

Bijlage A: Programma van Eisen

Behorend bij de Europese Aanbesteding

Opleiding en training bron- en contactonderzoek'

Stichting Landelijke Coördinatie COVID-19 Bestrijding

Opgesteld door: Stichting Landelijke Coördinatie COVID-19 Bestrijding
Versie: ~~2.01.0~~
Datum: ~~2407~~-02-2022
TenderNed-kenmerk: TN 342850

1. Eisen aan de Dienstverlening

Nr.	Omschrijving
1.	Opdrachtnemer dient opleiding- en trainingsmodules te ontwikkelen, beschikbaar te stellen en te organiseren/uit te voeren. Trainingen en opleidingen dienen online, fysiek en blended te kunnen worden aangeboden. De te leveren opleiding- & trainingsmodules stellen doelgroepen/deelnemers in staat om in het kader van infectieziektebestrijding werkzaamheden uit te voeren.
2.	Opdrachtnemer dient beschikking te hebben over de benodigde onderwijskundige en vakinhoudelijke (medische) expertise om de praktijkgerichte opleiding- en trainingsmodules te kunnen ontwikkelen, beschikbaar te stellen en te organiseren/uit te voeren. Onder vakinhoudelijke expertise verstaat Opdrachtgever in ieder geval, maar niet uitsluitend IZB-expertise.
3.	<p>De uitvoering van opleiding- en trainingsmodules omvat minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het ontwikkelen, beschikbaar stellen en organiseren van alle benodigde opleiding en trainingsmodules voor bron- en contactonderzoek (hierna te noemen BCO); • Het ontwikkelen en uitvoeren van (bij)scholingsmodules voor BCO-medewerkers, artsen en verpleegkundigen; • Het ontwikkelen en beschikbaar stellen van kennismateriaal, waaronder maar niet uitsluitend: video's, E-learning, webinars en podcasts ten behoeve van kennisdeling; • Het ontwikkelen en organiseren van (online) live trainingen en digitale 'live' gespreksvoeringmodules; • Het onderhouden en bijwerken van alle opleiding & trainingsmodules, online live trainingen en kennismateriaal in geval van bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, beleids- of systeemwijzigingen. • Alle opleiding & trainingsmodules, online live trainingen en kennismateriaal dienen via een centraal online platform door Opdrachtnemer te worden aangeboden. Het kennisplatform wordt gefaciliteerd door de Opdrachtgever. • Het faciliteren van innovatief en (visueel) aantrekkelijk eigentijds onderwijs, digitaal, fysiek of blended (voorbereiden, hosten en ondersteunen); • Het aanleveren en inlenen van opleiders, docenten en acteurs.
4.	<p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het geheel van ontwikkelen, plannen, organiseren en uitvoeren van opleidingen en trainingen. Opdrachtnemer onderhoudt hierbij nauw contact met de partners van Opdrachtgever, waaronder de leverancier(s) van Klantcontactdiensten BCO en de 25 regionale GGD organisaties. Dit betekent onder meer dat Opdrachtnemer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aanvragen voor deelname van medewerkers in ontvangst neemt; • Trainingen inplant en organiseert (vertalen van de gevraagde opleidingsplaatsen naar de uitvoering van de training); • Deelname bevestigingen verzendt aan deelnemers; • Afmeldingen verwerkt en moment van afmelding registreert; • Aanwezigheid en deelname van Deelnemers registreert; • Trainingen uitvoert (digitaal e/o fysiek, waarbij ook een passende locatie wordt gefaciliteerd) • Deelname door medewerkers van de leverancier(s) van Klantcontactdiensten BCO en van regionale GGD'en direct en volledig bij desbetreffende organisatie (maandelijks) in rekening brengt. <p>Voor inschrijving dient Opdrachtnemer te voorzien in de mogelijkheid tot schriftelijke aanmelding voor deelname aan trainingen en opleiding middels een centraal emailadres en/of aanmeldportal.</p>
5.	<p>Voor de oplevering van nieuwe opleiding en trainingsproducten geldt dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtnemer conform afspraken een product ontwikkelt , presenteert en afstemt met Opdrachtgever; • Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor tijdige tussentijdse afstemming ten aanzien van de ontwikkeling van het product; • Opdrachtnemer een nieuw product minimaal één (1) keer ter review voorlegt aan Opdrachtgever; • Het nieuwe product pas 'live' gaat na schriftelijke goedkeuring en akkoord van Opdrachtgever. <ul style="list-style-type: none"> ○ Dit akkoord dient te worden gegeven door de voorzitter Medische Expertgroep BCO of een andere door Opdrachtgever aan te wijzen functionaris.
6.	<p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het geheel en succesvol doorlopen van de opleiding en trainingsmodules door kandidaten, zodat deze beschikken over de benodigde kennis en vaardigheden om het BCO op de juiste wijze te kunnen uitvoeren, dan wel te kunnen ondersteunen of superviseren. Dit betekent onder andere maar niet uitsluitend: het werven van bekwame trainers met de juiste expertise (zoals IZB arts(en)/verpleegkundigen), het ontwikkelen en uitvoeren van digitale en 'live' opleiding en trainingsmodules, het faciliteren van fysieke trainingslocaties, communicatie met deelnemers en (mogelijk) bij- of herscholing. <u>Verder zal Opdrachtnemer uiterste</u></p>

	<u>inspanning betrachten bij het succesvol doorlopen van de opleiding en trainingsmodules door kandidaten, zodat deze beschikken over de benodigde kennis en vaardigheden om het BCO op de juiste wijze te kunnen uitvoeren, dan wel te kunnen ondersteunen of superviseren.'</u>
7.	In geval van fysieke trainingen worden locaties in nadere afstemming vóóraf tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld. Opdrachtnemer dient ten behoeve van de uitvoer van fysieke trainingen, afhankelijk van de specifieke behoefte van Opdrachtgever, landelijke dekking aan te bieden.
8.	Doelgroepen van het opleidingstraject zijn in ieder geval, maar niet uitsluitend: <ul style="list-style-type: none"> • (nieuwe) medewerkers bron- en contactonderzoek; • artsen; (medische supervisie) • verpleegkundigen (medische supervisie) • evt. andere BCO-functionarissen.
9.	Bij het verzoek tot ontwikkeling van een nieuwe training of opleidingsmodule dient Opdrachtnemer binnen tien (10) werkdagen, tenzij anders overeengekomen, een nadere offerte met plan van aanpak aan te bieden met daarin minimaal: <ul style="list-style-type: none"> • Leerdoelen; • Plan van aanpak met advies op onderwijsaspecten (waaronder, maar niet uitsluitend het wenselijk aantal gelijktijdige deelnemers) en wijze van inrichting van de training; • Planning en doorlooptijd; • Specificatie van de ureninzet; • Specificatie van kosten voor ontwikkelingen en uitvoering; • Totaalprijs.
10.	De door Opdrachtnemer aangeboden webinar- en trainingsmodules voor nieuwe medewerkers dienen binnen een maximale termijn van vijf (5) werkdagen na aanvraag te kunnen worden gestart. Dat wil zeggen, de termijn tussen aanvraag van Opdrachtgever en aanvang van een webinar- of trainingsmodule duurt niet langer dan vijf (5) werkdagen. Opdrachtnemer dient hierbij rekening te houden met minimale aantallen deelnemers per training, zie Prijzenblad Afwijkingen hiervan dienen vóóraf te worden afgestemd met en schriftelijk goedgekeurd te worden door Opdrachtgever.
11.	Opdrachtnemer dient in staat te zijn om indien gevraagd tot vijfhonderd (500) medewerkers per week op te leiden. Opdrachtnemer dient een plan te overleggen hoe dit kan worden gerealiseerd voor de opleidingen BCO medewerkers en de opleidingen arts of verpleegkundige BCO.
12.	Opdrachtnemer dient bestaande opleiding- en trainingsmodules direct te wijzigen in geval van beleidswijzigingen. Opdrachtnemer is in staat om de noodzakelijke wijzigingen als gevolg van beleidswijzigingen te overzien en zal Opdrachtgever adviseren welke aanpassingen nodig zijn in de verschillende producten bij beleidswijziging.
13.	Wijzigingen als gevolg van o.a. beleidswijzigingen dienen binnen vier (4) werkdagen, nadat deze door Opdrachtgever kenbaar zijn gemaakt, dan wel nadat een door Opdrachtnemer voorgestelde wijzigingen door Opdrachtgever is goedgekeurd, te worden verwerkt in alle opleiding- en trainingsmodules, waarvoor de wijziging relevant is. Indien wijzigingen niet binnen de gestelde termijn verwerkt kunnen worden, dan legt Opdrachtnemer een deugdelijk gemotiveerd plan van aanpak voor aan Opdrachtgever inclusief de aantal werkdagen waarbinnen wijzigingen gerealiseerd zullen worden. Andere wijzigingen of aanpassingen, zoals in het kader van actualisering en verdere verbetering van opleidings- en trainingsmodules, vinden voortdurend plaats, Wijzigingen dienen te worden inbegrepen in de vaste maandelijksse kosten. Hiervoor kunnen geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht. Slechts bij zeer ingrijpende vernieuwingen/aanpassingen kan hiervan worden afgeweken. In voorkomend geval dient Opdrachtnemer de betreffende wijzigingsopdracht een complete offerte in. Werkzaamheden worden pas uitgevoerd na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever.
14.	Voor alle gewijzigde of geactualiseerde producten geldt: <ul style="list-style-type: none"> • dat Opdrachtnemer een product na afstemming met Opdrachtgever wijzigt conform afspraken; • dat Opdrachtnemer het gewijzigde product minimaal één (1) keer ter review voorlegt aan Opdrachtgever; • het gewijzigd product pas 'live' gaat na schriftelijke goedkeuring en akkoord van Opdrachtgever. <ul style="list-style-type: none"> ○ Dit akkoord dient te worden gegeven door de voorzitter expertgroep BCO of een andere door Opdrachtgever aan te wijzen functionaris.
15.	Opdrachtnemer beschikt over geavanceerde digitale en vormgevingsondersteuning om visueel aantrekkelijke en boeiende producten af te leveren, die uitstekend aansluiten op de uiteenlopende doelgroepen en opleidingsniveaus.
16.	Opdrachtnemer draagt het intellectuele eigendom van materialen voortkomend uit deze scholing integraal over aan Opdrachtgever.

17.	Opdrachtnemer dient voor continuïteit van de Dienstverlening zorg te dragen. Wij verstaan hieronder dat Opdrachtnemer op een dusdanige wijze zijn werkproces heeft ingericht, dat alle afspraken inzake de Dienstverlening elke dag gewaarborgd zijn.
18.	Opdrachtnemer dient voor het delen van digitale opleidingsmodules gebruik te maken van het platform GGD Academy (huidige leverancier: Moodle/Avetica).
19.	Opdrachtnemer <u>zal uiterste inspanning betrachten</u> is verantwoordelijk voor het volledig en succesvol doorlopen van opleiding- en trainingsprogramma's (combinatie van één of meerdere training en opleidingsmodules) door deelnemers. Hierbij dient Opdrachtnemer toe te zien op het volledig doorlopen van het trainingsprogramma: <ul style="list-style-type: none"> • Binnen overeengekomen tijdspad; • Binnen de overeengekomen minimale toetsingsnormen, die deel uitmaken van de training. Bovenstaande aspecten worden per trainingsmodule vastgesteld door Opdrachtgever en afgestemd met Opdrachtnemer. <p>Uitzonderingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtnemer is vrij om deelnemers uit te sluiten van deelname aan trainingsprogramma's indien hiervoor moverende redenen zijn, waaronder maar niet uitsluitend een niet-coöperatieve houding van de deelnemer of onwenselijk gedrag. In voorkomend geval dient Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan terstond schriftelijk en deugdelijke gemotiveerd op de hoogte te stellen.

2. Eisen omtrent implementatie, communicatie en overlegstructuur

Nr.	Omschrijving
20.	Opdrachtnemer dient een kernteam samen te stellen dat verantwoordelijk is voor de gevraagde dienstverlening. Het kernteam beschikt minimaal over de volgende expertise: <ul style="list-style-type: none"> • <u>Projectmanagement (management, planning en logistiek) ten aanzien van het ontwikkelen, beschikbaar stellen, onderhouden en organiseren van opleiding & trainingsmodules.</u> • Onderwijskundige/didactische expertise om de opleidingsvraag te expliciteren en passende leervormen + materiaal te ontwikkelen; • Inhoudelijke (IZB) expertise om medisch-inhoudelijk correcte producten af te leveren. <p>•</p> <p>Het kernteam bestaat minimaal uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een projectleider; • Een medisch inhoudelijke expert; • Een expert trainer (intern en extern); • Acteurs (extern) ten behoeve van training gesprekvoering; • Hosts ter ondersteuning van afstandsonderwijs (intern en extern); • Programmamedewerkers (intern).
21.	Opdrachtgever wil op strategisch-, tactisch- en operationeel niveau bij Opdrachtnemer aanspreekpunten hebben. De Opdrachtgever herkent de volgende overlegstructuur: <ol style="list-style-type: none"> Operationeel overleg (Medisch Expertteam): Onderwerp: door te voeren wijzigingen, nader af te stemmen; Frequentie: 1x per twee weken of frequenter, op verzoek van Medisch Expertteam; Aanwezig: projectleider, (op verzoek) medisch inhoudelijk expert; Tactisch overleg Onderwerp: Prestaties Opdrachtnemer, optimalisatie dienstverlening, managementinformatie. Frequentie: 4 x per jaar; Aanwezig: projectleider; Strategisch overleg Onderwerpen: Evaluatie prestaties opdrachtnemer, compliance, evt. verlenging overeenkomst, strategische ontwikkelingen Frequentie: minimaal 1 x per jaar; Aanwezig: directie, projectleider.
22.	Voor overleg op alle niveaus gelden onderstaande eisen: <ol style="list-style-type: none"> Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om aanpassingen te maken in het aantal overlegniveaus en de frequentie van de overleggen; Opdrachtnemer zal een vaste contactpersoon benoemen die het contact zal onderhouden met de contactpersoon van Opdrachtgever en die bevoegd is om bindende afspraken te maken; Opdrachtnemer verplicht zich één week voor het overleg agendapunten en informatie voor het overleg aan te leveren;

	<p>d. Opdrachtnemer zorgt bij het overleg voor rapportage in de vorm van een actielijst en notulen;</p> <p>e. Opdrachtnemer dient maximaal binnen vijf (5) Werkdagen zorg te dragen voor de verslaglegging van alle overlegvormen, welke vervolgens geaccordeerd dient te worden door de Opdrachtgever;</p> <p>f. Opdrachtnemer dient de vertegenwoordigers van alle overlegvormen bekend te maken bij Opdrachtgever.</p>
23.	<p>Voor de overleggen op tactisch niveau gelden onderstaande eisen:</p> <p>a. Inzake het onderwerp 'Prestaties Opdrachtnemer' komen niet uitsluitend, maar ten minste de volgende aspecten aan de orde:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Het aantal getrainde medewerkers; o Het aantal deelnemers dat succesvol de basisopleiding BCO heeft afgerond; o De gemiddelde doorlooptijd van het traject basisopleiding BCO; o Het aantal en de aard van ontvangen klachten en de afhandeling, responsetijd en oplostijd. o De verbeterpunten/suggesties/innovaties n.a.v. klachten en ervaringen o De beoordelingen/evaluaties door deelnemers van de gevolgde opleiding of training
24.	Alle communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer geschiedt in het Nederlands.
25.	Ontwikkeling en implementatie trainingsprogramma vindt plaats binnen vier (4) weken na gunning.
26.	<p>Opdrachtnemer maakt, na de voorlopige gunning, ten behoeve van de invoering van de Overeenkomst binnen veertien (14) dagen na definitieve gunning een Implementatieplan en een voorstel voor een SLA. Inzake het implementatieplan geldt het volgende:</p> <p>a. Voor het implementatieplan kunnen geen extra kosten in rekening gebracht worden;</p> <p>b. Eventuele kosten verbonden aan de implementatie worden gedragen door Opdrachtnemer;</p> <p>c. Het implementatieplan en SLA wordt in nader overleg met de Opdrachtgever verder uitgewerkt tot een definitief plan;</p> <p>d. Opdrachtgever moet direct na het moment van inwerkingtreding van de Overeenkomst een beroep kunnen doen op de Dienstverlening van de Opdrachtnemer.</p>
27.	Opdrachtnemer dient Opdrachtgever en medewerkers/deelnemers te kunnen voorzien van support bij vragen, klachten, etc. Hiervoor geldt dat vragen en klachten telefonisch of via email bij een helpdesk van Opdrachtnemer kunnen worden ingediend. De telefonische helpdesk dient gedurende werkdagen van 8.00 – 18.00 uur bereikbaar te zijn.
28.	<p>Opdrachtnemer dient over een interne klachtenregistratie- en afhandelingsprocedure te beschikken en dient de daarvoor te gebruiken klachtenformulieren bij aanvang van de Overeenkomst, ter goedkeuring aan Opdrachtgever voor te leggen. De procedure dient onderscheid te maken naar de aard van de klachten, te weten klachten van Opdrachtgever en klachten van medewerkers/deelnemers. Over Klachten dient per kwartaal schriftelijk aan de contactpersoon van Opdrachtgever te worden gerapporteerd. De rapportage zal minimaal de onderstaande elementen bevatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een beschrijving van het probleem of de Klacht; • De datum van constatering; • De wijze waarop de Klacht is ontstaan; • Welke personen er bij de Klacht zijn betrokken; • Over welke module gaat de Klacht? • De geschatte duur van de Klacht; • De voorgenomen oplossing van de Klacht; • De geschatte consequenties van de Klacht; • De termijn waarbinnen de Klacht naar tevredenheid is afgehandeld. <p>De Klachten worden in de overleggen op tactisch niveau met de contactpersoon van de Opdrachtgever besproken.</p>
29.	Opdrachtnemer dient klachten op werkdagen binnen 48 uur in behandeling te nemen. Klachten dienen binnen vijf (5) werkdagen te worden opgelost.
30.	<p>Opdrachtnemer verleent bij beëindiging van de Raamovereenkomst en afwikkeling van de dienstverlening volledige medewerking bij een goede afronding en overdracht van zijn dienstverlening en afhechting van de samenwerking. Opdrachtnemer zal, indien hiervan sprake is, alles doen wat redelijkerwijs noodzakelijk is om ervoor te zorgen dat een opvolgende leverancier of Opdrachtgever zelf zonder belemmeringen en per direct de uitvoering van de dienstverlening kan overnemen en/of een soortgelijke prestatie kan verrichten.</p> <p>Opdrachtnemer dient uiterlijk drie (3) maanden vóór beëindiging van de Raamovereenkomst een transitieplan op te stellen ten behoeve van een optimale overdracht van de operationele dienstverlening, waarin het volgende wordt beschreven:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het ter beschikking stellen van mensen met de juiste kennis over de dienstverlening van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever; • Het opstellen en vervolgens 'up to date' houden van een overzicht van alle informatie, documentatie (schriftelijk, video en audio), materialen, methodes en opleidingsmodules die zijn gebruikt of ontwikkeld voor het leveren van de dienstverlening (hierna: 'de resultaten');

	<ul style="list-style-type: none"> • Conform eis 1.16 van dit programma van eisen en art. 24 van de ARVODI-2018 berusten de intellectuele eigendomsrechten op de resultaten van de dienstverlening bij Opdrachtgever. In dat kader vraagt Opdrachtgever aan Opdrachtnemer om op het hiervoor genoemde overzicht te vermelden welke van deze resultaten bestaan uit of gemaakt zijn op basis van bij aanvang van de overeenkomst reeds bestaande informatie, documentatie, materialen en methodes van Opdrachtnemer of van derden; • Het overdragen van de resultaten aan Opdrachtgever; • Het vervolgens verwijderen van de resultaten (alle denkbare vormen en dragers); • Het in kaart brengen, overdragen en daarna (voor zover wettelijk toegestaan) verwijderen van data (waaronder persoonsgegevens van mensen die ten behoeve van Opdrachtgever de opleidingen en trainingen bij Opdrachtnemer hebben gevolgd).
--	--

3. Eisen aan de Managementinformatie en Rapportage

Nr.	Omschrijving
31.	<p>Per maand rapporteert opdrachtnemer minimaal over:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het aantal gestarte deelnemers per week, desbetreffende maand, cumulatief desbetreffend kwartaal en kalenderjaar, per toeleverancier en per evt. onderaannemer; • Het aantal deelnemers dat succesvol de bijbehorende training(en) en webinars heeft afgerond, per week, desbetreffende maand, cumulatief desbetreffend kwartaal en kalenderjaar, per toeleverancier en per onderaannemer; • De gemiddelde score van de toetsing van deelnemers per maand, cumulatief per kwartaal en kalenderjaar, per toeleverancier en onderaannemer; • De gemiddelde doorlooptijd van een trainingstraject per module, in desbetreffende maand, cumulatief desbetreffend kwartaal en kalenderjaar, per toeleverancier en per onderaannemer; • Het aantal geannuleerde trainingen per maand, gerelateerd aan no shows in desbetreffende maand, cumulatief desbetreffend kwartaal en kalenderjaar per toeleverancier en per onderaannemer • Aantal deelnemers van regionale GGD'en, per GGD regio, in desbetreffende maand, cumulatief desbetreffend kwartaal en kalenderjaar. • Aantal ontvangen klachten en de afhandeling, responsetijd en afhandelingstermijn. • Overige, door Opdrachtgever nader te bepalen informatie
32.	Opdrachtnemer is bereid redelijke verzoeken tot wijziging c.q. uitbreiding van de managementrapportage, geuit door opdrachtgever, kosteloos door te voeren.

4. Eisen aan ICT/ databeveiliging

Nr.	Omschrijving
33.	Opdrachtnemer en al haar medewerkers zullen zich strikt houden aan alle op dat moment geldende wetten, regelingen, besluiten, voorschriften en instructies die van toepassing zijn op de Opdrachtnemer en de taakuitvoering, waaronder, maar niet beperkt tot Privacywetgeving zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Bij het niet naleven zijn de kosten voor boete, herstel schade, et cetera, inclusief de door Opdrachtgever geleden (imago)schade, voor rekening van Opdrachtnemer.

5. Eisen ten aanzien van tarifiering en facturatie

Nr.	Omschrijving
34.	Betaling geschiedt per training ongeacht het aantal deelnemers.
35.	De samenwerkingspartners van de Opdrachtgever, waaronder de leveranciers van de klantcontactcentra en de 25 regionale GGD-organisaties, zullen direct gebruik maken de dienstverlening van Opdrachtnemer. In voorkomend geval brengt Opdrachtnemer maandelijks deelnemers van de samenwerkingspartners direct en volledig bij desbetreffende organisatie in rekening.
36.	Afmelding voor trainingen dient kosteloos mogelijk te zijn tot vier (4) dagen voor aanvang. Afmeldingen/Annuleringen binnen vier (4) dagen worden door Opdrachtnemer direct in rekening gebracht bij desbetreffende toeleverancier callcenterdiensten en regionale GGD'en. Deze 'no shows' kunnen niet in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever.
37.	Opdrachtnemer stuurt een verzamelfactuur per maand in pdf én in Excelformat naar cpofacturen@ggdghor.nl , t.a.v. Stichting Landelijke Coördinatie Covid-19 Bestrijding (LCCB), ter attentie van nader te bepalen functionaris LCCB, onder vermelding van de volgende gegevens: <ul style="list-style-type: none"> • Kenmerk van de overeenkomst; • Projectcode P 1113, Fase 3;

	<ul style="list-style-type: none"> • Projectperiode (maand); • Maandelijke vaste lasten, in rekening te brengen zoals bepaald in de overeenkomst; • Aantal deelnemers per type training per projectperiode; • Aantal trainingen uitgevoerd/afgenomen per projectperiode (A); • Tarief per uitvoering (B); • Subtotaal (AxB); • Totaalbedrag factuur; • Overige, door Opdrachtgever nader te bepalen informatie.
38.	Opdrachtnemer kan eenmaal (1x) per contractjaar de tarieven van zijn Inschrijving indexeren, doch uitsluitend op basis van het CBS-prijsindexcijfer diensten, categorie zakelijke dienstverlening'. Hierbij wordt telkens het maandcijfer van de voorafgaande maand maart gehanteerd, waarbij het indexcijfer van maart 2022 wordt gesteld op 100%.

6. Eisen ten aanzien van mogelijke scope wijziging

Nr.	Omschrijving
39.	Opdrachtnemer accepteert dat - indien gedurende de looptijd van de Overeenkomst de organisatie aangaande de Opdrachtgever ingrijpend wijzigt - de Opdrachtgever zich het recht voorbehoudt de Overeenkomst voortijdig op te zeggen, dan wel aan te passen.
40.	Opdrachtnemer accepteert dat het door wijzigingen in de processen van de Opdrachtgever, al dan niet opgelegd door regelgeving of besluiten door beleid makende organen, mogelijk is dat de aard en omvang van gevraagde dienstverlening gedurende de looptijd van de Overeenkomst wijzigt.