



Rijksoverheid



IUC-Noord

Producten- en
dienstencatalogus
2023-2024

PDC

Waarde door professie

Inkoop

IUC-Noord is de uitvoeringsorganisatie voor het ministerie van OCW, het CJIB en de Rijkscategorie Datacenters op het gebied van inkoop. IUC-Noord creëert waarde door professionaliteit, duurzaamheid en innovatie.



Inleiding

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

IUC-Noord gaat bij het leveren van haar producten en diensten uit van 'operational excellence'. De prijzen in deze producten- en dienstencatalogus (PDC) zijn gebaseerd op levering van onze diensten conform die processen. Als een afnemer daarvan wenst af te wijken, gelden daarvoor afwijkende (hogere) tarieven per dienst, die in de dienstverleningsafspraken (DVA) overeengekomen worden. Voor specifieke diensten zijn meer uren nodig dan voor gestandaardiseerde diensten, dat veroorzaakt hogere tarieven.

Op basis van deze PDC wordt met elke afnemer een jaarlijkse DVA gemaakt. In deze DVA worden de geplande afname van verschillende producten en diensten en de daarbij behorende kosten vastgelegd. IUC-Noord legt met dienstverleningsrapportages (DVR) periodiek verantwoording af aan de opdrachtgevers en afnemers over de realisatie van de gemaakte afspraken.

De eigenaar van SSO-Noord (DG-DUO) stelt wijzigingen in het producten en diensten aanbod van IUC-Noord vast.

Deze PDC wordt voor twee jaar afgesloten echter met dien verstande dat de bijlage tarieven per 01-01-2024 opnieuw zal worden vastgesteld.



Afnemers

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

Inhoudsopgave

<u>Producten en diensten</u>	4
<u>Europees aanbesteden</u>	5
<u>Onderhands aanbesteden</u>	6
<u>Contractbeheer en -management</u>	8
<u>Marktconsultatie</u>	10
<u>Bestellen tot betalen</u>	11
<u>Advies</u>	12
<u>KPI's en normen per product/dienst</u>	13
<u>Ondersteunende processen</u>	14
<u>Service</u>	15
<u>PDC en DVA</u>	15
<u>Kwaliteitsborging</u>	15
<u>Standaard rapportage</u>	15
<u>Spoedprocedure</u>	15
<u>Bezwaar- en beroepsprocedure</u>	15
<u>Waiverprocedure</u>	15
<u>Voorwaarden voor dienstverlening</u>	16
<u>Leveringsvoorwaarden</u>	17
<u>Annuleringsvoorwaarden</u>	17
<u>Verantwoordelijkheden opdrachtgever</u>	17
<u>Verantwoordelijkheden IUC-Noord</u>	17
<u>Kaders en compliance</u>	18
<u>Klachten- en geschillenprocedure</u>	18
<u>Financiering</u>	19
<u>Spelregels</u>	20
<u>Governance</u>	21
<u>Overlegvormen</u>	22
<u>Mandaten</u>	22
<u>Slotbepalingen</u>	22
<u>Bijlagen</u>	23
<u>Bijlage 1: tarieven</u>	24

Producten en diensten

Diensten

De diensten van IUC-Noord zijn te verdelen in basisdiensten die voor een vaste prijs per stuk geleverd worden (gebaseerd op een begroting van uren x tarief) en adviesdiensten geleverd op basis van uren x tarief. We onderscheiden de volgende diensten:

- Europees aanbesteden
- Onderhands aanbesteden
- Contractbeheer en management
- Marktconsultatie (Nacalculatie op basis van uurtarief)
- Bestellen tot betalen
- Advies

Europees aanbesteden

- Complex (nacalculatie op basis van uurtarief)
- Standaard (standaard/vaste prijs)
- Nationaal aanbesteden (standaard/vaste prijs)

Onderhands aanbesteden

- Meervoudig onderhands complex (standaard/vaste prijs)
- Meervoudig onderhands standaard (standaard/vaste prijs)
- Enkelvoudig onderhands (standaard/vaste prijs)
- SAS enkelvoudig onderhands (standaard/vaste prijs)
- SAS meervoudig onderhands (standaard/vaste prijs)
- Contractverlenging, contractwijziging of tussentijdse beëindiging

Contractbeheer en -management

- Contractbeheer (naar rato conform basisdienstverlening)
- Registreren contract buiten IUC-Noord om overeen gekomen (standaard/vaste prijs)
- Leveranciers- en contractmanagement (LCM) (naar rato conform de basisdienstverlening)
- Spendanalyse (standaard/vaste prijs)
- Rapportage interne monitor programmagelden BD (standaard/vaste prijs)

Marktconsultatie

Marktconsultatie

Bestellen tot betalen

- Minicompetitie regulier (standaard/vaste prijs)
- Minicompetitie complex (standaard/vaste prijs)
- Enkelvoudige aanvraag onder ROK (standaard/vaste prijs)
- Registreren inkoopdossier, aanschaf via webshop door afnemer

Advies

- Operationeel: schaal 8-9 (uurtarief)
- Tactisch: schaal 10-11 (uurtarief)
- Strategisch: schaal 12-14 (uurtarief)
- Monitoring en advisering centrale inkoopprocessen (standaard/vaste prijs)

Andere aanbestedingsprocedures zoals bijvoorbeeld prijsvraag of onderhandeling worden op basis van nacalculatie tegen het standaard uurtarief uitgevoerd. In de volgende paragrafen zijn de producten en diensten nader uitgewerkt. De doorlooptijd betreft daarbij de maximale doorlooptijd (weergegeven in kalenderdagen).



Europees aanbesteden

Product/dienst	Omschrijving	Voorwaarden	Doorlooptijd	Kosten	Input	Output
Europese aanbesteding complex (EAC)	<ul style="list-style-type: none"> • Complexe aanbesteding boven Europees drempelbedrag <p><i>Criteria:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Meer dan 10 interne stakeholders • Hoog risicoklasse, bijvoorbeeld bij grote politieke gevoeligheid (te bepalen in overleg) 	<p>Afnemer levert ieder kwartaal input voor (een validatie van) de aanbestedingskalender van 6 kwartalen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Afnemer vult het inkoopopdrachtformulier in voor start voorbereidingsfase. • Akkoord op PVA voor start van de specificatiefase. • Opdrachtgever levert inhoudelijk PvE. • Opdrachtgever levert beoordelaars. • Opdrachtgever voert review uit op aanbestedingsstukken. 	<p>Maatwerk, indicatief circa 365 kalenderdagen (inclusief wettelijke standstill-termijn)</p>	<p>Maatwerk, op basis van inschatting vooraf. Afrekening per kalenderjaar op basis van werkelijke uitgevoerde uren tegen het gemiddeld tarief.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inkoopopdracht- en intakeformulier • Programma van eisen • Beoordelaars 	<ul style="list-style-type: none"> • Overeenkomst • Gunningsbrieven • Afwijzingsbrieven • Gesprekken naar aanleiding van gunning en afwijzing
Europese aanbesteding standaard (EAS) inclusief nationale (niet-) openbare aanbesteding	<ul style="list-style-type: none"> • Alle overige Europese aanbestedingen • Nationale openbare aanbestedingen • Nationale niet-openbare aanbestedingen 	<p><i>Optioneel</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtgever stelt projectleider beschikbaar. • Opdrachtgever, accountmanager IUC-Noord en een gebruiker zitten minimaal in de stuurgroep. • Stuurgroep komt uiterlijk op het moment van goedkeuring PVA, excepties en decharge samen. 	<p>210 dagen kalenderdagen (inclusief wettelijke standstill-termijn)</p>	<p>Na acceptatie aanbestedingsstrategie 200 uren per stuk (zie tarievenblad).</p> <p>Werkzaamheden tot aan de definitieve ondertekening van de aanbestedingsstrategie worden als maatwerk afgerekend.</p>		

Onderhands aanbesteden

Product/dienst	Omschrijving	Voorwaarden	Doorlooptijd	Kosten	Input	Output
Meervoudig onderhands complex (MOC)	<p>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.</p> <p><i>Criteria:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Boven de EA-grens • Meer dan 10 interne stakeholders • Hoog risicoklasse, bijvoorbeeld bij grote politieke gevoeligheid (te bepalen in overleg) 	<ul style="list-style-type: none"> • Inkoopopdrachtformulier is ingevuld voor start van de aanbesteding. • Opdrachtgever levert specificaties en inhoudelijke capaciteit voor opstellen aanbestedingsdocumenten, beantwoordt vragen en doet de beoordeling. • Opdrachtgever reageert of geeft input binnen 5 werkdagen. • Opdrachtgever is de materiedeskundige met betrekking tot de behoeftestelling en vraagspecificatie. • Opdrachtgever is verantwoordelijk voor een juiste beoordeling van de offertes. 	210 kalenderdagen (inclusief de wettelijke standstill-termijn)	<p>Na acceptatie aanbestedingsstrategie 200 uren per stuk (zie tarievenblad).</p> <p>Werkzaamheden tot aan de definitieve ondertekening van de aanbestedings- of inkoopstrategie worden als maatwerk afgerekend.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inkoopopdracht- en intakeformulier • Programma van eisen • Beoordelaars 	<ul style="list-style-type: none"> • Contract • Gunningsbrieven • Afwijzingsbrieven
Meervoudig onderhands standaard (MOS)	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.		42 kalenderdagen (inclusief de wettelijke standstill-termijn)	35 uren per stuk (zie tarievenblad)	<ul style="list-style-type: none"> • Inkoopopdracht- en intakeformulier • Programma van eisen • Beoordelaars 	<ul style="list-style-type: none"> • Overeenkomst • Gunningsbrieven • Afwijzingsbrieven
Enkelvoudig onderhands (EO)	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 kalenderdagen	15 uren per stuk (zie tarievenblad)	<ul style="list-style-type: none"> • Inkoopopdracht- formulier • Programma van eisen • Beoordelaars 	<ul style="list-style-type: none"> • Overeenkomst

<p>Vervolg</p> <p>Aanbestedings-procedure voor sociale en andere specifieke (SAS) diensten</p> <p>Enkelvoudig onderhands (SAS-EO)</p>	<p>Offerteaanvraag van een opdracht lager dan € 750.000,-</p> <p>Voorbeelden van SAS-diensten zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • onderwijs • gezondheidszorg • maatschappelijke dienstverlening • juridische diensten 		21 kalenderdagen	35 uren per stuk (zie tarievenblad)	<ul style="list-style-type: none"> • Inkoop-opdracht- en intakeformulier • Programma van eisen • Beoordelaars 	<ul style="list-style-type: none"> • Overeenkomst • Gunningsbrieven
<p>Aanbestedings-procedure voor sociale en andere specifieke (SAS) diensten</p> <p>Meervoudig onderhands (SAS-MO)</p>	<p>Offerteaanvraag van een opdracht lager dan 750.000,-</p> <p>Voorbeelden van SAS-diensten zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • onderwijs • gezondheidszorg • maatschappelijke dienstverlening • juridische diensten 		49 kalenderdagen	55 uren per stuk (zie tarievenblad)	<ul style="list-style-type: none"> • Inkoop-opdracht- en intakeformulier • Programma van eisen • Beoordelaars 	<ul style="list-style-type: none"> • Overeenkomst • Gunningsbrieven • Afwijzingsbrieven
<p>Contractverlenging/aanpassing/beëindiging (VL)</p>	<p>Verlenging of aanpassing van een overeenkomst. Gesloten via EA, MVO, minicompetitie of EO.</p>		14 kalenderdagen	2 uren per stuk (zie tarievenblad)	<ul style="list-style-type: none"> • Contract • Beslissing 	<ul style="list-style-type: none"> • Wijzigingsbrief • Beëindigingsbrief

Contractbeheer en -management

Product/dienst	Omschrijving	Voorwaarden	Doorlooptijd	Kosten	Input	Output
Contractbeheer	<p>Zorgdragen voor adequate informatie over de status van afgesloten overeenkomsten, ten behoeve van de contracteigenaren en ter ondersteuning van het gehele contractmanagementproces.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het administratief vastleggen van contractgegevens conform Rijksbrede richtlijnen in CTM. • Het signaleren van te verlengen en/of te beëindigen contracten. • Het leveren van overzichten uit het contractregister. 	De opdrachtgever verstrekt wederzijds getekende overeenkomsten (contracten of offertes) aan het IUC-Noord	5 werkdagen	De totale kosten worden verdeeld over de afnemers naar rato van de omzet per afnemer	Contract	<ul style="list-style-type: none"> • Geregistreeerde overeenkomst • Signalering • Overzichten vanuit contractregister
Registreren contract buiten IUC-Noord om overeengekomen (RC)	Registreren van overeenkomsten die door de opdrachtgever zelfstandig zijn afgesloten, zonder dat IUC-Noord het inkooptraject begeleid heeft.	De opdrachtgever verstrekt wederzijds getekende overeenkomsten (contracten of offertes) aan IUC-Noord	14 kalenderdagen	2 uren per stuk (zie tarievenblad)	Wederzijds getekend contract/overeenkomst	<ul style="list-style-type: none"> • Geregistreeerde overeenkomst
Leveranciers- en contractmanagement (LCM)	<p>LCM zorgt voor aansluiting bij Rijksbrede aanbestedingstrajecten en zorgt voor de juiste input vanuit alle afnemers/opdrachtgevers.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informeren en begeleiden van het implementatieproject en het inregelen van de inkoopprocessen binnen inkoop van het IUC. 	<ul style="list-style-type: none"> • Commitment vanuit afnemers ten aanzien van input bij aangesloten Rijksbrede contracten. • Periodiek overleg met deelnemers en minimaal 1 keer per jaar strategisch overleg per Rijksbreed contract. 	Continu	De doorbelasting vindt plaats naar rato conform de basisdienstverlening	Rijksbrede contracten	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoring aanbestedingskalender • Deelname aanbestedingen • Implementatiebegeleiding • Advies • Implementatie plannen • Handleidingen per raamovereenkomst

Vervolg Leveranciers- en contractmanagement (LCM)	<ul style="list-style-type: none"> • Bij specifieke uitvragen of contractuele vragen gericht advies geven op de vraagstellingen van afnemers of opdrachtgevers. • Rijksbrede contracten monitoren op basis van KPI's en afspraken uit aanbestedingsdocumenten. • Leveranciersgesprekken begeleiden en toetsen hoe afnemers samenwerking en prestaties ervaren. • Escalaties en klachten conform afspraak oppakken in samenspraak met alle stakeholders. 					
Spendanalyse¹	<p>Dit is een rapportage met een analyse van de spend op basis van financiële gegevens uit de administratie van klantorganisaties en gegevens uit het contractenregister van IUC-Noord. De spendanalyse wordt vier keer per jaar opgemaakt voor alle dienstonderdelen van OCW. Voor CJIB zijn afwijkende afspraken gemaakt.</p>	<p>De benodigde inkoopgerelateerde financiële gegevens van de afnemer worden in een door het IUC-Noord opgesteld format aangeleverd.</p>	<p>Conform de separaat op te stellen en vast te stellen planning (ketenoverleg) voor de voortgangsrapportage beslissingen en interne monitor.</p> <p>Voor het CJIB: conform afspraak in DVA.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 50 uur voor BD en DUO • 25 uur voor RCE, IvhO en NA • 30 uur voor CJIB 	<p>Klantvraag</p>	<p>Analyse</p>
Rapportage interne monitor programmagelden BD	<p>Rapportage drie maal per jaar</p>	<p>Zie spendanalyse</p>	<p>Conform planning ketenoverleg</p>	<p>50 uren per stuk</p>	<p>Klantvraag</p>	<p>Analyse</p>

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

Marktconsultatie

Product/dienst	Omschrijving	Voorwaarden	Doorlooptijd	Kosten	Input	Output
Marktconsultatie	Het uitvoeren van een informatie-uitwisseling met belanghebbende partijen over een voorgenomen aanbesteding.	Vraagstelling afnemer	Afhankelijk van de vraagstelling	Op basis van nacalculatie, standaard uurtarief	De vraagstelling	Adviesrapport

Bestellen tot betalen

Product/dienst	Omschrijving	Voorwaarden	Doorlooptijd	Kosten	Input	Output
Mini competities complex (MCC)	Offerteaanvraag van een product dat binnen de 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"> Afnemer gebruikt format inkoopopdrachtformulier en vult dit in voor aanvang inkoopproces (tenzij anders overeen gekomen). Afnemer reageert of geeft input binnen 5 werkdagen. Afnemer is de materiedeskundige met betrekking tot de behoeftestelling, vraagspecificatie en speelt een belangrijke rol bij de beoordeling van de offertes. 	28 kalenderdagen	20 uren per stuk (zie tarievenblad)	Behoeftestelling en vraagspecificatie	<ul style="list-style-type: none"> Contract Gunningsbrieven Afwijzingen
Mini competities standaard (MCS)	Offerteaanvraag van een product dat binnen de 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.		12 kalenderdagen	10 uren per stuk (zie tarievenblad)		
Enkelvoudige uitvraag onder raamovereenkomst (EOR)	Enkelvoudige uitvraag onder een ROK (na overeenstemming met de afnemer)		12 kalenderdagen	7 uren per stuk (zie tarievenblad)		
Registratie inkoopdossier aanschaf afnemer via webshop (WS)	Registratie van het inkoopdossier van een aanschaf door afnemer via een webshop (vallend onder een ROK)	<ul style="list-style-type: none"> De opdrachtgever verstrekt het volledige inkoopdossier aan IUC-Noord 	14 kalenderdagen	2 uren per stuk (zie tarievenblad)	Inkoopdossier	<ul style="list-style-type: none"> Geregistreerd inkoopdossier

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
Operationele adviezen schaal 8-9 (OADV)	<p>Binnen deze subgroep vallen de volgende producten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adviezen geven • Vragen beantwoorden • Standaardgegevens leveren op verzoek van afnemer 	Conform DVA over geplande volume	Conform afspraak	Tarief per uur (zie tarievenblad)	Klantvraag	Advies
Tactische adviezen schaal 10-11	<p>Binnen deze subgroep vallen de volgende producten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analyseren bedrijfskritische leveranciers en op basis daarvan adviseren over de mogelijkheden in de leveranciersmarkt. • Adviseren over een aanbestedingsstrategie. • Adviseren over rechtmatigheidseisen met betrekking tot het inkoopproces. • Juridische adviezen geven met betrekking tot toepassen (van wijzigingen binnen de) aanbestedingsregelgeving. • Geven van adviezen, informatie of gegevens ter ondersteuning bij A(D)R-vragen. • WOO-verzoeken en A(D)R-controles aan de afnemers. • Adviseren over aanbestedingsvormen. • Adviseren bij de Waiverprocedure. 		Conform afspraak	Tarief per uur (zie tarievenblad)	Klantvraag	Advies

Product/dienst	Omschrijving	Voorwaarden	Doorlooptijd	Kosten	Input	Output
Strategische adviezen schaal 12-14 (SADV)	Binnen deze subgroep vallen de volgende producten: <ul style="list-style-type: none"> • Adviseren ten behoeve van sourcingstrategie. • Adviseren bij specifieke zaken over bedrijfsvoering en inkooppolicy van de afnemer. 		Conform afspraak	Tarief per uur (zie tarievenblad)	Klantvraag	Advies
Monitoring en advisering decentrale inkoopprocessen. Programmagelden (PG)	IUC-Noord adviseert over de te volgen inkoopprocedure en stelt vooraf formats beschikbaar. Op basis van de gebruikte formats toetst IUC-Noord of de juiste procedure is gevolgd voordat gunning plaatsvindt.	<ul style="list-style-type: none"> • Gebruik format inkoopstartformulier voor decentrale inkoop door opdrachtgever. • Vul het format inkoopstartformulier voor aanvang van inkoopproces in. • Biedt de documenten ter beoordeling van IUC-Noord voor gunning aan. 	Conform afspraak	6 uren per stuk (zie tarievenblad)	Klantvraag	Advies

KPI's en normen per product/dienst

KPI	Norm
Klanttevredenheid	Gemiddeld cijfer >7,0
Doorlooptijd tenders	>= 90% van de gevallen binnen de afgesproken normtijden zoals opgenomen in de PDC
Onrechtmatige tenders zonder managementbeslissing	0 verwijtbaar aan IUC-Noord
Percentage geëvalueerde afgeronde Europese aanbestedingen (binnen twee maanden na contractering)	100%

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

Ondersteunende processen

- [Service](#)
- [PDC en DVA](#)
- [Kwaliteitsborging](#)
- [Standaard rapportage](#)
- [Spoedprocedure](#)
- [Bezwaar- en beroepsprocedure](#)
- [Waiverprocedure](#)



Service

- IUC-Noord is bereikbaar via de mail (iuc-noord@iuc-noord.nl) en op werkdagen telefonisch via het mobiele nummer van de toegewezen inkoper of van de accountmanager.
- IUC-Noord reageert binnen 1 werkdag na ontvangst van de inkoopaanvraag met een ontvangstbevestiging. Binnen 2 werkdagen volgt een inhoudelijke reactie.
- Indien de in de PDC gestelde doorlooptijden zoals genoemd onder paragraaf "[Europese- en onderhandse aanbestedingen](#)" niet (kunnen) worden gehaald, meldt IUC-Noord dit tijdig aan de contactpersoon van opdrachtgever inclusief een voorstel hoe daar mee om te gaan.
- In bepaalde omstandigheden komt het voor dat een inkooptraject veel zoekwerk vergt vóórdat de daadwerkelijke (enkelvoudige) aanbesteding gestart kan worden. Als dit het geval is zal IUC-Noord een voorstel doen voor een adviestraject. De opdrachtgever zal dit eerst moeten accorderen voordat deze inzet start en tot facturering overgegaan kan worden. Bij standaard Europese aanbestedingen (EAS) en complexe meervoudig onderhandse aanbestedingen (MOC) wordt de aanbestedingsstrategie-fase altijd als maatwerk in rekening gebracht.

PDC en DVA

Over de realisatie van de afspraken wordt in de DVR per opdrachtgever gerapporteerd aan de afnemers. Over de KPI's wordt viermaandelijks gerapporteerd aan de eigenaar.

Kwaliteitsborging

- IUC-Noord borgt de kwaliteit door het uitvoeren van een intern auditplan.
- Klanttevredenheid wordt gemeten na afronding van elk aanbestedingstraject. 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.

Standaard rapportage

- Afnemers ontvangen vijfmaal per jaar een DVR met betrekking tot de overeengekomen dienstverlening. Dit vindt plaats na 2 maanden, na 5 maanden, na 8 maanden, na 10 maanden en na 12 maanden.
- IUC-Noord stuurt deze rapportage uiterlijk binnen 19 kalenderdagen na afloop van de verslagperiode naar afnemers.

- Overige rapportages voor de afnemer zijn mogelijk. De frequentie, inhoud en kosten worden vastgelegd in de DVA.

Spoedprocedure

De in de PDC genoemde doorlooptijden zijn maximale doorlooptijden. In het geval van spoed kan de inkoopcontactpersoon contact opnemen met de accountmanager (bij escalaties met manager IUC-Noord). Samen kunnen ze dan afspraken maken over een kortere doorlooptijd wanneer de standaard doorlooptijd te lang is. De aanbesteding van spoedgevallen is gebonden aan de wettelijke termijnen. Afwijken hiervan is een beslissing van het management van de opdrachtgever of afnemer. Hiervoor wordt de Waiverprocedure gevolgd, zie paragraaf "[Waiverprocedure](#)".

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 of afnemer. Daarbij kan de landsadvocaat worden ingeschakeld. De daarmee gemoeide kosten worden doorbelast aan de betreffende opdrachtgever.

Waiverprocedure

Bij bewuste afwijking van de (Europese) aanbestedingsregels moet IUC-Noord expliciet gevraagd worden om de opdracht (waarbij de rechtmatigheid in het geding is) te aanvaarden. Hiervoor wordt het formulier 'managementbeslissing' voor de Waiverprocedure gebruikt. De Waiverprocedure is een eenduidige en uniforme procedure voor wanneer OCW, JenV en CJIB bewust afwijken van de geldende wet- en regelgeving voor aanbesteden.



Voorwaarden voor dienstverlening

- [Leveringsvoorwaarden](#)
- [Annuleringsvoorwaarden](#)
- [Verantwoordelijkheden opdrachtgever](#)
- [Verantwoordelijkheden IUC-Noord](#)
- [Kaders en compliance](#)
- [Klachten- en geschillenprocedure](#)



Leveringsvoorwaarden

- De opdrachtgever/afnemer en IUC-Noord werken op basis van zakelijke afspraken, zoals opgenomen in de DVA. De voorwaarden zijn bedoeld om duidelijkheid te scheppen tussen opdrachtgever/afnemer en IUC-Noord gedurende het traject.
- IUC-Noord start pas met het uitvoeren van de overeengekomen afspraken in de DVA nadat deze is getekend.
- De termijn waarbinnen de werkzaamheden dienen te zijn afgerond, wordt gepauzeerd als de opdrachtgever/afnemer voor de uitvoering van de producten en diensten benodigde informatie moet aanleveren. De werkzaamheden hervatten zodra de informatie is geleverd aan de opdrachtnemer. Het 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.
- IUC-Noord bepaalt de wijze waarop en door welke functionaris de verleende opdracht wordt uitgevoerd. IUC-Noord houdt daarbij zoveel mogelijk rekening met de door de opdrachtgever/afnemer kenbaar gemaakte wensen.

Annuleringsvoorwaarden

- Opdrachtgever/afnemer is op ieder moment gerechtigd een opdracht (voortvloeiend uit de DVA) te annuleren.
- Opdrachtgever/afnemer kan de opdracht zonder consequenties annuleren als IUC-Noord nog niet met de uitvoering van de opdracht is begonnen.
- Indien IUC-Noord reeds met de uitvoering van de opdracht is begonnen, zullen de kosten in rekening worden gebracht bij de opdrachtgever. Uitzondering daarop zijn Europese aanbestedingen, MOC en andere projectmatige activiteiten. Daarvoor zullen alleen de werkelijk gemaakte uren in rekening worden gebracht.

Verantwoordelijkheden opdrachtgever

- Opdrachtgever is verplicht bij alle dienovereenkomstige en voorkomende inkoopbehoeften de verschillende soorten basis/standaard dienstverlening in deze PDC af te nemen van IUC-Noord. Zie ook de hoofdstukken "[Producten en diensten](#)" en "[Ondersteunende processen](#)".
- Opdrachten van opdrachtgever aan IUC-Noord worden via de daarvoor afgesproken procedure verstrekt. De opdrachtgever is eindverantwoordelijk voor het resultaat van het inkoop-/aanbestedingsproces.

- Opdrachtgever dient de betreffende opdrachten en overeenkomsten te tekenen.
- Opdrachtgever zorgt ervoor dat alle informatie, materialen of faciliteiten, die IUC-Noord voor het verrichten van de diensten nodig heeft, tijdig in de overeengekomen vorm en op de overeengekomen wijze ter beschikking komen van opdrachtnemer.
- Opdrachtgever zorgt naar eer en geweten voor de juistheid, volledigheid, rechtmatigheid en betrouwbaarheid van de aan opdrachtnemer ter beschikking gestelde informatie en/of materialen.
- Opdrachtgever zorgt ervoor opdrachtnemer direct te informeren over feiten en omstandigheden die in verband met de uitvoering van de diensten van belang kunnen zijn.
- Opdrachtgever draagt zorg voor het tijdig aanleveren van informatie over relevante beleidsmatige ontwikkelingen die door IUC-Noord moeten worden geïmplementeerd en of uitgevoerd.
- Afnemer zorgt binnen eigen organisatie voor betrokkenheid bij de opdrachtgever voor Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI). Dit doet de afnemer door het actieplan MVOI, de menukaart en het ambitieweb binnen de organisatie onder de aandacht te brengen.
- Opdrachtgever is en blijft eindverantwoordelijk voor de rechtmatigheid van de inkooptrajecten.
- Opdrachtgever is naar derden verantwoordelijk voor het aan de rechtmatigheidseisen voldoen van de in zijn opdracht uitgevoerde inkooptrajecten.
- Opdrachtgever zorgt ervoor dat opdrachtnemer met betrokken klantorganisaties de vaste afspraak heeft dat alle inkooptrajecten via opdrachtnemer verlopen.
- Opdrachtgever draagt zorg dat de overeengekomen dienstverlening en de daarbij behorende afspraken en verantwoordelijkheden binnen de eigen organisatie bekend zijn.

Verantwoordelijkheden IUC-Noord

- IUC-Noord 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.
- IUC-Noord draagt zorg voor het binnen de eigen organisatie bekend zijn van de overeengekomen dienstverlening en de daarbij behorende afspraken en verantwoordelijkheden.



- IUC-Noord zorgt voor geheimhouding met betrekking tot alle gegevens van opdrachtgever, waarvan redelijkerwijs kan worden aangenomen, dat deze gegevens een vertrouwelijk karakter hebben.
- IUC-Noord volgt door opdrachtgever vastgestelde integriteits- en gedragsregels.
- IUC-Noord zorgt voor personele continuïteit en, indien noodzakelijk, voor adequate vervanging.
- IUC-Noord ontsluit informatie over de inkoopprocedures van IUC-Noord voor de klant via de website van [IUC-Noord](#).
- IUC-Noord 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 aanbestedingskalender voor EA's. Dit geschiedt uitsluitend na afstemming met betrokken afnemers/ opdrachtgever.
- IUC-Noord draagt ervoor zorg dat de verwervingsdossiers volgens de Rijksbrede richtlijn contractprocesbeheer worden opgeslagen en dat de klantorganisaties toegang krijgen tot de dossiers.

Kaders en compliance

- Aanbestedingswet en circulaires.
- Vigerende Rijksbrede richtlijnen betreffende contract- en dossierbeheer.
- Beleidsrichtlijnen van CDI-office.

Klachten- en geschillenprocedure

IUC-Noord 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 escalatiepad, zoals opgenomen in de DVA. Bij klachten zal IUC-Noord de dienstverlening zo spoedig mogelijk herstellen, een analyse uitvoeren naar de oorzaak en maatregelen nemen om de oorzaak weg te nemen.



Financiering

- [Spelregels](#)

Spelregels

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

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.
3. IUC-Noord in staat stellen haar eigen risico's te managen en een betrouwbare bedrijfsvoeringspartner te zijn.
4. Een duidelijke (financiële) risicoverdeling.
5. Geen onnodige bureaucratische procedures.

De spelregels ten aanzien van de afname

IUC-Noord houdt met alle klantorganisaties periodiek accountgesprekken. Met de afnameschattingen als uitgangspunt, 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 jaarvolumes.
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 uren binnen de begrote afnamegarantie 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 hieronder in de paragraaf "Voorbeeld ten aanzien van de spelregels"

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.
4. Tenders worden afgerekend na beëindiging van het traject. Uitzondering op deze regel betreft EAS en MOC, waarbij in het jaar van opstarten de helft in rekening gebracht wordt en de andere helft in het jaar van afronding.

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
1	100	50	-50	-25
2	200	150	-50	-25
3	150	200	50	50
totaal	450	400	-50	0

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

Afnemer	Afnamegarantie	Werkelijke afname	Verschil	Toeslag	Eindafr.
1	100	150	50	7,5	57,5
2	200	150	-50	0	-50
3	150	200	50	7,5	57,5
totaal	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.



Governance

- [Overlegvormen](#)
- [Mandaten](#)
- [Slotbepalingen](#)



Overlegvormen

Er wordt in beginsel vijf maal per jaar een afnemersberaad georganiseerd. Hieraan nemen de servicemanagers inkoop (regiefunctionaris) deel namens de afnemers. Daarnaast wordt er drie of vier maal 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.

Mandaten

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

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.
- De PDC kan aangepast worden op basis van gewijzigde behoeftes/ontwikkelingen bij de afnemerorganisaties.
- IUC-noord ontvangt en verzamelt aanvullende wensen ten aanzien van wijziging van de PDC vanuit één of meerdere deelnemende partijen.
- IUC-noord vraagt de deelnemers verenigd in het afnemersberaad om advies en initiële belangstelling.
- Het afnemersberaad van IUC-Noord beoordeelt de verzoeken tot aanvulling en of wijziging van de PDC en valideren deze al dan niet.
- De opgestelde/geconsolideerde verzoek(en) tot aanvulling en of wijziging van de PDC worden door de manager SSO-Noord aangeboden aan de eigenaar ter vaststelling.
- Aanpassingen zullen niet vaker dan maximaal één maal per twee jaar worden verwerkt in de PDC.

Bijlage

- [Bijlage 1: tarieven](#)



Tarieven

Onderstaand zijn de tarieven per product opgenomen:

Aanbesteding	Uren per stuk	Stukprijs in euro's
Europese aanbesteding standaard (EAS)	200	27.200
Europese aanbesteding complex (EAC)		maatwerk
Meervoudig onderhands standaard (MOS)	35	4.760
Meervoudig onderhands complex (MOC)	200	27.200
Enkelvoudig onderhands standaard (EO)	15	2.040
Mini competitie standaard (MCS)	10	1.360
Mini competitie complex (MCC)	20	2.720
Enkelvoudige uitvraag onder ROK	7	952
Verlengingen/wijzigingen/beëindiging	2	272
Overig		
Spendanalyse (gedifferentieerd tarief)	PM	nvt
Rapportage interne monitor programmagelden	50	6.800
Monitoring programmagelden	6	816

Voor overige diensten worden de volgende uurtarieven gebruikt:

Soort werkzaamheden	Uurprijs in euro's
Advies operationeel (OADV)	112
Advies tactisch (TADV)	136
Advies strategisch (SADV)	171

Het gehanteerde uurtarief in deze PDC 2023/2024 bedraagt 136 euro per uur. Dit is het gemiddeld berekende uurtarief als alle kosten van IUC-Noord worden verdeeld over de (verwachte) operationele uren. De loonkosten zijn geïndexeerd met de verwachte loonstijging.

Deze pdc is een uitgave van:

IUC-Noord

Onderdeel van SSO-Noord

Emmasingel 1 | 9726 AH Groningen

Postbus 30155 | 9700 LG Groningen

Maart 2023 | Publicatie-nr. 13010-03

