

# Producten- en Dienstencatalogus (PDC)

en

# Dienstverlenings- overeenkomst (DVO)

**ONS I&C**

Versie: 2.0

Datum: 6 april 2017

## Versiegeschiedenis

VERSIE	DATUM	AANPASSING	AUTEUR
0.2	23-02-2015	Opmerkingen Demo verwerkt	M. Haitsma
0.3	4-03-2015	Stuurinformatie toegevoegd onder DVO en betreffende elementen overgeheveld vanuit de diensten naar deze paragraaf	G.J. de Gaaij
0.4	11-03-2015	De diensten juridische advies en contractmanagementadvies worden maatwerk voor alle partijen met prioriteit voor provincie.	G.J. de Gaaij
1.0	17-03-2015	Versie voor overleg Directeuren Bedrijfsvoering	M. Haitsma
1.1	18-01-2017	Herziene versie. (t.b.v. bespreking DEMO)	B. Schaafsma
1.1		Herziene versie. (na aanpassing opmerkingen uit DEMO)	Maurits Haitsma
2.0	20-03-2017	Herziene versie tbv DEMO	Maurits Haitsma
2.0	06-04-2017	Definitieve versie voor overleg Directeuren Bedrijfsvoering	Maurits Haitsma

# Inhoudsopgave

Versiegeschiedenis.....	2
Algemeen .....	4
Doel .....	4
Opbouw .....	4
Beheer.....	4
Dienstverleningskader .....	5
Producten- en Dienstencatalogus IC .....	5
Overzicht producten en diensten IC.....	6
1. Inkoopadvies .....	7
2. Uitvoeren van aanbestedingen (Europees en Nationaal) .....	8
3. Uitvoeren van onderhandse inkooptrajecten (Enkelvoudig Onderhands, Meervoudig Onderhands) .....	10
4. Inkoopbeleid en beleidsborging .....	11
5. Inkoopkalender .....	11
6. Contractbeheer .....	13
7. Verstrekken Management Informatie .....	14
8. Contractmanagementadvies .....	16
9. Contractmanagement control.....	17
10. Leveranciersrelatiemanagement advies .....	18
11. Leveranciersrelatiemanagement uitvoering .....	19
12. Juridisch Advies IC.....	20
13. Opleiding en communicatie	
Sturing op PDC door demandmanagement.....	22
De beheersdoelstelling.....	22
De ontwikkeldoelstelling .....	22
Inkoopportal.....	24

# Algemeen

Hieronder staat het doel van de PDC en DVO, de opbouw van dit document en de wijze waarop de PDC en DVO worden beheerd. Dit algemene deel geldt voor alle 3 de bedrijfsvoeringsonderdelen van het SSC.

## Doel

- PDC

Het PDC heeft als doel een overzicht te bieden van de afgesproken producten en diensten tussen het SSC en de partnerorganisaties, zodat deze kan worden gebruikt zowel als input voor de volume en kostenverrekening, voor communicatie naar gebruikers, als ook voor het meten van en sturen op prestaties. Hierbij worden zowel de standaard diensten genoemd (aan alle partnerorganisaties) als ook de maatwerk producten of diensten (aan minder dan alle partnerorganisaties). Waarbij geldt dat de maatwerk producten en diensten niet worden meegenomen in de verrekeningsystematiek.

- DVO

Het DVO heeft als doel de overeengekomen afspraken weer te geven wat betreft kwaliteit, volumes en kosten, verrekend volgens de vastgestelde verrekeningsystematiek. Dit betreft zowel het standaardwerk, als maatwerk als voorzienbaar meerwerk.

## Opbouw

Het SSC bestaat uit 3 onderdelen:

- Personeels- en salarisadministratie (PSA)
- ICT-beheer en Integraal projectmanagement
- Inkoop en contractmanagement.

Per onderdeel staan per product of dienst in de PDC de volgende punten beschreven:

- Doel
- Standaard of maatwerk
- Afbakening (scope, wat is de reikwijdte van de dienst)
- Wat doet het SSC (toelichting op de dienstverlening)
- Wat doet de klant (toelichting op de aanvraag)
- Serviceafspraken en kwaliteitsnormen

Per product of dienst zijn in de DVO de volgende zaken overeengekomen:

- Kwaliteit van de producten en diensten (KPI's met normen in meetbare eenheden)
- Volumes en kostenverrekening (op basis van overeengekomen verrekeningsystematiek)

## Beheer

De eenheidsmanager SSC is verantwoordelijk voor een correcte en jaarlijks vastgestelde PDC en DVO. Hiervoor wordt de Planning- en Controlcyclus gevolgd die geldt binnen het SSC.

Voor algemene voorwaarden en eisen die aan de PDC en DVO worden gesteld, verwijzen wij naar hetgeen is overeengekomen in het Dienstverleningshandvest Gemeenschappelijke Regeling SSC Bedrijfsvoering.

### *Artikel 4 Producten- en dienstencatalogus*

1. De taken van het SSC worden uitgewerkt in een producten- en dienstencatalogus;
2. De producten- en dienstencatalogus bevat standaardproducten en kan maatwerkproducten bevatten;
3. De producten- en dienstencatalogus wordt vastgesteld door het secretarissenberaad en vermeldt de datum met ingang waarvan de producten- en dienstencatalogus in werking treedt;

4. Het SSC overlegt jaarlijks met de partnerorganisaties of de producten- en dienstencatalogus moet worden herzien;
5. Uitgangspunt van de beschrijving van de producten en diensten is dat deze op één manier worden geleverd.

#### *Artikel 5 Exclusiviteit*

De producten en diensten uit de producten- en dienstencatalogus worden bij de partnersorganisaties niet door de eigen organisatie geleverd of bij een derde betrokken.

#### *Artikel 6 Uitgangspunten producten en diensten*

Bij de door het SSC te leveren diensten en producten worden door de partnerorganisaties de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- a. de door het SSC te leveren producten en diensten worden vraaggericht ontsloten;
- b. de afname van producten en diensten geldt steeds voor een periode van drie jaar.

#### *Artikel 7 Dienstverleningsovereenkomst*

1. Tussen de centrumgemeente en iedere afzonderlijke gastorganisatie wordt een dienstverleningsovereenkomst gesloten.
2. De dienstverleningsovereenkomst betreft naast het standaardwerk ten behoeve van de betreffende gastorganisatie in het bijzonder afspraken over maatwerk en voorzienbaar meerwerk.
3. Tevens worden afspraken rondom omgekeerde dienstverlening vastgelegd in een dienstverleningsovereenkomst.

#### *Artikel 8 Kwaliteit van de producten en diensten*

1. De kwaliteitscriteria en kwaliteitsnormen voor de te leveren producten en diensten worden vastgelegd in de producten- en dienstencatalogus;
2. Tenminste jaarlijks wordt aan het secretarissenberaad in ieder geval verslag gedaan over het behalen van de vastgestelde kwaliteitsnormen, alsmede over de in de dienstverleningsovereenkomsten vastgelegde en feitelijk gerealiseerde volumeafspraken.

## **Dienstverleningskader**

### **Click, call, face**

De dienstverlening vanuit het SSC vindt plaats op basis van het Click, Call, Face principe. De betekenis is dat de klant het antwoord op zijn vragen mbt standaard dienstverlening in eerste instantie op intranet (FAQ-DB) zoekt en vindt, dit is de Click. De tweede lijn is dat de klant kan bellen met vragen welke niet via Click beantwoord zijn, dit is de Call. Als deze 2 kanalen niet tot een goed antwoord leiden kan er een gesprek met direct contact nodig zijn. Dit kan bij het SSC of op locatie zijn, dit is de Face.

### **10% capaciteit reservering tbv ONS**

Bij het vaststellen van de verrekensystematiek (Collegenota verdeelmodel, vastgesteld door dir bv, SB en colleges) is het volgende benoemd:

*"Voor Inkoop en IT-projectmanagement wordt 10% van de capaciteit beschikbaar gehouden voor activiteiten van het SSC zelf voor de partners. Deze wordt verdeeld door de totale kosten te delen door een lager aantal te reserveren uren."*

## Producten- en Dienstencatalogus IC

### ***Overzicht producten en diensten IC***

Standaard producten en diensten IC:

1. Inkoopdeskundigheid
2. Uitvoeren van aanbestedingen (Europees en Nationaal)
3. Uitvoeren van onderhandse inkooptrajecten (Enkelvoudig Onderhands, Meervoudig Onderhands)
4. Inkoopbeleid en beleidsborging
5. Inkoopkalender
6. Contractbeheer
7. Verstrekken Management Informatie

Maatwerk producten en diensten IC:

8. Contractmanagementadvies
9. Contractmanagement control
10. Leveranciersrelatiemanagement advies
11. Leveranciersrelatiemanagement uitvoering
12. Juridisch Advies I&C
13. Opleiding en Communicatie

#### ***Rapportage***

De serviceafspraken en kwaliteitsnormen waarover gerapporteerd wordt, worden in de beschrijving van standaard- en maatwerkproducten en diensten, aangeduid met (RAP). De frequentie van rapporteren wordt per product naar behoefte bepaald door het DEMO.

## 1. Inkoopadvies

<b>Verleend door</b>	SSC I&C
<b>Doel</b>	Het verstrekken van advies op alle inkoop gerelateerde vraagstukken: <ul style="list-style-type: none"> <li>• kwaliteitszorg: interpretatie van het inkoopbeleid, scholing &amp; voorlichting;</li> <li>• advies : doelmatigheid, rechtmatigheid en coaching;</li> </ul>
<b>Standaard- of maatwerk?</b>	Standaard. Het gaat om eerstelijns advies. Indicatieve tijdsbesteding is maximaal 1 uur per verzoek om advies.
<b>Afbakening</b>	Het SSC I&C verstrekt inkoop gerelateerde adviezen aan de klant via het principe van click, call, face. De <b>click</b> wordt gerealiseerd via een inkoopportal die via het intranet van de partners beschikbaar is. De inhoud van de portal is beschreven in bijlage A. Voor de <b>call</b> kan er gebeld worden met de inkoop adviseurs, en daarnaast is er de mogelijkheid van direct contact ( <b>face</b> ). Deze laatste optie is op basis van beschikbaarheid.
<b>Wat levert het SSC?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het SSC geeft inkoopadviezen aan (het collectief van) klanten. Het advies kan betrekking hebben op inkoopstrategie, -beleid, procedures en/of methoden. In dit kader kunnen inkopers ook meedraaien in projectgroepen die sourcing strategieën bepalen;</li> <li>• Gevraagd en ongevraagd adviseert het SSC in het kader van rechtmatigheid en doelmatigheid van inkopen. Hierbij wordt nadrukkelijk de link met de controllers / auditors van de partners gelegd;</li> <li>• Het SSC verzorgt coaching voor groepen en individuen. Coaching kan betrekking hebben op operationele inkooptaken, bestellen, bewaken/monitoring en nazorg;</li> <li>• Het SSC zorgt voor toelichting op toepassing van het inkoopbeleid;</li> <li>• Accountgesprekken voeren met SSC I&amp;C;</li> <li>• Het SSC verzorgt aan de klantorganisaties scholing / presentaties over inkoopbeleid, inkooptools, aanbestedingen en raamovereenkomsten.</li> </ul>
<b>Wat doet de klant?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Advies vragen door contact op te nemen met het SSC;</li> <li>• Relevante informatie verstrekken</li> </ul>
<b>Serviceafspraken en kwaliteitsnormen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het SSC I&amp;C reageert binnen 2 werkdagen op de gestelde vraag. (RAP)</li> <li>• Indien de complexiteit van de vraag, kwalitatief goede beantwoording binnen 2 werkdagen onmogelijk maakt, dan wordt dit binnen deze termijn aan de vraagsteller mede gedeeld. Het SSC zorgt, in overleg met de vraagsteller, dan voor een zo spoedig mogelijke beantwoording.</li> <li>• Op basis van beschikbaarheid participeren inkopers in projectgroepen. Hierover worden per project nadere afspraken gemaakt.</li> <li>• Conform vigerende wet- en regelgeving;</li> <li>• Conform inkoop- en aanbestedingsbeleid van opdrachtgever;</li> <li>• Doelstellingen opdrachtgever worden nageleefd;</li> <li>• Er wordt gebruik gemaakt van synergievoordelen; (RAP indien bewust geen gebruik wordt gemaakt van synergievoordeel)</li> </ul>
<b>Overige informatie</b>	

## 2. Uitvoeren van aanbestedingen (Europees en Nationaal)

<b>Verleend door</b>	ONS I&C
<b>Doel</b>	Doelmatig en rechtmatig uitvoeren (evt. in regie) van een Europese of Nationale aanbesteding voor leveringen, diensten, concessies en werken.
<b>Standaard- of maatwerk?</b>	Standaard
<b>Afbakening</b>	De inkoopadviseur levert inkoopjuridische en procedurele ondersteuning en zorgt hierbij voor de uitvoering van de processtappen en realisatie van de besluitvorming. De klant is altijd eindverantwoordelijk, I&C is adviseur. De inkoopadviseur kan eventueel de deel-projectleiding voor het inkoopdeel op zich nemen.
<b>Wat levert het SSC?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De inkoopadviseur verkent de mogelijkheden/wenselijkheid tot gezamenlijk aanbesteden;</li> <li>• De inkoopadviseur adviseert bij inkoopbehoefte, waardebeoordeling en de juiste aanbestedingsprocedure;</li> <li>• Plan van Aanpak;</li> <li>• Eventueel marktverkenning en marktconsultatie;</li> <li>• Begeleiden van specificeren inkoopbehoefte tot concept PvE en definitief PvE;</li> <li>• Kwaliteitseisen mbt het contract en de uitvoering van contractmanagement;</li> <li>• Selectieleidraad + begeleiding bij selectie (indien van toepassing);</li> <li>• Beschrijvend document;</li> <li>• Afgerond Aanbestedingsproces (conform de vastgelegde stappen);</li> <li>• Gunningsadvies;</li> <li>• Voorlopige gunning bekend maken (gunning- en afwijzingsbrieven versturen);</li> <li>• Toelichting verstrekken aan leveranciers over afwijzing;</li> <li>• Afstemmen en ondertekening contract;</li> <li>• Bekendmaken definitieve gunning;</li> <li>• Proces verbaal en afsluiten dossier;</li> <li>• Overdracht dossier naar contractmanagement.</li> </ul>
<b>Wat doet de klant?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanmelden van de aanbesteding in het jaarplan/inkoopkalender/startformulier t.b.v. capaciteitsplanning inkoop;</li> <li>• Materiedeskundigheid, marktkennis en marktinnovatie kennis leveren en/of betrekken;</li> <li>• Voldoende mensen en middelen beschikbaar hebben;</li> <li>• Contractuele requirements op hoofdlijnen beschikbaar stellen tbv contractmanagement;</li> <li>• Aanmelden contract in contractenbeheersysteem;</li> <li>• Verplichting registreren</li> </ul>
<b>Serviceafspraken en kwaliteitsnormen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Per aanbesteding wordt er een plan van aanpak opgesteld, afgestemd met de klant en conform uitgevoerd.</li> <li>• SSC I&amp;C zal in 95% van de aanbestedingen de planning nakomen, zoals opgenomen in het PvA, voor zover de afwijkingen niet te wijten zijn aan de klant. (RAP)</li> <li>• SSC I&amp;C zal in 100% van de aanbestedingen voldoen aan de kwaliteitseisen, tenzij de interne klant anders besluit. (RAP)</li> <li>• Het PvA is gebaseerd op een standaard format en wordt in samenspraak met de interne klant vastgesteld. (zie bijlage PvA)</li> <li>• Onderdeel van de DVO is de planning die periodiek geactualiseerd wordt. (RAP)</li> <li>• Procedure wordt doorlopen conform vigerende wet- en regelgeving;</li> <li>• Procedure conform inkoop- en aanbestedingsbeleid van opdrachtgever;</li> <li>• Doelstellingen opdrachtgever worden nageleefd;</li> <li>• Realisatie van de planning conform afspraken met klant;</li> <li>• Het PvE wordt conform de inkoopstandaard opgeleverd;</li> <li>• Het inkoopproces leidt tot een contract waarin de klant zijn initiële</li> </ul>



	<p>inkoopbehoefte herkent;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Er wordt gebruik gemaakt van synergievoordelen; (RAP indien bewust geen gebruik wordt gemaakt van synergievoordeel)</li><li>• Er is een escalatiemodel voor besluiten over gezamenlijke aanbestedingen indien dat nodig is.</li></ul>
<b>Overige informatie</b>	<p>We voegen het PvA uitvoering EA toe als standaard document.</p>

### 3. Uitvoeren van enkel- of meervoudige onderhandse inkooptrajecten

<b>Verleend door</b>	ONS I&C
<b>Doel</b>	Het uitvoeren van start t/m contractondertekening van een inkooptraject voor leveringen, diensten en werken
<b>Standaard- of maatwerk?</b>	Standaard
<b>Afbakening</b>	De inkoopadviseur levert inkoopjuridische en procedurele ondersteuning en zorgt hierbij voor de uitvoering van de processtappen en realisatie van de besluitvorming. De inkoopadviseur kan eventueel projectleiding voor het inkoopdeel op zich nemen.
<b>Wat levert het SSC?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De inkoopadviseur verkent de mogelijkheden/wenselijkheid van gezamenlijk aanbesteden;</li> <li>• De inkoopadviseur adviseert bij inkoopbehoefte, waardebepaling en het juiste inkooptraject;</li> <li>• Goedgekeurd startformulier;</li> <li>• Uitvoeren marktverkenning en eventueel marktconsultatie;</li> <li>• Begeleiden van specificeren inkoopbehoefte tot concept PvE en definitief PvE;</li> <li>• Contractmanagement borgen door, inbrengen ervaring SLA's uit lifecycle vorige contracten, vaststellen meetbare en realistische KPI's, vaststellen bonus/malus regeling;</li> <li>• Offerteaanvraag;</li> <li>• beoordelingsproces doorlopen;</li> <li>• Gunningsadvies;</li> <li>• Gunningsbeslissing bekend maken (gunning- en afwijzingsbrieven versturen);</li> <li>• Toelichting verstrekken aan leveranciers over afwijzing;</li> <li>• Afstemmen en ondertekening contract;</li> <li>• Bekendmaken definitieve gunning;</li> <li>• Proces verbaal en afsluiten dossier en Dossiervorming;</li> <li>• Overdragen dossier naar contractmanagement.</li> </ul>
<b>Wat doet de klant?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanmelden van offertetraject in jaarplan/inkoopkalender t.b.v. capaciteitsplanning inkoop;</li> <li>• Startformulier invullen;</li> <li>• Materiedeskundigheid, marktkennis en marktinnovatie kennis leveren en/of betrekken;</li> <li>• Voldoende mensen en middelen beschikbaar hebben;</li> <li>• Contractuele requirements op hoofdlijnen beschikbaar stellen tbv contractmanagement;</li> <li>• Opnemen in contractenregister;</li> <li>• Toevoegen aan verplichtingenadministratie.</li> </ul>
<b>Serviceafspraken en kwaliteitsnormen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SSC I&amp;C zal in 95% van de aanbestedingen de planning nakomen, zoals opgenomen in het PvA, voor zover de afwijkingen niet te wijten zijn aan de klant; (RAP)</li> <li>• Het PvA is gebaseerd op een standaard format en wordt in samenspraak met de interne klant vastgesteld;</li> <li>• SSC I&amp;C zal in 100% van de aanbestedingen voldoen aan de hieronder gestelde kwaliteitseisen, tenzij de interne klant anders besluit; (RAP)</li> <li>• Procedure wordt doorlopen conform vigerende wet- en regelgeving;</li> <li>• Procedure conform inkoop- en aanbestedingsbeleid van opdrachtgever;</li> <li>• Doelstellingen opdrachtgever worden nageleefd;</li> <li>• Realisatie van de planning conform afspraken met klant;</li> <li>• Het PvE wordt conform de inkoopstandaard opgeleverd ;</li> <li>• Het inkoopproces leidt tot een contract waarin de klant zijn initiële inkoopbehoefte herkent ;</li> <li>• Er wordt gebruik gemaakt van synergievoordelen; (RAP indien bewust geen gebruik wordt gemaakt van synergievoordeel)</li> </ul>
<b>Overige informatie</b>	We voegen het PvA toe als standaard document.

## 4. Inkoopbeleid en beleidsborging

<b>Verleend door</b>	ONS I&C
<b>Doel</b>	Adviseren over uniform regionaal inkoop-/aanbestedingsbeleid. Tevens mede borgen dat (beleids)afspraken zowel bij het SSC als bij de klantorganisaties worden nageleefd.
<b>Standaard- of maatwerk?</b>	standaard
<b>Afbakening</b>	Het SSC geeft adviezen aan het (collectief van) klanten over uniform regionaal inkoop /aanbestedingsbeleid. Er wordt in breed perspectief nagedacht en geadviseerd over inkoopbeleid en gerelateerde overige beleidsvragen. Maatschappelijke ontwikkelingen (duurzaam, sociaal, lokaal) volgen en indien relevant opnemen in het beleid. Schrijven van beleidsnotities. Gevraagd en ongevraagd adviseert het SSC in het kader van beleidsafspraken om zo de beleidsafspraken mede te borgen.
<b>Wat levert het SSC?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het SSC volgt maatschappelijke ontwikkelingen om op basis daarvan een voorstel te doen tot eventueel aanpassen van het beleid bij het eerst volgende evaluatiemoment;</li> <li>• Schrijven van beleidsnotities indien daar aanleiding toe is. Het indienen hiervan gebeurt door, of in afstemming met, de Demandmanager;</li> <li>• Het SSC verzorgt voor de klantorganisaties scholing/presentaties over inkoopbeleid.</li> </ul>
<b>Wat doet de klant?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tav Zwolle: Schakelen in complexe en politieke vraagstukken, zoals bij de totstandkoming van het inkoopbeleid, raadvragen en contacten portefeuillehouder en accountant.</li> <li>• Vaststellen en implementeren beleid;</li> <li>• Één keer per jaar wordt het beleid van de moederorganisaties geëvalueerd.</li> </ul>
<b>Serviceafspraken en kwaliteitsnormen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wanneer er wetwijzigingen worden doorgevoerd die van invloed zijn op het beleid wordt binnen 3 maanden na formele bekendmaking van wetwijziging een voorstel voor aanpassing van het beleid aangeboden;</li> <li>• Indien evaluatie van het inkoopbeleid aanleiding geeft tot wijzigingen, doet het SSC een voorstel daartoe binnen 3 maanden na afronding van de evaluatie;</li> <li>• Conform vigerende wet- en regelgeving;</li> <li>• Doelstellingen opdrachtgever worden nageleefd;</li> <li>• Nastreven uniformiteit bij de partners;</li> <li>• 1 x per jaar signaal afgeven aan DEMO dat het inkoopbeleid moet worden geëvalueerd. (1 mei).</li> </ul>
<b>Overige informatie</b>	Rapportage: per kwartaal over relevante wetwijzigingen en/of voorstellen tot aanpassing.

## 5. Inkoopkalender

<b>Verleend door</b>	ONS I&C
<b>Doel</b>	Samenstellen en publiceren van de gezamenlijke inkoopkalender. Op basis van de kalender wordt een planning gemaakt waarin de match tussen capaciteit en vraag wordt vastgesteld. Deze wordt vastgelegd in het DVO.
<b>Standaard- of maatwerk?</b>	standaard
<b>Afbakening</b>	Het SSC stelt n.a.v. input vanuit de klantorganisaties, een

	inkoopkalender samen, waarop een overzicht is opgenomen van alle aanbestedingen. De inkoopkalender zal worden gepubliceerd op intranet/extranet.
<b>Wat levert het SSC?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In Q4 wordt een inventarisatie gemaakt bij de interne klanten om inzicht te krijgen in de inkooptrajecten voor het volgende jaar.</li> <li>• CDB wordt bekeken</li> <li>• Spendanalyse</li> <li>• n.a.v. input vanuit de klantorganisaties een inkoopkalender samen stellen</li> <li>• Overzicht / status van aanbestedingen van de drie klantorganisaties gepubliceerd op intranet/extranet.</li> </ul>
<b>Wat doet de klant?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie verstrekken in werkplannen aan het einde van ieder jaar;</li> <li>• Zorgt voor up-to date houden van informatiesystemen;</li> <li>• Accountgesprekken voeren met SSC I&amp;C;</li> <li>• Inkoop startformulier (ISF) invullen;</li> <li>• Ad-hoc aanbestedingen doorgeven aan het SSC.</li> </ul>
<b>Serviceafspraken en kwaliteitsnormen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aan het begin van elk jaar zal er een compleet (gebaseerd op door klantorganisaties aangeleverde informatie, stand Q4) en gezamenlijk overzicht gereed zijn en worden gepubliceerd op intranet/extranet;</li> <li>• De inkoopkalender wordt elk kwartaal besproken met de Demandmanagers;</li> <li>• Aanpassingen zullen binnen een week na aanlevering worden doorgevoerd in de inkoopkalender;</li> <li>• Compleet en actueel overzicht;</li> <li>• Per 1 februari van een kalenderjaar is er een actuele aanbestedingskalender met planning beschikbaar.</li> </ul>
<b>Overige informatie</b>	Uiterlijk 1 december leveren de partners informatie aan bij het SSC I&C over de te verwachten relevante inkooptrajecten van het komende jaar.

## 6. Contractbeheer

<b>Verleend door</b>	ONS I&C
<b>Doel</b>	Contractbeheer ("bewaren en beheren") vormt de basis voor contractmanagement ("bewaken en verbeteren"). Contractbeheer heeft als doel de klant voorzien van voldoende inzicht in lopende inkoopcontracten. Door middel van het voeren van een daartoe bestemde administratie zijn de juiste contractafspraken en informatie beschikbaar.
<b>Standaard- of maatwerk?</b>	Standaard
<b>Afbakening</b>	Het SSC I&C stelt de klant een ICT-toepassing ter beschikking t.b.v. registratie van contracten, verlengingen en aanvullende informatie. Tevens kunnen standaard inkopen (verplichtingen) worden geregistreerd. De klant is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van deze toepassing.
<b>Wat levert het SSC?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SSC I&amp;C beheert en stelt een ICT toepassing ter beschikking t.b.v. registratie van contracten, verlengingen en aanvullende informatie.</li> <li>• SSC I&amp;C verzorgt het functioneel beheer van deze toepassing</li> <li>• SSC I&amp;C geeft voorlichting, training en ondersteuning op het gebied van contractbeheer en gebruik van tooling.</li> <li>• SSC I&amp;C signaleert aflopende contracten, contractafspraken en evaluatie momenten.</li> <li>• SSC I&amp;C verzorgt managementrapportages over bijv. totaal aantal contracten, totaal aantal leveranciers, etc.</li> <li>• SSC I&amp;C controleert steekproefsgewijs of de tool op de juiste wijze wordt gebruikt en de kwaliteit van de data.</li> </ul>
<b>Wat doet de klant?</b>	<p>De klant is verantwoordelijk voor de registratie van inkoopcontracten en mutaties daarop in de tool:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De klant verzamelt de benodigde contractinformatie;</li> <li>• De klant voert nieuwe contracten in *);</li> <li>• Invoeren contractafspraken/informatie gedurende de looptijd *);</li> <li>• De klant voert belangrijke data ten behoeve van signalering in *);</li> <li>• De klant voert contractverlengingen in;</li> <li>• De klant voert contractbeëindiging in;</li> <li>• De klant legt eventuele relaties met andere documentmanagementsystemen;</li> <li>• De klant kan originele documenten toevoegen;</li> </ul> <p>*) deze taken kunnen door SSC I&amp;C op verzoek worden overgenomen (maatwerk)</p>
<b>Serviceafspraken en kwaliteitsnormen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bij een vraag om ondersteuning reageert I&amp;C binnen 2 werkdagen. (RAP)</li> <li>• Indien de complexiteit van de vraag, kwalitatief goede beantwoording binnen 2 werkdagen onmogelijk maakt, dan wordt dit binnen deze termijn aan de vraagsteller mede gedeeld. Het SSC zorgt, in overleg met de vraagsteller, dan voor een zo spoedig mogelijke beantwoording.</li> <li>• I&amp;C levert elk halfjaar per partner een rapportage over de aflopende contracten voor het volgende jaar. (RAP)</li> <li>• I&amp;C doet elk kwartaal tenminste 5 steekproeven op dossier voortgang en compleetheit van type 1 en 2 contracten. (RAP)</li> <li>• Procedure wordt doorlopen conform vigerende wet- en regelgeving en organisatiespecifieke beleidsafspraken;</li> </ul>
<b>Overige informatie</b>	De partners zijn zelf verantwoordelijk voor het vullen van de Contracten database (CDB) en moeten duidelijk beleid hebben over welke contracten in de CDB worden opgenomen. I&C heeft een beleidsstandaard die aan de partners wordt aangeboden.

## 7. Verstrekken Management Informatie

<b>Verleend door</b>	ONS I&C
<b>Doel</b>	Uniforme informatie genereren en voorzien van advies ten behoeve van het management en bestuur van de klant zodat het mogelijk wordt om te kunnen sturen op inkoopprestaties.
<b>Standaard- of maatwerk?</b>	Standaard
<b>Afbakening</b>	Het SSC maakt periodiek rapportages die inzicht geven op inkoopgebied op zowel organisatie- als op eenheids- of afdelingsniveau. De uitkomst van de rapportages is afhankelijk van de (kwaliteit van de) registratie in de bronsystemen
<b>Wat levert het SSC?</b>	<p>A. Spendanalyse (analyse beïnvloedbare inkoopvolume) op organisatie-, eenheids- of afdelingsniveau;</p> <p>B. Rapportage SROI op organisatie-, eenheids- of afdelingsniveau;</p> <p>C. Rapportage Duurzaam Inkopen op organisatie-, eenheids- of afdelingsniveau;</p> <p>D. Rapportage over contractenregistratie op organisatie-, eenheids- of afdelingsniveau;</p> <p>E. Rapportage bedrijfskritische contracten op organisatie-, eenheids- of afdelingsniveau;</p> <p>F. Rapportage contract- en/of leveranciersevaluaties;</p> <p>G. Specifieke inkoopanalyses/rapportages op aanvraag;</p> <p>H. Ondersteuning bij en/of uitvoering van inkoopaudits tbv accountants verklaringen en/of rapportages.</p> <p>In de DVO wordt aangegeven met welke stuurinformatie het demandmanagement stuurt.</p>
<b>Wat doet de klant?</b>	De basis voor de rapportages ligt bij de invoer van gegevens in verschillende systemen. Dit is de verantwoordelijkheid van de klant. I&C heeft een signalerende functie.
<b>Serviceafspraken en kwaliteitsnormen</b>	<p>A. Spendanalyse: Frequentie: kwartaal Tijdstip: tweede week na afloop kwartaal</p> <p>B. Rapportage SROI: Frequentie: op aanvraag Doorlooptijd: 1 werkweek</p> <p>C. Rapportage Duurzaam Inkopen Frequentie: op aanvraag Doorlooptijd: 13 werkdagen</p> <p>D. Rapportage over contractenregistratie Frequentie:  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Meta informatie eens per kwartaal</li> <li>• Specifieke informatie, doorlooptijd: 1 werkweek</li> </ul> </p> <p>E. Rapportage bedrijfskritische contracten Frequentie: nader overeen te komen Doorlooptijd: 1 werkweek</p> <p>F. Rapportage contract- en/of leveranciersevaluaties Frequentie: op aanvraag Doorlooptijd: 1 werkweek</p> <p>G. Specifieke inkoopanalyses/rapportages Frequentie: op aanvraag Doorlooptijd: nader overeen te komen (maatwerk)</p> <p>H. Ondersteuning bij en/of uitvoering van inkoop audits tbv accountants verklaringen en/of rapportages Frequentie: op aanvraag</p>

	<p>Doorlooptijd: nader overeen te komen (maatwerk)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedure wordt doorlopen conform vigerende wet- en regelgeving en organisatiespecifieke beleidsafspraken</li> <li>• Betrouwbaar en duidelijk. Rapportages zijn voorzien van toelichtingen en indien gevraagd adviezen.</li> </ul>
<p><b>Overige informatie</b></p>	<p>A. Spendanalyse, Overijssel en Zwolle hebben hun eigen spendanalyse.  B. Rapportage SROI Deze rapportage kan per juli, of op specifiek verzoek gemaakt worden. Dit is sterk afhankelijk van het goed vullen van de CDB door de klant;  C. Rapportage Duurzaam Inkopen, idem B;  D. Rapportage over contractenregistratie, idem B;  E. Rapportage bedrijfskritische contracten, idem B;  F. Rapportage contract- en/of leveranciersevaluaties, idem B;  G. Specifieke inkoopanalyses/rapportages op aanvraag, idem A+ B;  H. Ondersteuning bij en/of uitvoering van inkoop audits, afhankelijk van de vraag.</p>

## 8. Contractmanagementadvies

<b>Verleend door</b>	ONS I&C
<b>Doel</b>	Adviseren over: het proces van systematisch en efficiënt besturen van de contractcreatie tot en met contractbeëindiging. Het analyseren met als doel het maximaliseren van de operationele en financiële leveranciersprestatie en reductie van de risico's. ("het goed benutten van een contract")
<b>Standaard- of maatwerk?</b>	Maatwerk voor alle partners, met prioriteit voor de Provincie Overijssel (omdat deze de specifieke adviescapaciteit heeft ingebracht)
<b>Afbakening</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het SSC adviseert over en bij Contractmanagement, als vervolg op inkoopprojecten.</li> <li>• Voorlichting, training, op gebied van Contractmanagement in algemene zin. Aan groepen of individueel. (zie ook product communicatie)</li> <li>• Begeleiding en coaching in specifieke gevallen. Aan groepen of individueel.</li> <li>• Informatie over het onderwerp beschikbaar stellen via Intranet</li> </ul>
<b>Wat levert het SSC?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integrale Advisering over de bewaking SLA's en/of contractafspraken: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ vaststellen meetmethoden KPI's;</li> <li>○ vaststellen registratie scores KPI's;</li> <li>○ vaststellen evaluatie scores KPI's;</li> </ul> </li> <li>• integrale Advisering Contractevaluaties: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sjablonen om te kunnen gebruiken;</li> <li>○ Opstellen, registratie en bewaken verbeterpunten;</li> <li>○ Ondersteuning bij gesprekken met interne klanten en leveranciers;</li> </ul> </li> </ul>
<b>Wat doet de klant?</b>	<p>Adviesvraag formuleren en contact opnemen met team I&amp;C. Meer specifiek:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschikbaar stellen contract;</li> <li>• Bespreken behoefte en verwachting in intakegesprek met Team I&amp;C: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Beschikbaar stellen van betreffende contract;</li> <li>○ Beschikbaar stellen (gedeeltelijk) ingevuld leveranciersevaluatie formulier;</li> </ul> </li> <li>• Borgt de rol CM-er in de lijn, houdt rekening met taken verantwoordelijkheden en bevoegdheden.</li> </ul>
<b>Serviceafspraken en kwaliteitsnormen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Advisering is gebaseerd op de "Handreiking contractbeheer en contractmanagement" van de VNG. (welke ook op de portal is te vinden.)</li> <li>• Volgens inkoopbeleid;</li> </ul>
<b>Overige informatie</b>	<p>Inkoopportal/ -toolkit.  Contractoverdrachtschecklist  Het product heeft sterke relatie met de producten contractbeheer en leveranciersmanagement. Er wordt integraal geadviseerd.</p>



## 9. Contractmanagement control

<b>Verleend door</b>	ONS I&C
<b>Doel</b>	Centraal contracten en leveranciers monitoren, evaluaties uitvoeren, KPI's controleren, verbetervoorstellen uitwerken. Rapporteren naar regiegroep, CMT, BO, Directie en/of PH van status, ontwikkelingen en problemen met (strategische) contracten en leveranciers.
<b>Standaard- of maatwerk?</b>	Maatwerk voor de Provincie Overijssel
<b>Afbakening</b>	Het SSC voert de control taak uit: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creëert rapportages over de prestaties van contracten en leveranciers;</li> <li>• Komt met verbeter en synergie voorstellen;</li> <li>• Controleert of (strategische) contracten voldoende gemonitord worden.</li> </ul>
<b>Wat levert het SSC?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapportages over: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Status van contracten (verlopen / lopend / gesloten);</li> <li>• Status van contractmanagement van (strategische) contracten;</li> <li>• Prestaties van contracten op meta nivo;</li> </ul> </li> <li>• Verbeter voorstellen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Signaleren mogelijkheden van breder gebruik van contracten;</li> <li>• Introductie aangepaste meet methoden / KPI's;</li> <li>• Benchmarking.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Wat doet de klant?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Volledig invullen van alle relevante contractgegevens in het contractmanagement systeem;</li> <li>• Borgen de rol CM-er in de lijn, houd rekening met taken verantwoordelijkheden en bevoegdheden;</li> <li>• Zorgt voor de uitvoering van CM op individuele contracten.</li> </ul>
<b>Serviceafspraken en kwaliteitsnormen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Advisering is gebaseerd op de "Handreiking contractbeheer en contractmanagement" van de VNG welke ook op de portal is te vinden. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contractmanagement dashboard wordt 1 maal per kwartaal ter beschikking gesteld</li> </ul> </li> </ul>
<b>Overige informatie</b>	Inkoopportal/ -toolkit. Contractoverdrachtschecklist Momenteel alleen beschikbaar voor Overijssel

## 10. Leveranciersrelatiemanagement advies

<b>Verleend door</b>	ONS I&C
<b>Doel</b>	Leveranciersmanagement houdt zich bezig met de analyse, planning, implementatie en beheersing van de activiteiten die gericht zijn op de relatie met de leverancier. Het gaat hierbij om het ontwikkelen, uitbreiden en onderhouden van relatie voor, tijdens en na contractering. SSC geeft advies zodat klant het kan toepassen.
<b>Standaard- of maatwerk?</b>	Maatwerk voor de Provincie Overijssel
<b>Afbakening</b>	Het SSC adviseert bij decentrale uitvoering van Leveranciersrelatiemanagement: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voorlichting, training, op gebied van Leveranciersrelatiemanagement in algemene zin. Aan groepen of individueel;</li> <li>• Begeleiding en coaching in specifieke gevallen tijdens de uitvoering van leveranciersmanagement. Aan groepen of individueel.</li> </ul>
<b>Wat levert het SSC?</b>	Integraal advies op het gebied van leveranciersrelatiemanagement tijdens de verschillende fases in de leveranciersrelatie: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bewustzijn creëren. Waarom leveranciersrelatiemanagement;</li> <li>• Relatietypologie. Welke type relatie is van toepassing, hoe zien wij de leverancier maar ook hoe ziet de leverancier ons. Wat betekent dit voor de relatie;</li> <li>• Leveranciersprestatie metingen. Indicatoren en meetmethoden om de prestatie van een leverancier te meten;</li> <li>• Informatie t.b.v. de aanbestedingsfase. Er wordt een aanbesteding gestart. Hoe zorg ik ervoor dat wensen mbt de relatie met de leverancier goed worden opgenomen;</li> <li>• De financiële situatie van een leverancier. Is de leverancier nog wel financieel gezond of dreigt een faillissement? Periodiek kunnen hierover rapportages worden geleverd door SSC;</li> <li>• Gebruik van evaluatietools. Bekijkt de relatie met de leverancier en geeft aanwijzingen tot bijstellingen;</li> <li>• Aanpak van problemen met leveranciers. Leverancier presteert niet goed en verhouding is verstoord. Hoe gaan we dit oplossen;</li> <li>• Invulling van leveranciersrelatie bij gestapelde contracten. Een leverancier werkt voor verschillende klanten. Hoe geven we dan invulling aan de leveranciersrelatie;</li> <li>• Afbouw van de relatie. De relatie stopt, hoe gaan we op een goede manier uit elkaar.</li> </ul>
<b>Wat doet de klant?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De invulling van leveranciersmanagement is de verantwoordelijkheid van de klant;</li> <li>• Adviesvraag formuleren en contact opnemen met team I&amp;C.</li> </ul>
<b>Serviceafspraken en kwaliteitsnormen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Advisering is gebaseerd op de "Handreiking contractbeheer en contractmanagement" van de VNG welke ook op de portal is te vinden.</li> </ul>
<b>Overige informatie</b>	Intranetpagina met inkooptoolkit inclusief sjablonen Momenteel alleen beschikbaar voor Overijssel. Het product heeft sterke relatie met de producten contractbeheer en contractmanagement.

## 11. Leveranciersrelatiemanagement uitvoering

<b>Verleend door</b>	ONS I&C
<b>Doel</b>	Leveranciersmanagement houdt zich bezig met de analyse, planning, implementatie en beheersing van de activiteiten die gericht zijn op de relatie met de leverancier. Het gaat hierbij om het ontwikkelen, uitbreiden en onderhouden van de relatie voor, tijdens en na contractering. SSC voert leveranciersrelatiemanagement uit in opdracht van en namens de interne klant.
<b>Standaard- of maatwerk?</b>	Maatwerk voor de Provincie Overijssel
<b>Afbakening</b>	Het SSC voert de volgende activiteiten uit: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitvoering van leveranciersrelatiemanagement voor een specifieke leverancier;</li> <li>• Generieke informatie over leverancier beschikbaar stellen.</li> </ul> <p>N.B. de dienst bestaat uit deelproducten die afzonderlijk kunnen worden afgenomen.</p>
<b>Wat levert het SSC?</b>	Uitvoeren van leveranciersrelatiemanagement tijdens de 4 fases in de leveranciersrelatie: <p>Fase 1: Voorbereiding relatie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bewustzijn creëren. Waarom leveranciersrelatiemanagement?</li> <li>• Relatietypologie. Welke type relatie is van toepassing, hoe zien wij de leverancier maar ook hoe ziet de leverancier ons. Wat betekent dit voor de relatie.</li> </ul> <p>Fase 2: In aanbestedingsfase</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leveranciersprestatiemetingen. Het bepalen van indicatoren en meetmethoden om de prestatie van een leverancier te meten.</li> <li>• Informatie t.b.v. de aanbestedingsfase. Er wordt een aanbesteding gestart. We zorgen ervoor dat wensen m.b.t. de relatie met de leverancier goed worden opgenomen.</li> </ul> <p>Fase 3: Tijdens uitvoering contracten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De financiële situatie van een leverancier. Monitoren of de leverancier nog wel financieel gezond is of is risico op een faillissement?</li> <li>• Leveranciersprestatiemetingen. Indicatoren en meetmethoden toepassen om de prestatie van een leverancier te meten.</li> <li>• Gebruik van evaluatietools. We bekijken de relatie met de leverancier en voeren eventueel bijstellingen door.</li> <li>• Aanpak van problemen met leveranciers. Leverancier presteert niet goed en verhouding is verstoord. We gaan dit oplossen.</li> <li>• Invulling van leveranciersrelatie bij gestapelde contracten. Een leverancier werkt voor verschillende klanten. Vormgeven van de leveranciersrelatie in afstemming met de verschillende klanten.</li> </ul> <p>Fase 4: Na contractbeëindiging</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afbouw van de relatie. De relatie stopt, we zorgen dat we op een goede manier uit elkaar gaan.</li> </ul>
<b>Wat doet de klant?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De invulling van leveranciersmanagement is de verantwoordelijkheid van de klant;</li> <li>• De opdracht verstrekken en mandaat verlenen.</li> </ul>
<b>Serviceafspraken en kwaliteitsnormen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Advisering is gebaseerd op de "Handreiking contractbeheer en contractmanagement" van de VNG welke ook op de portal is te vinden.</li> </ul>
<b>Overige informatie</b>	Intranetpagina met inkooptoolkit Momenteel alleen beschikbaar voor de Provincie Overijssel Het product heeft sterke relatie met de producten contractbeheer en contractmanagement.

## 12. Juridisch Advies IC

<b>Verleend door</b>	ONS I&C (i.s.m. JZ)
<b>Doel</b>	Het geven van juridische adviezen over inkoop en aanbestedingstrajecten.
<b>Standaard- of maatwerk?</b>	Maatwerk voor alle partners, maar Provincie Overijssel heeft prioriteit.
<b>Afbakening</b>	<p>Juridische advisering aan klantorganisaties en binnen SSC.</p> <p>Inkoop en aanbestedingsfase:</p> <p>a) inkoopbeleid;</p> <p>b) keuze inkoopprocedure;</p> <p>c) inkoop en aanbestedingsdocumenten;</p> <p>d) begeleiding procedure.</p> <p>Contractmanagementfase/uitvoering:</p> <p>e) uitleg contracten;</p> <p>f) (potentiële) contractuele geschillen = belegd bij JZ partner;</p> <p>g) klachtregeling (aanbestedingswet) = belegd bij I&amp;C;</p> <p>h) vertegenwoordiging in rechte = belegd bij JZ partner.</p>
<b>Wat levert het SSC?</b>	<p>Inkoopbeleid:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Er wordt met een breed perspectief nagedacht over beleidsvragen en hierin wordt tevens beleid of richting bepaald voor de rest van de organisatie. Maatschappelijke ontwikkelingen (duurzaam, sociaal, lokaal) volgen en indien relevant opnemen in het beleid. Schrijven van beleidsnotities. Adviseren over uniform regionaal inkoop-/aanbestedingsbeleid;</li> </ul> <p>Scholing en voorlichting:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Op het gebied van aanbestedingsrecht en juridische aspecten van Inkoop;</li> </ul> <p>Borgen rechtmatigheid (en doelmatigheid):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gevraagd en ongevraagd adviseert I&amp;C in het kader van rechtmatigheid en doelmatigheid van inkopen. (bijv. afwijkingen van het inkoopbeleid);</li> </ul> <p>Klachtenmeldpunt aanbestedingen;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• I&amp;C fungeert als klachtenmeldpunt voor aanbestedingsklachten zoals bedoeld in de Aanbestedingswet en draagt zorg voor het proces van klachtafhandeling.</li> </ul>
<b>Wat doet de klant?</b>	n.t.b.
<b>Serviceafspraken en kwaliteitsnormen</b>	n.t.b.
<b>Overige informatie</b>	Over dit product is tevens een PDC-discussienotitie verschenen die door het DEMO is vastgesteld.

### 13. Opleiding en communicatie

<b>Dienst verleend door</b>	ONS- IC
<b>Doel</b>	Het doel van de dienst is dat medewerkers die bij inkoopprocessen betrokken zijn, tijdig voorzien zijn van voor hun inkooptaken relevante informatie.
<b>Standaard- of maatwerk?</b>	Standaard
<b>Afbakening</b>	<p>Met <i>relevante informatie</i> wordt bedoeld informatie die helpt bij:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. toekomstgerichtheid:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. ontwikkelingen in het inkoopvakgebied;</li> <li>b. beleidszaken voor ONS of de partnerorganisaties;</li> <li>c. interne ontwikkelingen organisatie;</li> <li>d. successen binnen de ONS-organisaties op inkoopterrein;</li> </ol> </li> <li>2. externe oriëntatie:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. ontwikkelingen in andere organisaties, regio's, VNG, KING, ministeries;</li> </ol> </li> <li>3. wet- en regelgeving             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. europees, landelijk en lokaal.</li> </ol> </li> <li>4. Werkwijzen en systemen :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- procedures (ISF, grenzen, rollen, systemen, etc)</li> </ul> </li> </ol> <p>ONS-I&amp;C is verantwoordelijk voor het aanbieden van informatie; de gebruiker is verantwoordelijk voor het "tot zich nemen" en zijn vervolgedrag. De resultaat afspraken hieronder betreffen dus "aangeboden informatie".</p>
<b>Wat levert het SSC?</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 4 maal per jaar een algemene inkoop, contractbeheer en contractmanagement training. De doelgroepen zijn oa:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Contractmanagers en –beheerders</li> <li>b. Budgethouders en leidinggevenden</li> <li>c. Andere medewerkers die inkoop activiteiten uitvoeren</li> </ol>             Trainingen worden standaard bekend gemaakt bij leidinggevenden.           </li> <li>2. Dieper gaande trainingen worden per onderwerp en op de situatie specifiek gemaakt en gegeven.</li> <li>3. Elke drie maanden <u>een nieuwsbrief</u> aan 3 doelgroepen:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Budgethouders en leidinggevenden</li> <li>b. Contractmanagers en –beheerders</li> <li>c. Categorie-managers</li> </ol>             De nieuwsbrief bevat informatie over de 4 onderdelen genoemd onder "relevante informatie". De nieuwsbrief verwijst naar de inkoopportal; (de inhoud van) nieuwsbrieven worden op de inkoopportal beschikbaar gesteld.           </li> <li>4. ONS houdt maillists actueel voor de drie doelgroepen:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Budgethouders en leidinggevenden</li> <li>b. Contractmanagers en –beheerders</li> <li>c. Categorie-managers</li> </ol> </li> </ol>
<b>Wat doet de klant?</b>	Medewerkers melden zich zelf aan voor de aangeboden trainingen. Medewerkersmutaties aanleveren tbv nieuwsbrief
<b>Serviceafspraken en kwaliteitsnormen</b>	Het niveau van de trainingen varieert (beginner/gevorderd) afhankelijk van de klantwens. Aan 1 training kunnen medewerkers van meerdere organisaties (ZKO) deelnemen met het oog op uitwisseling en efficiëntie.
<b>Overige informatie</b>	

# Sturing op PDC door demandmanagement

In deze paragraaf definiëren we sturing door demandmanagement.

Doelen van deze sturing zijn:

- Beheersdoelstelling: Partners krijgen geleverd conform PDC
- Ontwikkeldoelstelling: Maximaliseren van de toegevoegde waarde van SSC-I&C gezien het beschikbare vaste budget.

Ter positionering: Deze PDC bevat een omschrijving van de te leveren diensten. Eén van deze diensten is het leveren van managementinformatie; deze informatie is niet bedoeld voor het demandmanagement maar voor het lijnmanagement bij de partners.

## ***De beheersdoelstelling***

In de PDC staan per dienst kwaliteitsnormen vermeld. Deze vormen voldoende borging voor het realiseren van de PDC. Hierover ontvangt DEMO geen rapportages.

Er wordt gewerkt met drie systemen:

- Reporting by exception: zodra SSC-I&C merkt dat zij om welke reden ook de kwaliteitsnormen niet haalt of niet gaat halen, rapporteert zij aan het DEMO met prognose, analyse en maatregelen.
- Piepsysteem: als afnemers merken dat, ondanks attenderen hierop richting SSC-I&C, de PDC niet (op de juiste wijze) wordt nagekomen, signaleren ze dit bij demandmanager die dit in het DEMO deelt.
- Aanbestedingstrajecten wordt afgesloten met een evaluatie. Elk kwartaal gaan alle evaluaties naar de demandmanager en kunnen aanleiding zijn voor nadere analyse en bijsturing.

Er wordt een totaal planning en een planning per partner gemaakt. Op de planning staan voor alle diensten (waaronder alle aanbestedingen) de begrote tijdsbesteding, de werkelijk bestede tijd en voor de toekomst de prognose. Basis daarvoor is Dienst 5 inkoopkalender, maar ook inschatting welke uren inzet de overige diensten vergen.

Mocht er sprake van zijn dat I&C te weinig capaciteit beschikbaar heeft voor het uitvoeren van de inkooptrajecten van de partners dan wordt dit eerst besproken met de partner, en indien nodig met het DEMO. Eventueel geeft het DEMO een advies om de capaciteit van I&C anders in te zetten. Uiteindelijk kan het secretarissen beraad besluiten om Inkooptrajecten te herprioriteren en/of te herplannen.

Ook ontvangt demandmanagement elk kwartaal het overzicht van gerealiseerde inkoopbesparingen. Dit is ter informatie. De sturing hierop gebeurt door budgethouders.

## ***De ontwikkeldoelstelling***

De ontwikkeldoelstelling is maximaliseren van de toegevoegde waarde van SSC-I&C gezien het beschikbare vaste budget. Dit betekent concreet dat met de beschikbare adviescapaciteit zoveel mogelijk aanbestedingen worden begeleidt, waarbij aangenomen wordt dat in de aanbestedingstrajecten maximaal inkoopresultaat wordt geboekt door een professionele advisering.

Het aantal ondersteunde aanbestedingen kan groeien als het aantal bestede uren per aanbesteding daalt. Het moet dan ook mogelijk zijn om het aantal bestede uren te kunnen vergelijken met de normuren. Daarbij is een analyse van knelpunten (welke factoren bepalen de benodigde tijd? Waar zitten verbetermogelijkheden?) onmisbaar.

Het gevraagde kwartaaloverzicht ziet er als volgt uit:

	<b>Licht</b>	<b>middel</b>	<b>zwaar</b>
	Norm realisatie prognose	Norm realisatie prognose	Norm realisatie prognose
Europees			
Meervoudig			
enkelvoudig			

Tot slot ontvangt demandmanagement elk kwartaal de werkelijke kosten per geleverd adviesuur. Ook hier: norm, realisatie, analyse en prognose. Dit cijfer dient vooral om kostenbeheersing te bevorderen en de trend in de gaten te houden. Ook wordt dit getal gebruikt als benchmark.

Bovenstaande stuurinformatie wordt elk kwartaal samengevat in het zogenaamde DEMO-dashboard.

### **Overige afspraken**

De algemene voorwaarden zijn van toepassing zoals vastgesteld in het Dienstverleningshandvest Gemeenschappelijke Regeling SSC Bedrijfsvoering.

## Bijlage A: het instrument Inkoopportal

<b>Verleend door</b>	ONS I&C
<b>Doel</b>	De inkoopportal is een instrument voor de klantorganisaties ter ondersteuning van inkoopactiviteiten. Een via het intranet van de verschillende klantorganisaties bereikbare portal met o.a. sjablonen/templates, tools, checklisten en links naar externe bronnen beschikbaar gesteld. Tevens wordt uitleg geven over het inkoopproces.
<b>Standaard- of maatwerk?</b>	Standaard
<b>Afbakening</b>	Het SSC stelt de inkoopportal beschikbaar en verzorgt de onderliggende inhoud.
<b>Wat levert het SSC?</b>	Het SSC draagt zorg voor volledigheid van de portal t.a.v. templates, beleid en wet- en regelgeving. De portal is up-to-date.
<b>Wat doet de klant?</b>	Levert feedback
<b>Serviceafspraken en kwaliteitsnormen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sjablonen voor het doen van aanbestedingen, checklisten voor contractbeheer en management, standaard brieven ter ondersteuning van uitvragen en/of marktconsultaties;</li> <li>• De inhoud van de portal is up to date en de portal is beschikbaar conform de beschikbaarheidseisen van de web omgeving van de gemeente Zwolle;</li> <li>• De inhoud van de portal komt tot stand op basis van input van de gebruikers binnen de klantorganisaties;</li> <li>• De intranet toepassing voldoet qua gebruik en lay-out aan de ontwerpregels welke hiervoor gelden;</li> <li>• De toepassing maakt integraal onderdeel uit van de totale SSC website, vanaf het moment dat deze operationeel wordt.</li> </ul>
<b>Overige informatie</b>	



## **Bijlage B: Procesbeschrijvingen**

Het gaat om de raakvlakken met de partnerprocessen. De klant blijft altijd verantwoordelijk voor zijn eigen proces.

## **Procesbeschrijving Europees aanbesteden**

*Auteur: DEMO en SSC I&C*

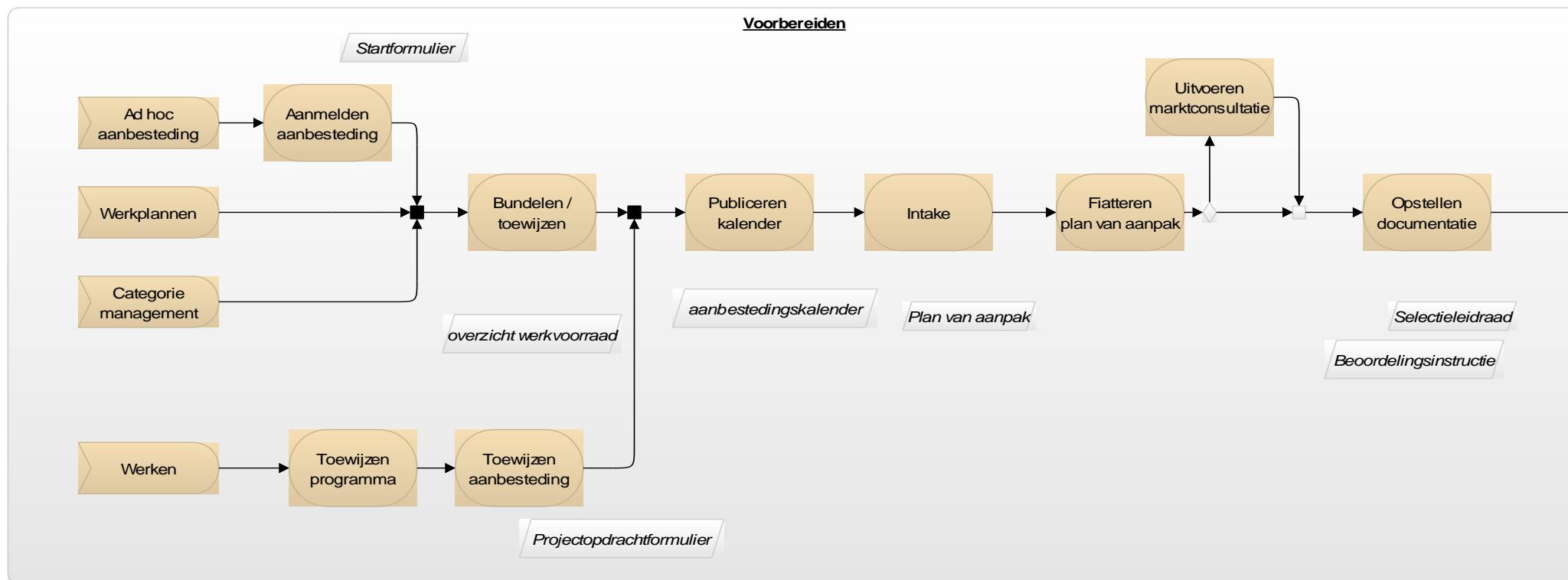
*Datum: maart 2015*

## Gewenste situatie

Proces Europees aanbesteden  
Gewenste situatie shared service centrum  
3 mei 2013



### Vorbereiden



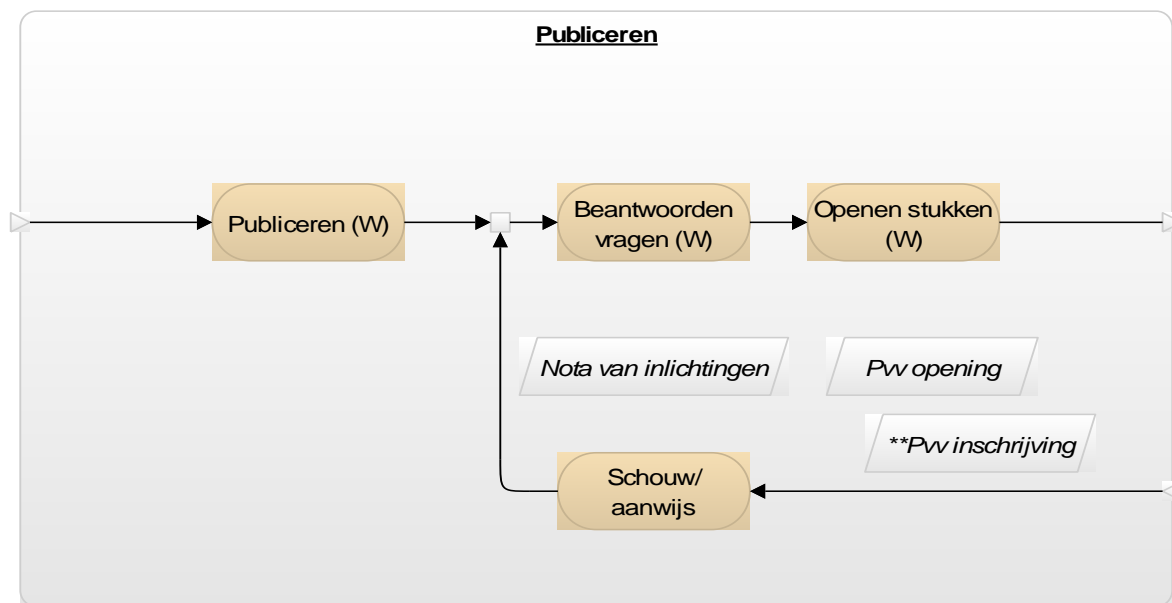
### Beschrijving

Vorbereiden - Beschrijving			
Trigger / activiteit	Beschrijving	Rollen	Systemen
Ad hoc aanbesteding	Ad hoc aanbestedingen zijn er liefst zo min mogelijk maar niet geheel te voorkomen.		
Werkplannen	De werkplannen van de klantorganisatie(s) geven aan in hoeverre er voor komend jaar aanbestedingen verwacht worden. In de jaarplannen dient een paragraaf te zijn die handelt over de (geplande) aanbesteding (opnemen in ACTIELIJST). De werkplannen zijn rond november/december beschikbaar voor het SSC.  <ul style="list-style-type: none"> <li>Uiterlijk 1 december leveren de partners informatie aan bij het SSC I&amp;C over de te</li> </ul>		

Vorbereiden - Beschrijving			
Trigger / activiteit	Beschrijving	Rollen	Systemen
	<p><i>verwachten relevante inkooptrajecten van het komende jaar in een format dat door I&amp;C wordt aangeleverd.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1 februari van een jaar is er een actuele aanbestedingskalender met planning beschikbaar.</li> </ul>		
Categorie management	Categoriemanagement is een belangrijke trigger voor het aanbestedingsproces. Voorwaarde is dan wel dat het contractbeheer goed op orde is.		
Aanmelden aanbesteding	De aanbesteding wordt gemeld via het startformulier.	Opdrachtgever	Intranet SSC
Bundelen / toewijzen	<p>De medewerker bundelt de aanbestedingen voor komend jaar in december van het jaar dat daaraan vooraf gaat.</p> <p>De medewerker bekijkt de mogelijkheden om gezamenlijk aan te besteden. Gezamenlijk aanbesteden kan mogelijk inkoopvoordeel opleveren en anderzijds is het efficiënter een aanbestedingsproces gezamenlijk uit te voeren. Waar mogelijkheden worden gezien, wordt geadviseerd aan de opdrachtgever(s). Indien 1 van de partijen niet mee wil werken, wordt de casus besproken in het secretarissenberaad.</p> <p>De dossiers worden verdeeld over de beschikbare capaciteit. Het is aan te bevelen niet eerder te starten dan nodig. Ga uit van de gewenste einddatum en reken terug (dus niet zo snel mogelijk starten).</p> <p>Wens (van klanten en de SSC medewerkers) is om de inkoopadviseur in te zetten op specialisatie/vakkennis.</p>	Inkoop adviseur	Excel
Toewijzen programma		Programma manager	
Toewijzen aanbesteding		Contract manager	
		Programma manager	
Publiceren kalender	De kalender met aanbestedingen wordt gepubliceerd op de website van het SSC, zodat de klantorganisaties ook actief kunnen meekijken naar eventueel te bundelen aanbestedingen.	Inkoop adviseur	Intranet SSC
Intake	De opdrachtgever vult alvast zo veel mogelijk digitaal het startformulier in. De inkoopadviseur vult op basis van gevraagde input tijdens het intakegesprek aan en stelt een PvA op.	Opdrachtgever	
		Inkoop adviseur	
Fiatteren plan van aanpak	Het plan van aanpak wordt digitaal gefiatteerd door de beslisser.	Opdrachtgever	
Uitvoeren marktconsultatie	<p>Voorafgaand aan de aanbesteding wordt soms een marktconsultatie uitgevoerd.</p> <p>Marktpartijen kunnen door het beantwoorden van vragen op informele wijze hun visie op het project en de aanbestedingsprocedure kenbaar maken. Met deze informatie kan de opdrachtgever (de aanbestedende partij) de aanbesteding effectief en efficiënt organiseren.</p>	Inkoop adviseur	

Vorbereiden - Beschrijving			
Trigger / activiteit	Beschrijving	Rollen	Systemen
Opstellen documentatie	De documentatie voor het aanbestedingstraject wordt opgesteld door de inkoopadviseur. Medewerkers van de partners zijn verantwoordelijk voor de inhoud. De 3 klantorganisaties werken met dezelfde sjablonen.	Inkoop adviseur	Tender management systeem

### Publiceren

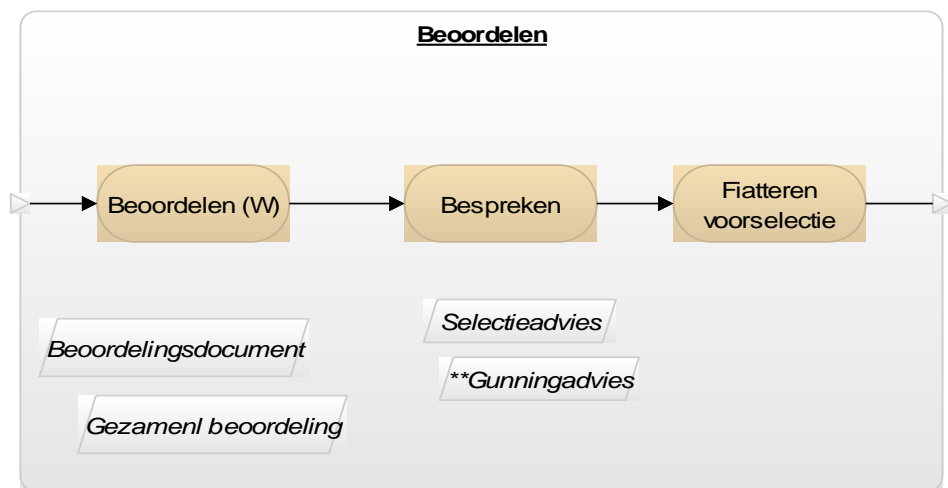


### Beschrijving

Publiceren - Beschrijving			
Trigger / activiteit	Beschrijving	Rollen	Systemen
Publiceren (W)	Op Tendered Eventueel een dag-/of vakblad  Alle stukken worden digitaal beschikbaar gesteld, zodat marktpartijen .	Inkoop adviseur	Tendered

Publiceren - Beschrijving			
Trigger / activiteit	Beschrijving	Rollen	Systemen
			Tender management systeem
Beantwoorden vragen (W)	Alle vragen worden digitaal gesteld en beantwoord. Uitgangspunt is dat Inkoop het vullen van de NVI uitvoert, borgt en regisseert dat de opdrachtgever of leden uit projectgroep van opdrachtgever de inhoud leveren	Inkoop adviseur	Tender management systeem
Openen stukken (W)	Deze handeling gebeurt ook digitaal. Via een geautomatiseerd systeem is pas mogelijk de ontvangen stukken te openen op het moment dat de sluitingstermijn is vertreken (digitale kluis).	Inkoop adviseur	Tender management systeem
Schouw / aanwijs			

### Beoordelen



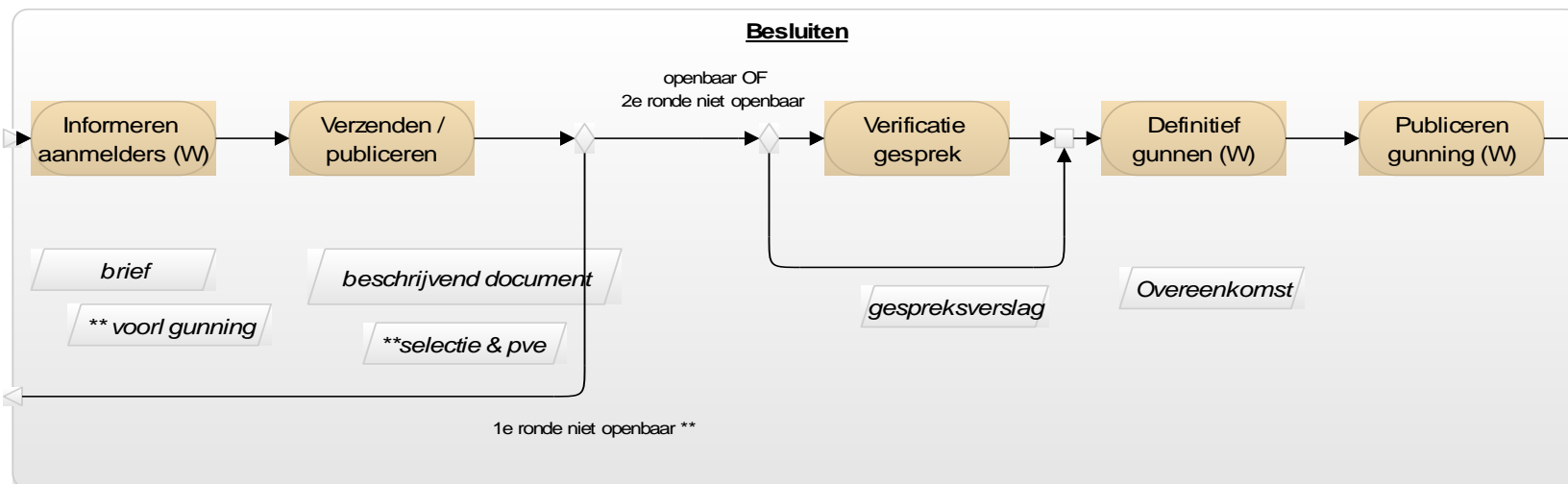
### Beschrijving

Beoordelen - Beschrijving			
Trigger / activiteit	Beschrijving	Rollen	Systemen
Beoordelen (W)	De stukken kunnen direct digitaal beschikbaar gesteld worden aan de beoordelaars. In de gewenste situatie zijn er geen papieren stukken meer, maar werkt iedereen digitaal. Ook de beoordeling wordt digitaal ingevoerd en de afzonderlijke beoordelingen kunnen automatisch verwerkt worden (dit scheelt SSC werk).	Beoordelings team	Tender management systeem
Bespreken	Selectieadvies danwel Gunningadvies. Uitgangspunt is dat Inkoop het vullen van de documenten	Beoordelings team	

<b>Beoordelen - Beschrijving</b>			
<b>Trigger / activiteit</b>	<b>Beschrijving</b>	<b>Rollen</b>	<b>Systemen</b>
	uitvoert, borgt en regisseert dat de opdrachtgever of leden uit projectgroep van opdrachtgever de inhoud leveren.  Waarbij geldt: Inkoop vult inhoudelijke deel over procesvragen en juridische vragen, projectteamleden opdrachtgever over inhoud.		
Fiatteren voorselectie	Eea is beschreven in de PDC onder de noemer Europees aanbestedingsproces.	Opdrachtgever	Tender management systeem



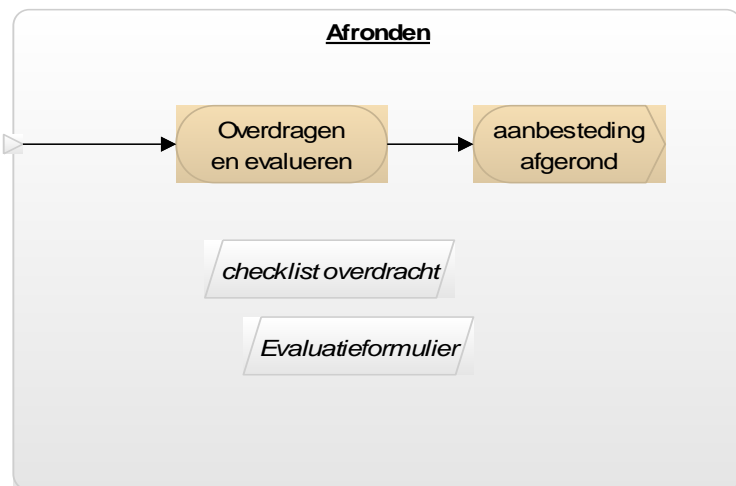
## Besluiten



## Beschrijving

Besluiten - Beschrijving			
Trigger / activiteit	Beschrijving	Rollen	Systemen
Informeren aanmelders (W)	Digitaal informeren van de aanmelders	Inkoop adviseur	Tender management systeem
Verzenden / publiceren	Via het digitale aanbestedingsdossier	Inkoop adviseur	Tender management systeem
Verificatie gesprek	Eventueel wordt een verificatiegesprek gevoerd met de winnende partij.	Inkoop adviseur <i>opdrachtgever</i>	Tender management systeem
Definitief gunnen (W)	Voor het definitief gunnen stelt de inkoopadviseur een contract op op basis van concept overeenkomst uitvraag + belangrijkste input vanuit offerte. Deze wordt ondertekend door de opdrachtgever en de opdrachtnemer.	Opdrachtgever <i>Inkoopadviseur</i>	Tender management systeem
Publiceren gunning (W)	De aanbesteding wordt gepubliceerd op Tendered.	Inkoop adviseur	Tender management systeem

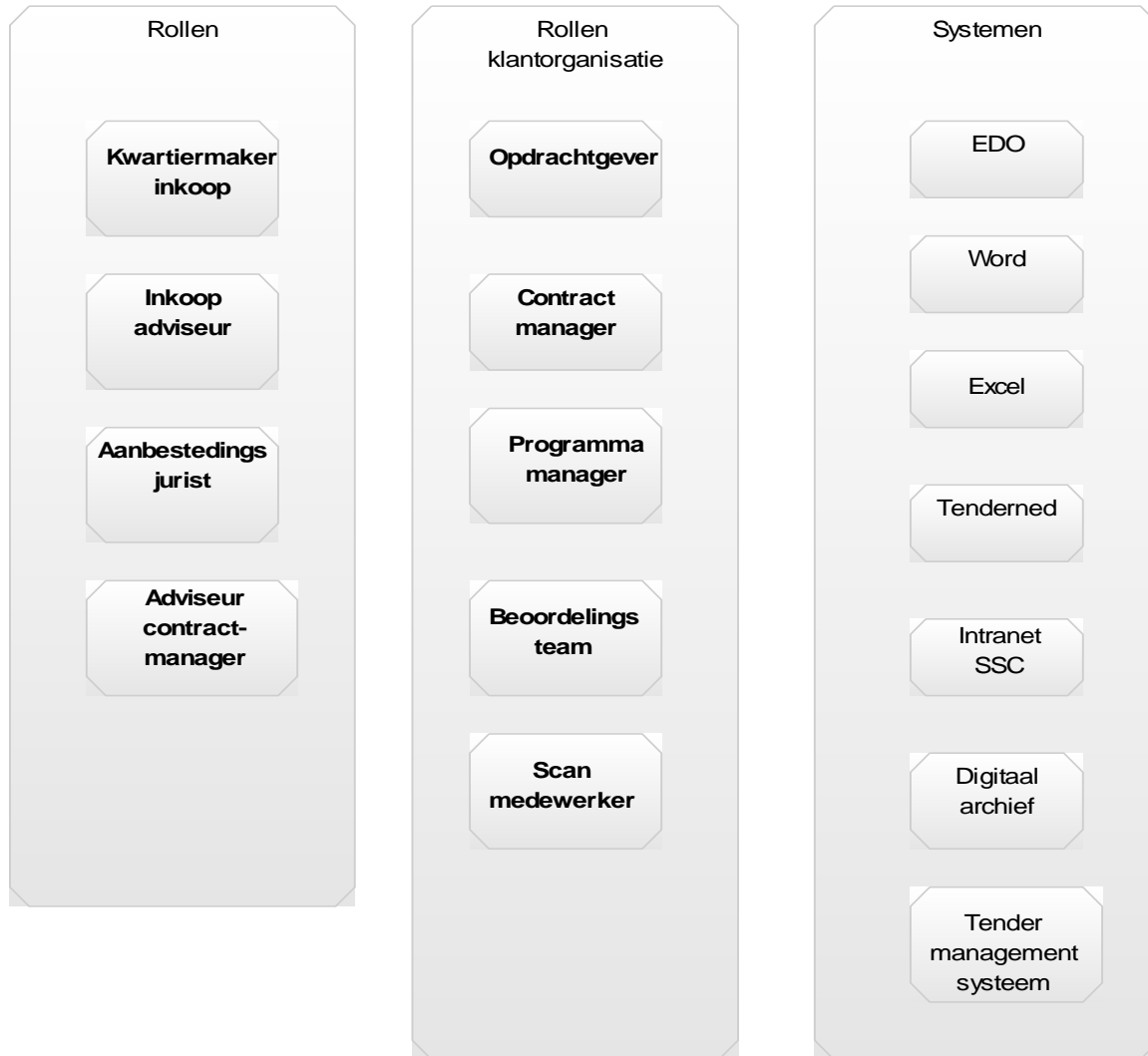
## Afronden



## Beschrijving

Afronden - Beschrijving		
Trigger / activiteit	Beschrijving	Rollen
Overdragen en evalueren	Het dossier wordt overgedragen aan de contractmanager. Tevens vindt een evaluatie plaats van het aanbestedingstraject. De contractmanager is vanaf nu verantwoordelijk voor het contract en de uitvoering daarvan. Alle Europese aanbestedingen worden geëvalueerd met opdrachtgever door middel van een standaard evaluatieformulier. Het formulier moet uitmonden in eindcijfer over beoordeling van het gehele aanbestedingsproces en specifiek de begeleiding hiervan door het SSC.I&C	Contract manager
		Inkoop adviseur

## Actorendiagram



**Beschrijving**

<b>Actorendiagram - Beschrijving</b>	
<b>Trigger / activiteit</b>	<b>Beschrijving</b>
EDO	Edo (electronisch documentbeheer overijssel) wordt gebruikt voor documentregistratie, dossierregistratie, digitale opslag van documenten en documentbeheer.
Tenderned	Tenderned is het aanbestedingssysteem van de Nederlandse overheid. Alle overheden publiceren via het aankondigingsplatform van Tenderned hun nationale en Europese aanbestedingen.
Digitaal archief	Document management systeem.
Tender management systeem	Een tender management systeem ondersteunt het gehele aanbestedingsproces voor het online aanmaken van specificaties, online communiceren met leveranciers, tot en met het online beoordelen van prijs- en kwaliteitscriteria door beoordelingsteams en het gunnen/afwijzen volledig via het platform uitgevoerd.

## **Bijlage C: Taken, Verantwoordelijkheden, Bevoegdheden & Overlegvormen**

### **Demand – Supply Inkoop & Contractmanagement**

## **Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden**

Demandmanagement gaat over het koppelvlak tussen de vraag vanuit de organisatie en het aanbod vanuit de leverancier, in dit geval het SSC. In tegenstelling tot de beide andere domeinen (ICT en PSA) is de demandmanager Inkoop niet functioneel verantwoordelijk voor dit domein, er is nadrukkelijke sprake van een rol waarbij procesgedreven afstemming plaatsvindt tussen vraag en aanbod.

### Expertise

Zoals reeds geconcludeerd is de demandmanager voor het inkoopdomein geen expert op dit vakgebied, maar beschouwt deze taak als een rol. Inkoop is echter wel degelijk een vakgebied wat zich in toenemende mate manifesteert tot een professie. Om op regiebasis een dergelijk contract te managen is het wenselijk om op hoofdlijnen te kunnen duiden welke koers gewenst is. Thema's waarbij vanuit de vraagzijde een standpuntbepaling wenselijk is zijn onder meer; SROI, maatschappelijk verantwoord inkopen, ontwikkeling naar nieuwe aanbestedingsvormen (o.a. BVP), inrichten categoriemanagement. De demandmanager dient daarom kennis van en ervaring met het inkoopvakgebied te hebben.

Het is in eerste instantie de taak van de demandmanager Inkoop om de eigen organisatie te informeren over veranderingen in de dienstverlening van ONS I&C. Uiteraard kan hierbij een beroep worden gedaan op de expertise van het team Inkoop en Contractmanagement. Het is van belang dat bij veranderingen in het proces of in het aanbod aan producten en diensten, sprake is van ondersteuning en goedkeuring door de demandmanagers. Naast het feit dat het SSC I&C moet zorgdragen voor instemming en draagvlak door de demandmanagers Inkoop is het een taak van de demandmanagers zich ook zodanig te profileren en positioneren binnen hun organisaties.

### Inkoopbeleid

De moederorganisaties beschikken alle drie over een eigen inkoopbeleid dat zoveel als mogelijk is wordt geüniformeerd. Het SSC kan adviseren over de wijze waarop dit inkoopbeleid geactualiseerd moet worden en met tekstvoorstellen komen. Daadwerkelijke instemming met een gewijzigd inkoopbeleid gebeurt binnen de eigen moederorganisatie. Het SSC Inkoop kan een signalerende rol hebben voor wat betreft het naleven van dit inkoopbeleid, maar is niet degene met het mandaat hier ook op te handhaven. Bovendien leert de praktijk dat het belang van gezamenlijk inkopen, met als doel schaalvergroting, conflicterend kan zijn met reeds geformuleerde ambities en uitgangspunten binnen het bestaande inkoopbeleid (bijv. het streven naar regionale of MKB-dienstverleners). Het verbeteren en bewaken van de beleidscyclus (PDCA), met betrekking tot inkoopbeleid, is een apart te definiëren rol die niet van nature bij de demandmanager belegd hoeft te worden. De partnerorganisaties kunnen zelf bepalen of zij deze rol beleggen bij de demandmanager Inkoop, danwel deze rol bij een andere functionaris beleggen.

### Resultaatverantwoordelijkheid

Voor het inkoopdomein zijn verwachtingen gewekt en afgegeven met betrekking tot een beoogd financieel voordeel als gevolg van proces- en volumevoordelen. Het behalen van deze inkoopvoordelen is enerzijds mogelijk door een optimaal ingerichte en capabele inkooporganisatie, maar vraagt anderzijds om bereidheid van de medewerkers van de drie organisaties om gezamenlijk in te kopen. Het behalen van een financieel aantoonbaar inkoopvoordeel is geen verantwoordelijkheid van de demandmanagers vanwege het gebrek aan beïnvloeding en sturing op deze KPI. De decentrale budgethouders zijn integraal verantwoordelijk voor de beschikbare budgetten en bijbehorende inkoopactiviteiten. De demandmanagers zien zich niet in de positie de door het SSC gerapporteerde inkoopvoordelen te verifiëren. KPI's waar de demandmanagers op sturen zijn;

- ✓ optimale benutting van de beschikbare Inkoopcapaciteit (aantal gerealiseerde aanbestedingen);
- ✓ toename aantal gezamenlijke aanbestedingen;
- ✓ klanttevredenheid inzet SSC Inkoop.

## **Optimalisatie**

De partnerorganisaties hebben de gezamenlijke opgave om een zo eenduidig mogelijk vraag bij het ONS I&C neer te leggen. Door uniformering van de vraag, wordt ONS I&C in staat gesteld optimalisatie in haar producten & diensten, rapportages en processen te realiseren. Het is een taak van de demandmanagers om deze eenduidigheid onderling en richting de eigen partnerorganisaties te bewaken en stimuleren.

## Communicatie

Het is de verantwoordelijkheid van de demandmanagers Inkoop om als regisseur de prestatie van ONS I&C te bewaken en relatie met het ONS I&C te onderhouden. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van onderstaande communicatiematrix;

overleg	frequentie	deelnemers
<b>secretarissenberaad</b>	Naar eigen inzicht	Secretarissen partners + HE ONS
<b>Directeuren bedrijfsvoering</b>	Naar eigen inzicht	Directeuren bedrijfsvoering + HE ONS
<b>DEMO</b>	1 x per maand	Demandmanagers + manager ONS I&C
<b>Partneroverleg</b>	4 x per jaar	Demandmanagers