Bijlage X Scope en gewenste dienstverlening

1. Scope

De aanbesteding richt zich op het invullen van de behoefte aan externe inkoop- en contractmanagementdienstverlening, ter aanvulling op de interne capaciteit van Inkoop & Contractmanagement (I&C). Het gaat met name om dienstverlening voor de partners van I&C, maar soms gaat het ook om dienstverlening voor SSC Ons Shared Service zelf.
De afdeling I&C is ingedeeld in drie kerncategorieën, te weten ICT, werken en diensten en leveringen, met daarnaast juridisch advies. De flexibele schil richt zich op al deze categorieën, met uitzondering van de kerncategorie ICT en juridisch advies, vanwege marktspecifieke omstandigheden op ICT en op juridisch advies.

Er is sprake van de volgende drie taakgebieden:

1. Namens I&C begeleiden van aanbestedingen
2. Namens I&C uitvoeren van contractmanagement voor de partners van Ons
3. Geven van beleidsadvies

De toelichting op de taakgebieden zijn geënt op de dienstverlening zoals Ons dit met haar partners heeft vastgelegd in een Producten- en Dienstencatalogus (PDC). De PDC wordt jaarlijks geëvalueerd en dit kan leiden tot wijzigingen in de te leveren dienstverlening. Wij vragen Opdrachtnemers hierin mee te bewegen.

2. Taakgebieden

1. Begeleiden van aanbestedingen

Het doelmatig en rechtmatig uitvoeren van (complexe) Europese, nationale en meervoudige onderhandse aanbestedingen voor leveringen, diensten, concessies en werken, volgens de werkwijze van I&C. De uitvoering bestaat in hoofdlijnen uit het:

- adviseren bij inkoopbehoefte, de waardebepaling en het juiste inkooptraject;
- opstellen van de aanbestedingsstrategie;
- begeleiden bij het invullen van het startformulier;
- eventueel begeleiden bij een marktverkenning en/of marktconsultatie;
- begeleiden bij de specificering van de inkoopbehoefte tot een concept Programma van Eisen (PvE) en een definitief PvE;
- opstellen van kwaliteitseisen met betrekking tot het contract en de uitvoering van het contractmanagement;
- opstellen van het Beschrijvend document incl. bijlagen;
- begeleiden van het beoordelingsproces;
- opstellen van het gunningsadvies;

- bekend maken van de gunningsbeslissing, inclusief het opstellen en versturen van de gunning- en afwijzingsbrieven;
- geven van toelichting aan afgewezen leveranciers;
- afstemmen over en de borging van de ondertekening van het contract;
- afsluiten van het dossier en de dossiervorming;
- overdragen van het dossier (naar de partner van Opdrachtgever).

Begeleiding van de aanbesteding mag uitgevoerd worden door één of meerdere personen. Zowel Opdrachtgever als de partner van Opdrachtgever heeft één aanspreekpunt vanuit Opdrachtnemer. Bij inzet van meerdere personen op een opdracht is het aanspreekpunt de medewerker die het hoogste in rang is.

2. Uitvoeren van contractmanagement

Het uitvoeren van contractmanagementactiviteiten volgens de werkwijze van I&C, in opdracht van en namens de partner(s) waarvoor Opdrachtgever het contract of de contracten beheert. Het realiseren van de contractdoelstellingen door tijdens de uitvoeringsfase van een contract proactief:

- te controleren op naleving van alle in het contract vastgelegde verantwoordelijkheden, verplichtingen, procedures, afspraken, voorwaarden en tarieven;
- alle onduidelijkheden, tegenstrijdigheden en tekorten op te lossen;
- alle risico's van het contract te beheersen;
- gewenste wijzigingen in het contract te verzorgen en te borgen;
- alle contractgerelateerde informatie, ontstaan tijdens de inkoopfase of ontstaan in de uitvoeringsfase, vast te leggen in een contractdossier;
- contractinformatie beschikbaar te maken voor alle andere betrokkenen bij het contract.

Het uitvoeren van contractmanagement mag uitgevoerd worden door één of meerdere personen. Zowel Opdrachtgever als de partner van Opdrachtgever heeft één aanspreekpunt. Bij inzet van meerdere personen op een opdracht is het aanspreekpunt de medewerker die het hoogste in rang is. Na afloop van een contractmanagement opdracht vindt er altijd een overdracht vanuit Opdrachtnemer naar Opdrachtgever plaats.

3. Geven van beleidsadvies

Het geven van (projectmatig) advies over (strategische) vraagstukken die direct of indirect samenhangen met inkoop en/of contractmanagement, zoals de inkoopstrategie, procedures en/of methoden of het opstellen van een strategisch inrichtingsplan voor inkoop. In dit kader kan ook dienstverlening gevraagd worden binnen projectgroepen die inkoopstrategieën bepalen.
Uitgangspunten zijn altijd:

- Conform geldende wet- en regelgeving;
- Conform het inkoop- en aanbestedingsbeleid van Opdrachtgever en van haar partners;
- De doelstellingen van Opdrachtgever voor de desbetreffende opdracht worden nageleefd:
- Daar waar samenwerkingsmogelijkheden met andere partners zijn, worden deze actief onder de aandacht gebracht en waar mogelijk tot uitvoer gebracht.

Het geven van beleidsadvies mag uitgevoerd worden door één of meerdere personen. Zowel Opdrachtgever als de artner van Opdrachtgever heeft één aanspreekpunt. Bij inzet van meerdere personen op een opdracht is het aanspreekpunt de medewerker die het hoogste in rang is.

3. De SSC Ons manier van werken

Hoe we bij SSC Ons met elkaar omgaan en hoe wij werken, hebben we vastgelegd in afspraken.

Gedragscode

"Het team I&C staat dagelijks klaar om onze partners te voorzien van inkoop- en contractmanagement en juridisch advies. Samen met de partners gaan we aan de slag voor het maatschappelijk belang. We helpen met het opstellen van alle aanbestedingsstukken en zijn betrokken bij de uitvoering. Onze inkoopadviseurs nemen het hele proces uit handen, maar kunnen ook praktische adviezen of beleidsadviezen geven. Onze juristen helpen om binnen de kaders het maximale resultaat te behalen en onze contractmanagers zorgen ervoor dat contracten volledig onder controle zijn.
Bij Ons is integriteit de kern van wie we zijn. Het is niet zomaar een woord; het is de leidende kracht achter alles wat we doen. Als overheidsorganisatie moeten we zorgvuldig handelen, we moeten onze acties kunnen uitleggen en we moeten standvastig zijn. En dat is mooi, want het is ook echt hoe we willen zijn. Ieder die werkt bij of voor Ons moet zich veilig, gewaardeerd en gerespecteerd voelen. Dankzij de ondersteunende diensten van Ons kunnen onze partners zich richten op (hun) opgaven en hun dienstverlening aan inwoners en organisaties. Wij kennen onze partners en stemmen de dienstverlening hierop af. Dát is de waarde die we toevoegen. Wat we doen is vaak onzichtbaar, maar de voorsprong die we creëren zorgt voor beter resultaat bij onze partners.

Hoe we dit doen? Simpel: met onze kernwaarden:
Wij zijn betrokken klantgericht
We weten wat er speelt bij onze partners en handelen vanuit de behoefte van de partners. We nemen verantwoordelijkheid voor ons werk, waardoor we partners weten te binden en te ontzorgen.
Wij zijn verrassend betrouwbaar
We zorgen ervoor dat wij of anderen niet worden verrast, maar wij zijn wel verrassend. We zijn in staat vakinhoudelijke vernieuwingen te vertalen in toepassingen binnen onze diensten.
Wij zijn samen resultaatgericht
Wij kennen onze krachten en weten anderen te betrekken om tot een optimaal resultaat te komen."

Tijdens de implementatie van de overeenkomst wordt het bestand "Ons gedragscode" gedeeld met Opdrachtnemer. Opdrachtnemer borgt dat deze afspraken bekend zijn bij en nageleefd worden door de medewerkers die ingezet worden bij Opdrachtgever. Dit resulteert erin dat medewerkers van de Opdrachtnemer zich tijdens de uitvoering van de dienstverlening profileren als vertegenwoordiger van I&C SSC Ons.

Werkprocessen

Bij Ons wordt gewerkt volgens gestandaardiseerde processen. Dit houdt o.a. in dat er gewerkt wordt:

- met sjabloondocumenten;
- met werkinstructies op operationeel niveau;
- met een standaardwijze voor dossieropbouw;
- met een applicatie voor onze aanbestedingskalender en een applicatie voor het uitvoeren van capaciteitsmanagement;
- met een applicatie voor contractregistratie en -dossieropbouw;
- volgens het inkoopbeleid van onze partners.

Bij het inplannen van aanbestedingen hanteren wij normen* ten aanzien van uren en doorlooptijd:

Procedure	Urennorm	Doorlooptijd in maanden
Europees complex**	480	12
Europees niet openbaar	250	10
Europees openbaar	135	9
Nationaal niet openbaar	200	9
Nationaal openbaar	190	9
Meervoudig onderhands	60	6
Marktconsultatie	30	3

**Deze normen zijn indicatief en kunnen tijdens de uitvoering van de aanbesteding of tijdens de uitvoering van de Overeenkomst bijgesteld worden.*
***Opdrachtgever bepaalt of een Europese procedure complex is. Dat hangt onder andere af van of sprake is van gezamenlijke uitvoering door meerdere aanbestedende diensten en zo ja hoeveel, de mate van politieke druk en of er sprake is van een bijzondere aanbestedingsprocedure (bijvoorbeeld een concurrentiegerichte dialoog, innovatiepartnerschap of prijsvraag).*

Bij contractmanagementopdrachten voert Ons I&C een contractmanagementscan uit. Op basis van deze scan volgt er een taxatie van uren. Samen met de partner vindt er vervolgens afstemming plaats over de in te zetten uren en periode van inzet. Op basis hiervan vindt evt. opdrachtverstrekking aan Opdrachtnemer plaats.
Opdrachtgever bepaalt of een contract complex is. Dat hangt onder andere af van of er gewerkt wordt vanuit een (regionale) samenwerking met meerdere Opdrachtgevers, of er sprake is van een politiek gevoelige omgeving en of het contract van grote invloed is op de werking van het primaire proces.

4. Kwaliteit van de dienstverlening

Kwaliteitsniveau
Opdrachtgever zoekt een Opdrachtnemer die een constante, benodigde kwaliteit van dienstverlening, processen en systemen kan garanderen. De ingezette medewerkers werken zelfstandig en hebben minimale bijsturing nodig. Het team van Opdrachtnemer beschikt over voldoende kennis en ervaring om de opdracht zelfstandig en efficiënt uit te voeren. Daarvoor worden medewerkers ingezet die beschikken over de juiste opleiding, competenties en certificaten, zodat zij in de uitvoering van de dienstverlening voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen en taken die horen bij de opdracht. Om een idee te geven van de kwaliteitseisen die wij stellen aan onze eigen medewerkers, zodat I&C dienstverlening conform het PDC kan leveren, is hier een overzicht van eisen en competenties per functieprofiel:

Functieprofiel:	Functie-eisen:	Wordt ingezet op:
Senior inkoopadviseur	- HBO+ werk- en denkniveau en een afgeronde HBO- / WO-opleiding; - Minimaal 5 jaar werkervaring als inkoopadviseur in een publieke omgeving; - Ervaring met diverse aanbestedingsmethodieken. Denk aan BPKV, BV, RIC, SAS, Open house etc.; - In het bezit van een afgeronde opleiding NEVI I, NEVI II (of vergelijkbaar);	Europees complexe aanbestedingen, beleidsadvies

	- Kennis van het aanbestedingsrecht. Specifiek voor het aanbesteden van werken: - Kennis van verschillende bouworganisatie- en contractvormen, zoals traditioneel RAW-bestek, Bouwteam, geïntegreerde contactvormen (onder UAV-GC 2005) of bereid hierin te ontwikkelen; - Kennis van maatschappelijk verantwoord inkopen, duurzaamheid en circulariteit (bijvoorbeeld het Ambitieweb). Duurzaam GWW is een pré. Specifiek voor aanbesteden in het sociaal domein: - Kennis van verschillende contractvormen en de standaarden van het ketenbureau.	
Medior inkoopadviseur	- HBO werk- en denkniveau; - Opleiding NEVI I (of vergelijkbaar); - 2-5 jaar werkervaring met inkopen en met aanbesteden; - Kennis van het aanbestedingsrecht. Specifiek voor aanbesteden van werken: - Kennis van verschillende bouworganisatie- en contractvormen, zoals traditioneel RAW-bestek, Bouwteam, geïntegreerde contactvormen (onder UAV-GC 2005) of bereid hierin te ontwikkelen; - Kennis van maatschappelijk verantwoord inkopen, duurzaamheid en circulariteit (bijvoorbeeld het Ambitieweb). Duurzaam GWW) is een pré. Specifiek voor aanbesteden in het sociaal domein: - Kennis van verschillende contractvormen en de standaarden van het ketenbureau.	Meervoudig onderhandse en Europese aanbestedingen
Junior inkoopadviseur	- HBO werk- en denkniveau.	Ondersteuning van medior en senior
Senior contractmanager	- HBO+ werk- en denkniveau en een afgeronde HBO- / WO-opleiding; - Minimaal 5 jaar werkervaring als contractmanager in een publieke omgeving; - Certificaat in Cats CM en/of Nevi contractmanagement.	Complexe contracten/omgevingen/ relaties, beleidsadvies
Medior contractmanager	- HBO werk- en denkniveau; - 2-5 jaar werkervaring als contractmanager in een publieke omgeving; - Certificaat in Cats CM en/of Nevi contractmanagement.	Minder complexe contracten/omgevingen/ relaties
Junior contractmanager	- HBO werk- en denkniveau.	Ondersteuning van medior en senior

Wij vragen van al onze medewerkers dezelfde eigenschappen:

- Relatie- en bruggenbouwer;
- Proactieve houding;
- Analytisch;
- Toont initiatief;
- Oplossingsgericht;
- Communicatief sterk, zowel mondeling als schriftelijk;
- Klant- en resultaatgericht;
- Doener;
- Planmatig sterk.

Kwaliteitsmeting

De kwaliteit van de dienstverlening wordt periodiek gemeten. Zowel Opdrachtgever als de partners van Opdrachtgever worden hier periodiek op bevraagd.
De volgende metingen vinden plaats:

1 Tevredenheid begeleiden aanbesteding: na afronding van de aanbesteding wordt een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) bij de partner van Opdrachtgever afgenomen. I&C voert deze meting uit vanuit het standaardproces na afronding van de aanbesteding. I&C koppelt de resultaten terug aan Opdrachtnemer.
2 Tevredenheid uitvoeren contractmanagement: tweemaal per jaar wordt een KTO bij de partner van Opdrachtgever afgenomen. I&C voert deze meting uit vanuit het standaardproces en koppelt de resultaten terug aan Opdrachtnemer.
3 Tevredenheid Opdrachtgever algemeen: elk kwartaal wordt de tevredenheid van Opdrachtgever door Opdrachtnemer getoetst op:
    - De mate waarop de dienstverlening zelfstandig wordt uitgevoerd;
    - Het verloop van het intakeproces en de samenwerking met Opdrachtnemer;
    - De mate van bijsturing tijdens de uitvoering van de dienstverlening;
    - De mate van overschrijding of afwijking van de Nadere Offerte en de onderbouwing hiervan.

De vragenlijst die hieraan ten grondslag ligt wordt gezamenlijk opgesteld tijdens de implementatieperiode. Deze wordt elk kwartaal voorgelegd aan de 3 regisseurs die optreden als Opdrachtgever.

De bijbehorende KPI's zijn:

- Tevredenheid van de partner over de uitvoering van de aanbesteding: het gemiddelde kwartaalcijfer voor de dienstverlening bedraagt minimaal een 8 op een schaal van 1 tot 10.
- Tevredenheid van de partner over de uitvoering van contractmanagement: het gemiddelde kwartaalcijfer voor de dienstverlening bedraagt minimaal een 8 op een schaal van 1 tot 10.
- Tevredenheid van Opdrachtgever over de totale dienstverlening: het gemiddelde tevredenheidscijfer per jaar bedraagt minimaal een 8 op een schaal van 1 tot 10.

5. Proces van aanvraag tot en met afronden dienstverlening

Wij vragen van Opdrachtnemer een gestroomlijnd werkproces van aanvraag tot en met afronding, met duidelijke doorlooptijden. Hierdoor kan Opdrachtgever snel schakelen en beschikt Opdrachtgever tijdig over ondersteuning bij inkoop- en contractmanagementvraagstukken.

Aanvragen worden bij Opdrachtnemer ingediend door:
- De regisseur Werken
- De regisseur Diensten en Leveringen

Tijdens de implementatie van de Overeenkomst worden de werkprocessen in detail met elkaar afgestemd. Op hoofdlijnen zijn in ieder geval onderstaande stappen onderdeel van het aanvraagproces:
Stap 1: Nadere Offerteaanvraag
Opdrachtnemer moet de aanvraag voor inzet van dienstverlening volgens een nog af te stemmen set aan gegevens kunnen verwerken.

Stap 2: Intakegesprek
Elke aanvraag doorloopt een gestructureerd intakeproces, waarbij:
- de exacte behoefte en randvoorwaarden worden bepaald;

Het intakegesprek vindt binnen één werkdag na de aanvraag plaats. Opdrachtnemer geeft binnen één week na de intake duidelijkheid over het wel/niet kunnen uitvoeren van de aanvraag. Dit zorgt ervoor dat alle opdrachten transparant en efficiënt worden uitgevoerd, met minimale bijsturing door Opdrachtgever.

Stap 3: Nadere Offerte
Opdrachtnemer levert binnen twee weken na intake een schriftelijke Nadere Offerte aan. De Nadere Offerte is voorzien van een beschrijving van de aanpak en de wijze van invulling van de gewenste dienstverlening, incl. urenbegroting, waarbij afrekening plaatsvindt op basis van werkelijk gemaakte uren.

Bij spoedaanvragen levert Opdrachtnemer binnen één week na intake van de opdracht een Nadere Offerte aan. De Nadere Offerte is voorzien van een beschrijving van de aanpak en de wijze van invulling van de gewenste dienstverlening incl. urenbegroting, waarbij afrekening plaatsvindt op basis van werkelijk gemaakte uren. De start van de dienstverlening op de spoedaanvraag is binnen twee weken.

Opdrachtgever beoordeelt de Nadere Offerte. Voor opdrachtverstrekking maken we kennis met de persoon of personen die de dienst gaan uitvoeren. Na akkoord wordt de opdracht ingepland en uitgevoerd.

Opdrachten vallend onder de Raamovereenkomst worden per aanvraag afgesloten in de vorm van een Nadere Overeenkomst, onder de voorwaarden van de Raamovereenkomst. In de Nadere Overeenkomst worden specifieke zaken vastgelegd. De Raamovereenkomst ligt aan de Nadere Overeenkomst ten grondslag en de Nadere Overeenkomst mag niet afwijken van de Raamovereenkomst.
Het format voor de Nadere Overeenkomst stellen we tijdens de implementatie gezamenlijk op.

Stap 4: Voortgang en uitvoering
Tijdens de uitvoering wordt periodiek een voortgangsgesprek gevoerd. Bij inzet van meerdere personen fungeert de hoogste in rang als aanspreekpunt. De dienstverlening wordt continu gemonitord en beoordeeld op basis van beschreven kwaliteitsmetingen.

Eventuele knelpunten of bijsturingsbehoeften worden besproken en opgelost. Afwijkingen van het oorspronkelijke voorstel worden alleen in overleg met Opdrachtgever doorgevoerd. Hierdoor blijft de dienstverlening efficiënt en voorspelbaar, zonder onverwachte afwijkingen in tijd of kosten.

Stap 5: Urenregistratie en facturatie
Op maandelijkse basis wordt een urenstaat met werkelijk gemaakte uren vastgesteld. Opdrachtgever tekent deze af vóór verzending van de factuur. Facturatie vindt plaats op basis van werkelijk gemaakte uren en overeengekomen tarieven.

Stap 6: Afronding Nadere Opdracht
Aan het einde van de opdracht vindt er altijd een dossieroverdracht met Opdrachtgever plaats.

Bijbehorende KPI's zijn:

- Bij 95% van de aanvragen vindt de intake binnen één (1) werkdag na aanmelding plaats;
- Bij 100% van de aanvragen vindt binnen één (1) week terugkoppeling plaats over wel/niet kunnen leveren;
- Bij 90% van de aanvragen wordt binnen twee weken een Nadere Offerte aangeleverd;
- Bij spoedaanvragen geldt dat bij 90% van de aanvragen binnen twee weken gestart wordt met de dienstverlening;
- 90% van de aanvragen levert een geschikte Nadere Offerte en dus gegunde opdracht op.