtgever/afnemer niet binnen de termijn van 30 dagen heeft betaald, is opdrachtnemer gerechtigd, vanaf de vervaldag de wettelijke rente in rekening te brengen tot op de datum van voldoening van het gehele verschuldigde bedrag.
- Opdrachtnemer bepaalt de wijze waarop en door welke functionaris de verleende opdracht wordt uitgevoerd, en houdt daarbij zoveel als mogelijk rekening met de door de opdrachtgever/afnemer kenbaar gemaakte wensen;

#### 3.2 Annuleringsvoorwaarden

- Opdrachtgever/afnemer is op ieder moment gerechtigd een opdracht (voortvloeiend uit de DVA) te annuleren.
- Indien Opdrachtnemer nog niet met de uitvoering van die opdracht is begonnen, kan Opdrachtgever de opdracht annuleren zonder dat hieraan voor hem consequenties verbonden zijn.
- Indien Opdrachtnemer reeds met de uitvoering van de opdracht is begonnen, zullen de kosten in rekening worden gebracht bij de Opdrachtgever. Uitzondering daarop zijn Europese aanbestedingen en andere projectmatige activiteiten, daarvoor zullen alleen de werkelijk gemaakte uren in rekening worden gebracht;

#### 3.3 Verantwoordelijkheden Opdrachtgever

- Is verplicht de verschillende soorten basis/standaard dienstverlening zoals beschreven in paragraaf 1.1 en paragraaf 2 in deze PDC af te nemen.
- Opdrachten van Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer worden via de daarvoor afgesproken procedure verstrekt. De Opdrachtgever is eindverantwoordelijk voor het resultaat van het inkoop-/aanbestedingsproces.
- Dient de betreffende opdrachten en overeenkomsten te tekenen.
- Zorgt ervoor dat alle informatie, materialen of faciliteiten, die Opdrachtnemer voor het verrichten van de diensten nodig heeft, tijdig in de overeengekomen vorm en op de overeengekomen wijze ter beschikking komen van Opdrachtnemer;
- Zorgt naar eer en geweten voor de juistheid, volledigheid, rechtmatigheid en betrouwbaarheid van de aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde informatie en/of materialen;
- Zorgt er voor Opdrachtnemer direct te informeren over feiten en omstandigheden die in verband met de uitvoering van de diensten van belang kunnen zijn;
- Draagt zorg voor het tijdig aanleveren van informatie over relevante beleidsmatige ontwikkelingen die door Opdrachtnemer moeten worden geïmplementeerd c.q. uitgevoerd;
- Is en blijft eindverantwoordelijk voor de rechtmatigheid van de inkooptrajecten;
- Is naar derden verantwoordelijk voor het aan de rechtmatigheidseisen voldoen van de in zijn opdracht uitgevoerde inkooptrajecten;
- Zorgt ervoor dat Opdrachtnemer met betrokken klantorganisaties de vaste afspraak heeft dat alle inkooptrajecten via Opdrachtnemer verlopen;



- Draagt ervoor zorg dat de overeengekomen dienstverlening en de daarbij behorende afspraken en verantwoordelijkheden binnen de eigen organisatie bekend zijn.

### 3.4 Verantwoordelijkheden Opdrachtnemer

- Volgt de wettelijke, Rijksbrede (waaronder normen, eisen en beleidsuitgangspunten) en departementale kaders ten aanzien van inkoop en aanbestedingen en garandeert de toepassing daarvan binnen de overeengekomen termijn. In het geval dat de toepassing van nieuwe wet- en regelgeving en kaders leidt tot een verandering van de inspanningen van Opdrachtnemer, dan zullen partijen eerst overeenstemming moeten hebben over gevolgen op de dienstverlening. Dit kan leiden tot vertraging van de dienstverlening;
- Zorgt ervoor Opdrachtgever direct te informeren over feiten en omstandigheden die in verband met de uitvoering van de dienstverlening van belang kunnen zijn;
- Neemt alleen opdrachten aan via de afgesproken procedure en accepteert alleen opdrachtbrieven en overeenkomsten die getekend zijn conform de actuele mandaatregeling van de Opdrachtgever;
- Richt de voor de dienstverlening benodigde processen in en ondersteunt deze;
- Draagt zorg voor het binnen de eigen organisatie bekend zijn van de overeengekomen dienstverlening en de daarbij behorende afspraken en verantwoordelijkheden;
- Zorgt voor geheimhouding met betrekking tot alle gegevens van Opdrachtgever, waarvan redelijkerwijs kan worden aangenomen, dat deze gegevens een vertrouwelijk karakter hebben;
- Volgt door Opdrachtgever vastgestelde integriteits-, en gedragsregels;
- Zorgt voor personele continuïteit en, indien noodzakelijk, voor adequate vervanging;
- Ontsluit informatie over de inkoopprocedures van het IUC-Noord voor de klant via de website [www.IUC-Noord.nl](http://www.IUC-Noord.nl);
- Stelt op verzoek van FEZ en Algemene Rekenkamer gegevens ter beschikking inzake de spendanalyse, waivers en aanbestedingskalender. Afnemer levert periodiek input voor/een validatie van de 6 kwartalen aanbesteding-kalender voor EA's.
- Dit geschiedt uitsluitend na afstemming met betrokken afnemers.
- Draagt ervoor zorg dat de verwervingsdossiers volgens de Rijksbrede richtlijn contractprocesbeheer worden opgeslagen en dat de klantorganisaties toegang krijgen tot de dossiers.

### 3.5 Kaders en compliance

- Aanbestedingswet, en circulaires;
- Vigerende Rijksbrede richtlijnen betreffende contractbeheer en dossierbeheer;
- Beleidsrichtlijnen van CDI-office;
- Voert ambities uit zoals opgenomen in nota van bevindingen van de CDI van OCW;
- Voldoet aan wet en regelgeving zoals opgenomen in de procesbeschrijvingen.

### 3.6 Offerte procedure

- Wanneer de afnemer een behoefte heeft aan gewijzigde dan wel nieuwe producten/diensten dan vindt overleg plaats tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, om te komen tot een strategiebepaling, specificatie van de behoefte.
- Er wordt een eerste inschatting gemaakt van het beschikbare/benodigde budget en de vereiste doorlooptijd.
- De resultaten worden vastgelegd door de opdrachtnemer in een offerte. De offerte wordt voorgelegd aan de opdrachtgever, indien nodig wordt de offerte in een overleg besproken, toegelicht, en eventueel aangepast;
- De afgestemde offerte wordt voorgelegd ter ondertekening door de gemandateerde opdrachtgever.

### 3.7 Klachten- en geschillenprocedure

Opdrachtnemer wil haar dienstverlening zo goed mogelijk verlenen. Toch kan het gebeuren dat een klant niet helemaal tevreden is over de dienstverlening of de organisatie daarvan. In dat geval volgt Opdrachtnemer het formele escalatie-pad zoals beschreven in paragraaf 5.2. Bij klachten zal opdrachtnemer de dienstverlening zo spoedig mogelijk herstellen, een analyse uitvoeren naar de oorzaak en maatregelen voorstellen om de grondoorzaak weg te nemen.



## 4 Financiering

### 4.1 Tarieven

Onderstaand zijn de tarieven per product opgenomen:

Aanbesteding	Uren per stuk	Stukprijs
<b>Tenders</b>		
Europese Aanbesteding Standaard (EAS)	224	25.088
Europese Aanbesteding Complex (EAC)		nvt
Meervoudig Onderhands Standaard (MOS)	35	3.920
Meervoudig Onderhands Complex (MOC)	224	25.088
Enkelvoudig Onderhands Standaard (EO)	15	1.680
Mini Competitie standaard (MCS)	10	1.120
Mini Competitie complex (MCC)	20	2.240
Enkelvoudige Uitvraag onder ROK	7	784
Verlengingen/wijzigingen/beëindiging	2	224
<b>Overig</b>		
Spendanalyse (gedifferentieerd tarief)	PM	nvt
Rapportage interne monitor programmagelden	nvt	nvt
Contractbeheer	nvt	nvt
Monitoring programmagelden	6	672

Voor overige diensten worden de volgende uurtarieven gebruikt:

Soort werkzaamheden	Uurprijs
Advies operationeel	95
Advies tactisch	114
Advies strategisch	145

Het gehanteerde uurtarief in deze PDC 2020 bedraagt 112 euro per uur. Dit is het gemiddeld berekend uurtarief als alle kosten van het IUC-Noord worden verdeeld over de (verwachte) operationele uren. De loonkosten zijn geïndexeerd met de verwachte loonstijging.

### 4.2 Spelregels

De spelregels voor de financiering van IUC-Noord hebben het volgende doel:

1. Een duidelijke verantwoordelijkheidsverdeling tussen de afnemers en de eigenaar.
2. Het opleveren van financieringsprincipes die recht doen aan de vraag naar een juiste en rechtvaardige doorbelasting van dienstverlening aan de afnemers en IUC Noord in staat stellen haar eigen risico's te managen en een betrouwbare bedrijfsvoeringpartner te zijn.
3. Een duidelijke (financiële) risicoverdeling.
4. Geen onnodige bureaucratische procedures.

#### De spelregels ten aanzien van de afname

IUC Noord houdt met alle klantorganisaties periodiek een accountgesprek. Met als uitgangspunt de afnameschattingen inventariseert IUC-Noord de te verwachten wijzigingen in de vraag. Op basis daarvan maakt IUC-Noord een jaarplan. De afnemer geeft voor 1 december in het voorafgaande jaar aan welke totale afname in af te nemen diensten verwacht mag worden.

1. Zowel standaard producten, Europese aanbestedingen als overige diensten zitten in afnamegarantie op basis van de afgesproken jaarcolumes.
2. Alle diensten zijn onderling uitwisselbaar (ook tussen overige diensten en standaardproducten).
3. Afname boven afnamegarantie wordt aanvullend in rekening gebracht, meerwerk boven afnamegarantie levert opslag op prijs op (30%).
4. Geen opslag indien totaal aantal uur binnen de begrote afname garantie valt (dan is er geen extra inhuur nodig).
5. Korting op afnamegarantie als afnemer minder afneemt, mits een andere afnemer meer afneemt.
6. Evenredige verdeling van eventuele korting over afnemers naar rato van minder afname (lagere rekening mits andere afnemers meer gebruik maken). Dit is nader uitgelegd in het voorbeeld onder 4.
7. Categoriemanagement valt buiten berekening afnamegarantie; meer/minder inzet in categoriemanagement. Voornamelijk is het uitgangspunt dat dit op een andere wijze zal worden gefinancierd.

#### De spelregels ten aanzien van de facturering

1. Er wordt per kwartaal vooraf gefactureerd per afnemer (1/4-deel van de afnamegarantie).
2. Eenmaal per jaar wordt een eindafrekening opgesteld, waarbij verrekeningen worden doorgevoerd. De opgave van de verrekening vindt plaats binnen 1 maand na afloop van het kalenderjaar.
3. Bij het opstellen van de DVR wordt beoordeeld door IUC-Noord in hoeverre de afnameschattingen overeen komen met de werkelijke afname. In overleg met de afnemers (afnemersberaad en of accountoverleg) kan het factuurbedrag tussentijds worden aangepast.

#### Voorbeeld ten aanzien van de spelregels

In een fictief voorbeeld met 3 afnemers wordt de nieuwe werkwijze nader uitgelegd.

Voorbeeld:

Indien de totale afname **lager** is dan vooraf gepland door alle afnemers tezamen

afnemer	afnamegarantie	Werkelijke afname	verschil	eindafrekening
<b>1</b>	100	50	-50	-25
<b>2</b>	200	150	-50	-25
<b>3</b>	150	200	50	50
<b>totaal</b>	450	400	-50	0

Indien de totale afname **hoger** is dan vooraf gepland door alle afnemers tezamen

afnemer	afnamegarantie	Werkelijke afname	verschil	toeslag	eindafrekening
<b>1</b>	100	150	50	7,5	57,5
<b>2</b>	200	150	-50	0	-50
<b>3</b>	150	200	50	7,5	57,5
<b>totaal</b>	450	500	50	15	65

Toelichting: de helft van de toeslag van 30% bij afnemer 1 en 3 wordt gecompenseerd door de lagere afname bij afnemer 2, waardoor voor dit deel niet extern hoeft te worden ingehuurd.

## 5 Governance

### 5.1 Overlegvormen

Er wordt drie- of viermaal per jaar een afnemersberaad georganiseerd. Hierin nemen de servicemanagers inkoop (regiefunctionaris) deel namens de afnemers. Daarnaast wordt er drie- of viermaal per jaar een directeurenoverleg georganiseerd. Hierin participeren de opdrachtgevende directeuren van de afnemers en de gedelegeerd eigenaar. Jaarlijks wordt er een governanceboard georganiseerd, waarin de visie en innovatiedoelstellingen worden besproken.

### 5.2 Escalatiemodel

	<b>Opdrachtgever/afnemer</b>		<b>Opdrachtnemer</b>
<b>0</b>	<b>Medewerker afnemer</b>	↔	<b>Medewerker IUC-Noord</b>
	escaleert naar ↓		escaleert naar ↓
<b>1</b>	<b>Operationeel manager</b>	↔	<b>Operationeel manager IUC-Noord</b>
	escaleert naar ↓		escaleert naar ↓
<b>2</b>	<b>Manager Bedrijfsvoering</b>	↔	<b>Manager IUC-Noord</b>
	escaleert naar ↓		escaleert naar ↓
<b>3</b>	<b>Bestuurder Opdrachtgever</b>	↔	<b>Bestuurder eigenaar</b>

### 5.3 Mandaten

Voor het nemen van beslissingen, tekenen van formele documenten is de mandaatregeling van afnemende organisatie van toepassing. De afnemer is zelf verantwoordelijk dat uitsluitend gemandateerde opdrachten verstrekt worden. Indien achteraf blijkt dat de opdracht door een onbevoegde is getekend dan is de afnemer verantwoordelijk voor de consequenties.

### 5.4 Slotbepalingen

- Deze PDC vervangt alle eerder gemaakte PDC's;
- Indien een hoofdstuk of onderdeel gewijzigd dient te worden op basis van bijvoorbeeld wet-, regelgeving, rijksbrede dan wel departementale kaders dan blijven de overige bepalingen van deze PDC onverkort van kracht en zal met inachtneming van de bedoeling van de Opdrachtgever/eigenaar de PDC worden aangepast.
- Daarnaast kan de PDC aangepast worden op basis van gewijzigde behoeftes/ontwikkelingen bij de afnemerorganisaties;
- De opdrachtnemer ontvangt en verzamelt aanvullende wensen ten aanzien van wijziging van de PDC vanuit één of meerdere deelnemende partijen;
- De opdrachtnemer vraagt de deelnemers verenigd in het afnemersberaad om advies en initiële belangstelling;
- Het afnemersberaad van IUC-Noord beoordeelt de verzoeken tot aanvulling c.q. wijziging van de PDC en valideert deze al dan niet;
- De opgestelde / geconsolideerde verzoek(en) tot aanvulling c.q. wijziging van de PDC worden door de Manager SSO-Noord aangeboden aan de eigenaar ter vaststelling;
- Aanpassingen zullen niet vaker dan maximaal 1 X per jaar worden verwerkt in de PDC.