kennisplatform CROW

Bijlage B

Concept van de Overeenkomst

Uitvoering OV-Klantenbarometer 2024-2028

Tussen **CROW** en **XXX**

Inhoudsopgave

1	Onderwerp Overeenkomst	3
2	Doelstelling	3
3	Definities	4
4	Reikwijdte van de Overeenkomst	4
5	Algemene uitgangspunten	4
6	Specifieke verplichtingen Opdrachtnemer	4
7	Vergoedingen en betaling	5
8	Audit	5
9	Aansprakelijkheid	6
10	Verzekering	6
11	Overmacht	6
12	Geheimhouding	6
13	Duur en beëindiging	7
14	Geen afstand van recht	7
15	Onderaanneming	8
16	Overdracht	8
17	Publiciteit	8
18	Kennisgevingen	8
19	Verwerking persoonsgegevens	8
20	Toepasselijk recht en bevoegde rechter	8

Bijlagen

Bijlage 1	Definities
Bijlage 2	Programma van Eisen
Bijlage 3	Vergoedingen
Bijlage 4	Algemene Voorwaarden CROW
Bijlage 5	Inschrijving Opdrachtnemer

De ondergetekenden:

1 CROW, gevestigd te *Ede* in dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door ***dr. ir. I.W. Koster, directeur CROW,*** hierna te noemen ***"Opdrachtgever"***

en

2 ***(leverancier)***, kantoorhoudende te ***(plaats)*** en in dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door ***(bevoegd persoon),*** hierna te noemen ***"Opdrachtnemer",***

nemen het navolgende in overweging:

(A) Opdrachtgever is een onafhankelijke kennisorganisatie op het gebied van infrastructuur, openbare ruimte en verkeer en vervoer. Op het terrein van het collectief vervoer is het CROW voor de decentrale overheden het leidende kennisinstituut. Deze Overeenkomst ziet op het onderdeel collectief vervoer en in het bijzonder het Openbaar Vervoer.

(B) Opdrachtgever wenst een Opdrachtnemer te contracteren die voor de jaren 2024 tot en met 2028 jaarlijks de zogenaamde OV-Klantenbarometer uitvoert. Dit is een onderzoek bestaande uit dataverzameling, dataverwerking en rapportage. Het doel van het onderzoek is het achterhalen van het oordeel van de reizigers in de verschillende concessies/contracten in het stads- en streekvervoer in Nederland.

(C) Op basis van de uitkomsten van een Europese openbare aanbesteding OV-Klantenbarometer 2024-2028 (TN 404066) heeft Opdrachtgever Opdrachtnemer geselecteerd omdat zij de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding heeft gedaan.

(D) Opdrachtgever en Opdrachtnemer wensen hun afspraken vast te leggen in onderhavige Overeenkomst.

en zijn overeengekomen als volgt:

1 Onderwerp Overeenkomst

1.1 Opdrachtnemer zal ten behoeve van Opdrachtgever de diensten verrichten die betrekking hebben op het uitvoeren van de OV-Klantenbarometer zoals in deze Overeenkomst en in het Programma van Eisen is vastgelegd en waaraan Opdrachtnemer zich in haar aanbieding heeft geconformeerd.

1.2 De Algemene Voorwaarden van Opdrachtgever zijn op deze Overeenkomst van toepassing (vastgesteld te Ede door CROW op 23 april 2013, of zoals laatstelijk gewijzigd), voor zover daarvan in deze Overeenkomst niet van wordt afgeweken. Op de algemene voorwaarden zijn de volgende wijzigingen van toepassing: artikel 10 zal vervallen en in aanvulling op artikel 8 geldt het volgende: 'Partijen zullen elkaar wederzijds om toestemming dienen te verzoeken om gegevens of resultaten te delen met derden en/of te openbaren. Dergelijke verzoeken kunnen door opdrachtnemer zonder redelijke grond niet worden geweigerd.'

2 Doelstelling

2.1 Doel van het onderzoek is het jaarlijks achterhalen van het oordeel van de reizigers in de verschillende concessies/contracten in het stads- en streekvervoer en op het hoofdrailnet in Nederland. Elk onderzoek vindt gespreid over het jaar plaats, in vier deelperiodes. Reizigers geven oordelen aan verschillende aspecten die met hun reis te maken hebben.

Feitelijk gaat het niet om één onderzoek, maar om tientallen dezelfde onderzoeken die

gelijktijdig worden gehouden. Daarmee wordt het mogelijk de resultaten van concessies en contracten te vergelijken met die van eerdere jaren en met die van vergelijkbare onderzoeksgebieden.

De resultaten van de OV-Klantenbarometer worden onder meer gebruikt om bestuurders en directeuren te informeren over de door de reizigers ervaren kwaliteit van het openbaar vervoer. En zij vormen ook een belangrijk (bij)sturingselement in de relatie met de vervoerder; diverse bonus/malusregelingen bevatten elementen uit de OV-Klantenbarometer.

2.2 Partijen zijn op Ingangsdatum van oordeel dat het onderzoek, dat de door Opdrachtnemer in het kader van deze Overeenkomst te leveren prestatie vormt, aan de hiervoor genoemde doelstellingen voldoet.

2.3 Voor zover zich omstandigheden of situaties voordoen waarin deze Overeenkomst niet of onvoldoende voorziet, zullen partijen in goed overleg tot een oplossing trachten te komen, waarbij bovengenoemde doelstellingen het uitgangspunt zijn.

3 Definities

3.1 In de onderhavige Overeenkomst worden de in ***Bijlage 1 (Definities)*** gedefinieerde definities gebruikt.

3.2 Voor zover een gedefinieerd begrip wordt voorafgegaan door de naam van één van beide partijen, heeft de definitie uitsluitend betrekking op die partij.

4 Reikwijdte van de Overeenkomst

4.1 De voorwaarden van deze Overeenkomst zijn van toepassing op de uitvoering van de Opdracht.

4.2 Voor de interpretatie van deze Overeenkomst geldt de volgende rangorde, waarbij het hoger gerangschikte document prevaleert boven het lagere:

(a) Overeenkomst exclusief de Bijlagen;
(b) Programma van Eisen inclusief Nota's van Inlichtingen en Bijlagen;
(c) Algemene Voorwaarden;
(d) Inschrijving Opdrachtnemer;
(e) Overige Bijlagen van de Overeenkomst.

4.3 Latere aanpassingen van deze documenten welke tussen partijen schriftelijk zijn overeengekomen prevaleren boven het betreffende document zelf.

4.4 Indien enige bepaling uit deze Overeenkomst nietig of niet afdwingbaar mocht zijn, dan blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht en zal de nietige of niet-afdwingbare bepaling vervangen worden door een bepaling die qua inhoud en strekking zo nauw mogelijk daarbij aansluit en wel geldig en afdwingbaar is.

5 Algemene uitgangspunten

5.1 Ieder der partijen zal deze Overeenkomst op professionele wijze en naar beste kunnen uitvoeren.

5.2 Ieder der partijen zal bij de uitvoering van de Opdracht voldoende en juiste middelen en personen inzetten om een efficiënte en adequate uitvoering daarvan mogelijk te maken.

5.3 Ieder der partijen zal de Overeenkomst uitvoeren in overeenstemming met alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving, waaronder de Wet bescherming persoonsgegevens.

5.4 Ieder der partijen zal de andere partij steeds alle redelijke medewerking verlenen om de Overeenkomst uit te kunnen voeren. Voor zover daartoe toestemming, medewerking of informatie noodzakelijk is, zal deze niet op onredelijke gronden worden geweigerd, vertraagd of afhankelijk worden gesteld van nadere voorwaarden.

6 Specifieke verplichtingen Opdrachtnemer

6.1 Opdrachtnemer zal de in de *Bijlage 2 (Programma van Eisen)* beschreven Opdracht uitvoeren in overeenstemming met deze Overeenkomst.

6.2 Vanaf de Ingangsdatum zal Opdrachtnemer de te verrichten werkzaamheden uitvoeren overeenkomstig de voorwaarden van deze Overeenkomst, alsmede voldoen aan andere, objectief voor de hand liggende eigenschappen die binnen redelijke verwachtingen zonder expliciete overeenstemming verondersteld kunnen worden aanwezig te zijn.

6.3 Het niveau en de reikwijdte van de Opdracht zal minimaal gelijk zijn aan het niveau als omschreven in *Bijlage 2 (Programma van Eisen)* en het aangebodene in *Bijlage 4 (Inschrijving van Opdrachtnemer)*.

6.4 Indien het overeengekomen niveau van de dienstverlening door de Opdrachtnemer niet wordt gehaald of Opdrachtnemer voorziet dat dit niet zal worden gehaald, zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever direct op de hoogte stellen en zal hij Opdrachtgever informeren over de te nemen maatregelen en de mogelijke oplossingen voor de gerezen problemen.

7 Vergoedingen en betaling

7.1 Voor de levering van de in *Bijlage 2* beschreven Opdracht is Opdrachtgever de Vergoedingen verschuldigd aan Opdrachtnemer. Voor het overige is Opdrachtgever geen vergoedingen verschuldigd aan Opdrachtnemer voor de uitvoering van de Opdracht en deze Overeenkomst, tenzij expliciet anders voortvloeit uit deze Overeenkomst.

7.2 Voor de Vergoedingen wordt uitgegaan van de vergoedingen conform bijlage 3, het Inschrijvingsbiljet van Opdrachtnemer.

7.3 Opdrachtnemer is gedurende de looptijd van de Overeenkomst, voor het eerst met ingang van 1 januari 2025, gerechtigd zijn prijzen aan te passen aan de hand van stijgingen van de personele component van de uurtarieven, maximaal op basis van het CBS prijsindexcijfer van markt- en opinieonderzoek, welke aanpassing minstens één (1) maand vooraf schriftelijk moet worden aangekondigd door Opdrachtnemer.

7.4 Facturen dienen binnen 30 dagen na ontvangst door Opdrachtgever te worden voldaan. Indien Opdrachtgever de juistheid van de factuur betwist, kan zij besluiten een voorschot te betalen.

7.4 Indien gedurende de looptijd van de Overeenkomst in overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever innovaties worden doorgevoerd in de uitvoering van het onderzoek, kan dit leiden tot meer- of minderwerk. Meer- of minderkosten worden verrekend op basis van open boek calculatie van Opdrachtnemer en kan onderwerp van gesprek zijn tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Opdrachtgever dient goedkeuring te geven voor het meerwerk alvorens het gefactureerd kan worden.

8 Audit

8.1 Opdrachtgever is gerechtigd om op eerste redelijke verzoek bij Opdrachtnemer een audit te verrichten teneinde vast te doen stellen of Opdrachtnemer deze Overeenkomst op juiste wijze uitvoert. Dit recht geldt tot een jaar na afloop van de Overeenkomst.

8.2 Opdrachtgever zal erop toezien dat een audit de bedrijfsvoering van Opdrachtnemer zo min mogelijk verhindert. Hiertoe zal Opdrachtgever een audit minimaal zeven kalenderdagen vooraf aankondigen.

8.3 Opdrachtgever en Opdrachtnemer bespreken vooraf gezamenlijk de scope van de audit. Audits zullen beperkt blijven tot de scope van de diensten die Opdrachtnemer aan Opdrachtgever verleent.

8.4 Opdrachtnemer zal geen toegang hoeven te verlenen tot informatie van andere opdrachtgevers of persoonsgegevens die Opdrachtnemer verwerkt voor zichzelf of in opdracht van zijn opdrachtgevers. Auditors zijn bereid en geheimhoudingsverklaring te tekenen.

8.5 Auditors bespreken de bevindingen eerst voor review dan wel wederhoor met de Opdrachtnemer.
8.6 Opdrachtnemer zal aan de uitvoering van de audit kosteloos zijn redelijke medewerking verlenen.
8.7 Audits zullen niet vaker dan eens per jaar plaatsvinden, tenzij het gaat om een vervolgaudit.

9 Aansprakelijkheid

9.1 Aansprakelijkheid van partijen is beperkt tot directe schade met een maximum van € 2,5 miljoen per gebeurtenis met een minimale dekking van € 5 miljoen per verzekeringsjaar. Een serie van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
9.2 Aansprakelijkheid voor gevolgschade is uitgesloten. Onder gevolgschade wordt verstaan:
(a) winstderving;
(b) schade door bedrijfsstagnatie;
(c) andere schade dan directe schade.
9.3 In geval van opzet of bewuste roekeloosheid komen de in dit artikel bedoelde beperkingen en uitsluitingen te vervallen.

10 Verzekering

Opdrachtnemer heeft zich adequaat verzekerd en zal zich adequaat verzekerd houden tegen de risico's die over het algemeen verzekerd zijn krachtens de in Nederland gangbare aansprakelijkheidsverzekering voor beroepen en bedrijven en verzekering voor wettelijke aansprakelijkheid. Opdrachtnemer heeft een adequate verzekering tegen bedrijfsrisico's ter hoogte van tenminste van € 2,5 miljoen per gebeurtenis met een minimale dekking van € 5 miljoen per verzekeringsjaar. Een afschrift van de thans geldende polis wordt aan deze Overeenkomst gehecht. Bij prolongatie of verandering van de verzekering zal Opdrachtnemer omgaand de dan geldende versie van de polis aan Opdrachtgever zenden.

11 Overmacht

11.1 Partijen zullen niet aansprakelijk zijn voor het niet nakomen van hun verplichtingen in het geval van een niet-toerekenbare tekortkoming.
11.2 Conform het bepaalde in artikel 6:75 BW zal een tekortkoming aan een partij niet kunnen worden toegerekend indien zij niet is te wijten aan haar schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvatting voor haar rekening komt (overmacht).
11.3 Indien een overmachtsituatie langer duurt dan 10 Werkdagen, is de partij die niet in overmacht verkeert, bevoegd de Overeenkomst kosteloos met onmiddellijke ingang te beëindigen.

12 Geheimhouding

12.1 Alle informatie en gegevens waarvan partijen kennisnemen bij de uitvoering van deze Overeenkomst, met inbegrip van bedrijfsgegevens en reizigers- of onderzoeksinformatie zullen door partijen vertrouwelijk worden behandeld. Partijen verbinden zich dergelijke informatie en gegevens niet zonder de schriftelijke toestemming van de andere partij aan derden kenbaar te maken anders dan in de normale uitoefening van hun bedrijf.
12.2 Partijen zullen hun ondergeschikten en onderaannemers die op eigen initiatief worden ingeschakeld en die belast zijn met de uitvoering van deze Overeenkomst verplichten deze geheimhoudingsplicht na te leven.
12.3 Opdrachtnemer zal de gegevens die in het kader van dit onderzoek door haar worden verworven en/of gegenereerd niet – ook niet na afloop van deze Overeenkomst – gebruiken voor andere doeleinden dan het nakomen van deze overeenkomst.

12.4 De geheimhoudingsverplichting zoals vastgelegd in dit artikel is niet van toepassing op informatie en gegevens:
(a) die openbaar en/of bekend zijn zonder dat deze openbaarmaking een gevolg is van ongeoorloofde daad van de openbaarmakende partij; of
(b) waarvan vrijgave is vereist op grond van enige bepaling van wet- of regelgeving of in het kader van een gerechtelijke procedure, In een dergelijk geval zijn partijen over en weer verplicht elkaar voorafgaand aan de informatieverstrekking van die verplichting op de hoogte te stellen en zo nodig met elkaar in overleg te treden over het aanwenden van rechtsmiddelen tegen dergelijke gerechtelijke uitspraken.

12.5 In geval van beëindiging van deze Overeenkomst, zal naar keuze van de partij van wie informatie afkomstig is, de andere partij de informatie die zij ten tijde van de uitvoering van deze Overeenkomst van de andere partij heeft ontvangen, vernietigen, dan wel aan de andere partij retourneren, onverminderd en terecht van partijen informatie te behouden voor zover deze informatie nodig is om te voldoen aan de nakoming van een verplichting uit wet- of regelgeving.

12.6 Indien Opdrachtnemer de geheimhouding zoals benoemd in artikel 12.1, 12.2 en 12.3 schendt, kan Opdrachtgever aan Opdrachtnemer een boete opleggen van € 100.000 per keer, met een maximum van 10% van de in bijlage 3 benoemde totaalsom per jaar.

13 Duur en beëindiging

13.1 Deze Overeenkomst is na ondertekening van kracht vanaf Ingangsdatum, ..., en loopt tot en met de afronding en de nazorg van het OV-Klantenbarometeronderzoek van het jaar .....

13.2 Opdrachtgever heeft de mogelijkheid de Overeenkomst tweemaal met één jaar te verlengen. Indien Opdrachtgever gebruik wenst te maken van deze mogelijkheid, geeft zij dit minstens 12 maanden van te voren aan.

13.3 Deze Overeenkomst kan door ieder der partijen met onmiddellijke ingang schriftelijk worden beëindigd, zonder gerechtelijke tussenkomst en zonder gehouden te zijn tot schadevergoeding in geval:
(a) de andere partij haar eigen faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard;
(b) de andere partij surseance van betaling aanvraagt of haar (voorlopige) surseance wordt verleend;
(c) de andere partij in liquidatie treedt of een besluit neemt tot liquidatie;
(d) de andere partij haar huidige onderneming staakt;
(e) op een aanmerkelijk deel op het vermogen van de andere partij executoriaal beslag wordt gelegd en dit niet binnen 4 weken is opgeheven;
(f) de andere partij in verzuim is;
(g) de andere partij langer dan 10 Werkdagen toerekenbaar te kort schiet in de nakoming van één of meer van haar verplichtingen krachtens deze Overeenkomst.

13.4 De Opdrachtgever kan de Overeenkomst ontbinden wanneer de Opdrachtnemer in verzuim is en deze een redelijke termijn heeft gesteld om alsnog de verplichtingen uit hoofde van deze Overeenkomst na te komen, onverlet het recht op schadevergoeding. Er hoeft geen termijn tot nakoming te worden gesteld indien Opdrachtgever er op grond van feiten en omstandigheden redelijkerwijs vanuit uit mag gaan dat nakoming reeds blijvend onmogelijk is.

14 Geen afstand van recht

Het nalaten van een partij om zich te eniger tijd te beroepen op een bepaling of nakoming te vorderen van de andere partij ter zake van een bepaling van de Overeenkomst heeft geen invloed op het recht zich in een later stadium op de bepaling te beroepen of te eisen dat die bepaling alsnog nagekomen wordt.

15 Onderaanneming

15.1 Opdrachtnemer is voor de uitvoering van de Opdracht alleen gerechtigd derden in te schakelen na voorafgaand schriftelijk akkoord van Opdrachtgever.

15.2 Opdrachtnemer is ter zake de door hem aangedragen derden volledig verantwoordelijk voor de correcte uitvoering van de verplichtingen onder de Overeenkomst.

16 Overdracht

Behoudens in de vorenbedoelde gevallen kan een partij haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst niet overdragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij. De andere partij is echter gerechtigd om aan zijn toestemming redelijke voorwaarden te verbinden.

17 Publiciteit

Partijen zullen zich onthouden van (medewerking aan) externe publicaties waaruit de inhoud van hun wederzijdse relatie blijkt, tenzij de andere partij hiervoor schriftelijk toestemming heeft gegeven, dan wel op de betrokken partijen verplichting berust voortvloeiende uit wet- en regelgeving. Deze verplichting geldt zowel voor, gedurende als na afloop van de Overeenkomst. De hier bedoelde toestemming zal niet op onredelijke gronden worden onthouden.

18 Kennisgevingen

Alle schriftelijke kennisgevingen die de partijen aan elkaar verzenden in het kader van de Overeenkomst zullen per aangetekende post of per fax of per elektronisch mailverkeer worden verzonden ter attentie van de directie naar de bij de partijnamen vermelde adressen of naar een ander adres indien dit vooraf schriftelijk is aangegeven door de betreffende ontvangende partij.

19 Verwerking persoonsgegevens

19.1 Voor zover Opdrachtnemer als verwerker bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens voor Opdrachtgever verwerkt, garandeert Opdrachtnemer de toepassing van passende technische en organisatorische maatregelen, opdat de verwerking aan de vereisten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming voldoet en de bescherming van de betrokkenen is gewaarborgd. Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens uitsluitend in opdracht en op basis van schriftelijke instructies van Opdrachtgever behoudens afwijkende wettelijke voorschriften.

19.2 Partijen regelen de verwerking van persoonsgegevens door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever bij overeenkomst.

20 Toepasselijk recht en bevoegde rechter

20.1 Op deze Overeenkomst en de daaruit voortvloeiende verplichtingen of nadere overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

20.2 Partijen komen overeen dat elk geschil geëscaleerd zal worden tot directieniveau voordat een rechtszaak aanhangig wordt gemaakt, tenzij de aard van het geschil zodanig is dat dit in redelijkheid niet van Opdrachtnemer of Opdrachtgever mag worden verlangd. Partijen zullen zich echter naar beste vermogen inspannen om geschillen in der minne te regelen, alvorens zich tot de rechtbank te wenden.

20.3 Wanneer een poging tot schikken in der minne niet tot een bevredigende oplossing voor beide partijen heeft geleid, worden deze bij uitsluiting voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Midden-Nederland.

Aldus overeengekomen in tweevoud:

CROW	(leverancier)
_____	_____
Door Datum: Plaats:	Door: Datum: Plaats:

Bijlage 1 Definities

Aanbesteding	De openbare aanbestedingsprocedure overeenkomstig Aanbestedingswet, welke strekt tot verstrekking van de Opdracht en waarvan het verloop en het voorwerp nader is omschreven in de Aanbestedingsstukken.
Aanbestedingsplatform	Het platform van TenderNed waarop de Aanbestedingsstukken worden geplaatst en waarop de communicatie tussen de Opdrachtgever en de Deelnemer plaatsvindt en welke als medium dient voor het indienen van een Inschrijving.
Aanbestedingsstukken	Alle documenten (in schriftelijke of elektronische vorm) die door de Opdrachtgever gedurende de Aanbesteding worden ingebracht, o.a. het Beschrijvend Document, het concept van de Overeenkomst, het Programma van Eisen en de Nota's van Inlichtingen.
Aanbestedingswet	Wet van 1 juli 2016, houdende herziene regels omtrent aanbestedingen (gewijzigde Aanbestedingswet 2012), Stb. 2016, 241, inclusief wijzigingen daarvan.
Beschrijvend Document	De offerteaanvraag inclusief Bijlagen, zoals bedoeld in de Aanbestedingswet, die door Opdrachtgever aan de Deelnemers is verstrekt en welke een (nadere) omschrijving inhoudt van het voorwerp van Aanbesteding.
Bijlage	Een bijlage bij een van de Aanbestedingsstukken. Een Bijlage maakt integraal deel uit van de Aanbestedingsstukken.
Deelnemer	Vóór inschrijven, een ieder die een kopie van het Beschrijvend Document heeft opgevraagd en na inschrijven, een ieder die een Inschrijving heeft gedaan.
Dienst(en)/Dienstverlening	De door Opdrachtnemer op basis van de Overeenkomst ten behoeve van Opdrachtgever te verlenen diensten, te verrichten werkzaamheden en in het kader daarvan te leveren prestaties, een en ander zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken.
Eisen aan Deelnemer	Criteria ten aanzien de Deelnemer, zoals beschreven in hoofdstuk 3 van het Beschrijvend Document. Eisen aan Deelnemer vallen uiteen in (i) Uitsluitingsgronden en (ii) Geschiktheidseisen.
Geschiktheidseisen	Criteria ten aanzien van draagkracht en bekwaamheden waaraan de Deelnemer moet voldoen, zoals beschreven in paragraaf 3.3 van het Beschrijvend Document.
Gids Proportionaliteit	Gids van april 2016 (1e herziening) opgesteld door de Schrijfgroep Gids Proportionaliteit.

Gunningscriteria	Criteria op basis waarvan de Inschrijvingen worden beoordeeld om te komen tot de Deelnemer met de beste prijs-kwaliteit-verhouding.
Herziene Documentatie	De documenten die door Opdrachtgever zijn voorzien van het opschrift: 'Herziene Documentatie'. Herziene Documentatie betreft aanvullingen en wijzigingen ten aanzien van het Beschrijvend Document, het Programma van Eisen, het concept van de Overeenkomst en de Bijlagen.
Inschrijving	Het aanbod dat Deelnemer volgens de Aanbestedingsstukken doet aan Opdrachtgever en dat strekt tot het uitvoeren van de Opdracht.
Nota van Inlichtingen	Document dat de antwoorden op vragen van Deelnemers bevat, evenals eventuele wijzigingen van het Beschrijvend Document en/of andere Aanbestedingsstukken. De Nota's van Inlichtingen maakt (maken) onderdeel uit van het Beschrijvend Document en prevaleert (prevaleren) boven het overige deel van het Beschrijvend Document en de daarbij behorende Bijlagen. Bij een Nota van Inlichtingen beschikbaar gestelde Herziene Documentatie van de Aanbestedingstukken prevaleert boven eerdere versies van het betreffende document.
Opdracht	De opdracht van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer tot het leveren van de Diensten die zijn beschreven in de Overeenkomst.
Opdrachtgever	Degene die de Opdracht verstrekt (Opdrachtgever), zijnde Stichting CROW, kennisplatform voor infrastructuur, verkeer, vervoer en openbare ruimte (CROW).
Opdrachtnemer	De dienstverlener met wie Opdrachtgever de Overeenkomst afsluit in het kader van de Aanbesteding.
Overeenkomst	De overeenkomst inclusief Appendices tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer betreffende de voorwaarden die gelden voor het uitvoeren van de Opdracht.
Partijen	Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
Programma van Eisen/PvE	Het Programma van Eisen dat is opgenomen in Bijlage 2 van het Beschrijvend Document, waarin de specificaties ten aanzien van het uitvoeren van de Overeenkomst zijn opgenomen.
Samenwerkingsverband	Een samenwerkingsverband van (rechts-)personen die gezamenlijk als één Deelnemer aan de Aanbesteding deelneemt.
Standaardformulier	Een verplicht door een Deelnemer te gebruiken formulier bij het opstellen c.q. indienen van de Inschrijving, zoals opgenomen bij het Beschrijvend Document.

Toetsingscriteria	Criteria ten aanzien van de te leveren Dienstverlening met een knock-out karakter.
Uitsluitingsgronden	Omstandigheden die, indien Deelnemer daarin verkeert, kunnen leiden tot uitsluiting van verdere deelname aan de Aanbesteding.
Werkdagen	Een kalenderdag, niet zijnde (i) een zaterdag of zondag, (ii) een algemeen erkende feestdag in Nederland of (iii) het equivalent van een algemeen erkende feestdag ingevolge artikel 3 lid 3 van de Algemene Termijnenwet.

Bijlage 2 Programma van Eisen inclusief Nota's van inlichtingen in aflopende volgorde (3,2,1, etc.)

Bijlage 3 Vergoedingen (inschrijvingsbiljet Opdrachtnemer)

Bijlage 4 Algemene Voorwaarden Opdrachtgever

(algemene voorwaarden voor het in opdracht van CROW ontwikkelen van kennisproducten, richtlijnen en systematieken)

Bijlage 5 Inschrijving Opdrachtnemer