

Bijlage 8

Programma van Eisen

"Onderhoud hedendaagse en historische kunstobjecten en (oorlogs-) monumenten gemeente Middelburg"

A. Eisen aan het onderhoud (algemeen)

1. Opdrachtnemer is verplicht om eventuele schade die tijdens de uitvoering van de werkzaamheden is veroorzaakt, op aanwijzing van de gemeente Middelburg te herstellen. Deze herstelwerkzaamheden dienen volledig voor rekening van Opdrachtnemer te komen;
2. Opdrachtnemer is verplicht om binnen 2 weken nieuwe informatie toe te voegen aan de beheerdatabase na voltooiing onderhoudswerkzaamheden.
3. Opdrachtnemer is verplicht om 1 keer per jaar het Beheerplan kunstobjecten buitenruimte gemeente Middelburg (Bijlage 9) bij te werken, te bespreken en gezamenlijk vast te stellen met de gemeente Middelburg. Dit houdt in dat het niet-reguliere onderhoud per object gespecificeerd moet zijn, inclusief een kostenspecificatie met een betrouwbaarheidsmarge van + of – 25%;
4. Opdrachtnemer moet de werkzaamheden uitvoeren minimaal conform aan de volgende relevante wet- en regelgeving en normen: Erfgoedwet, Museumnorm, Archiefregeling, Kwaliteitsnorm Nederlandse Archeologie (KNA), uitvoeringsrichtlijnen Erkende Restauratiekwaliteit Monumentenzorg (ERM) en CEN/TC 346 Conservation of Cultural Heritage.
5. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gebruik van geschikte schoonmaakprocedure en schoonmaakmiddelen passend bij het materiaal van de hedendaagse en historische kunstobjecten en (oorlogs-) monumenten. Materiaal.
6. Opdrachtnemer dient bij aanvang van de Raamovereenkomst de gebruikte schoonmaakmiddelen te specificeren aan de gemeente Middelburg, waarbij rekening wordt gehouden met de duurzaamheidseisen zoals opgenomen onder K van dit programma van eisen;
7. Indien een derde partij wordt ingezet voor het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden voert Opdrachtnemer de coördinatie van de werkzaamheden namens de gemeente Middelburg uit;
8. Opdrachtnemer is ten alle tijden verantwoordelijk voor het aanvragen van vergunningen of ontheffingen en Klic-meldingen die nodig zijn voor het uitvoeren van werkzaamheden.

B. Eisen aan het onderhoud (regulier onderhoud)

1. Opdrachtnemer is verplicht om jaarlijks minstens één keer regulier onderhoud uit te voeren op alle objecten die zijn aangewezen in het Beheerplan kunstobjecten buitenruimte gemeente Middelburg. Dit regulier onderhoud omvat tenminste:
 - Grondige inspectie van alle aangewezen objecten uit het Beheerplan kunstobjecten

buitenruimte gemeente Middelburg om eventuele schade, gebreken of vervuiling vast te stellen;

- Volledige reiniging van alle objecten om vuil, stof en andere verontreinigingen te verwijderen;
- Effectieve toepassing van passende beschermingsmaatregelen om schade aan objecten te voorkomen;
- Uitvoeren van kleine reparaties aan objecten om eventuele gebreken of schade te herstellen.

C. Eisen aan het onderhoud herdenkingen

- 1 Opdrachtnemer is verplicht om voorafgaand aan alle herdenkingen in de gemeente Middelburg een grondige schoonmaakronde uit te voeren voor de oorlogsmonumenten, zoals opgenomen in hoofdstuk 2.5 van het Beheerplan kunstobjecten buitenruimte gemeente Middelburg, waarbij alle vervuiling zorgvuldig wordt verwijderd en dient te geschieden conform de richtdatum, vastgesteld door de gemeente Middelburg;
- 2 Opdrachtnemer dient op alle herdenkingen op afroep beschikbaar te zijn om eventueel vandalisme direct te verhelpen. Opdrachtnemer dient binnen 3 uur ter plaatse te zijn nadat er melding is gemaakt van vandalisme door de gemeente Middelburg en de vereiste werkzaamheden moeten onmiddellijk worden uitgevoerd zoals bepaald door de gemeente Middelburg;
 - NB: Indien herstelwerkzaamheden binnen minder dan 3 uur dienen te worden voldaan adviseert de opdrachtnemer de gemeente Middelburg.
- 3 Om aan de beschikbaarheidseis te voldoen, moet Opdrachtnemer een consignatiedienst instellen en handhaven zodat er te allen tijde snel gereageerd kan worden op meldingen van vandalisme gedurende alle herdenkingen in de gemeente Middelburg. Onder vandalisme wordt het aanbrengen van beschadigingen en graffiti verstaan.

D. Eisen aan het onderhoud (niet-regulier onderhoud)

1. Opdrachtnemer is verplicht om, op basis van het Beheerplan kunstobjecten buitenruimte gemeente Middelburg en na goedkeuring van de projecten die in het Beheerplan kunstobjecten buitenruimte gemeente Middelburg worden opgenomen door de gemeente Middelburg, het voorbereiden, uitvoeren en administratief afhandelen van regulier (levensduur verlengend) groot onderhoud te verzorgen;
2. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de werkzaamheden inclusief het aanvragen van benodigde vergunningen, ontheffingen, communicatie met stakeholders zoals kunstenaar, omwonenden, de gemeente Middelburg en haar medewerkers;
3. Na goedkeuring van het Beheerplan kunstobjecten buitenruimte gemeente Middelburg door de gemeente Middelburg dient Opdrachtnemer het werkplan, inclusief omgevingsmanagement voor het aangewezen object, verder uit te werken en te offrenen. Dit werkplan dient ter goedkeuring te worden voorgelegd aan de gemeente Middelburg;
4. Opdrachtnemer dient binnen 1 maand na inspectie van objecten tijdens de onderhoudsronde een gedetailleerd plan van aanpak in te dienen bij de gemeente

Middelburg voor alle geïnspecteerde objecten waar gebreken zijn geconstateerd. Dit plan omvat een nauwkeurige inventarisatie van de objecten, een beschrijving van de benodigde werkzaamheden, inclusief gedetailleerde schattingen van uren, kosten, materialen en apparatuur per specifiek stadsdeel waar de objecten zich bevinden.

5. Opdrachtnemer mag de werkzaamheden pas aanvangen nadat de gemeente Middelburg formele schriftelijke goedkeuring heeft verstrekt op het gedetailleerde plan van aanpak, conform eis D4.

E. Eisen meldingenbeheer

Melding type A:

Opdrachtnemer moet op afroep beschikbaar zijn voor het direct verhelpen van vandalisme en andere urgente meldingen zoals bepaald door de gemeente Middelburg. Bij melding door de gemeente Middelburg dient Opdrachtnemer 30 minuten te reageren op de oproep en binnen 24 uur ter plaatse te zijn. De vereiste werkzaamheden moeten direct worden uitgevoerd op regiebasis, inclusief tijdens nationale herdenkingsdagen. Opdrachtnemer moet een consignatiedienst implementeren om aan deze beschikbaarheidseis te voldoen.

Melding type B:

Na afroep van de gemeente Middelburg moet Opdrachtnemer een verstoring van een enkel object verhelpen. Daarbij geldt dat Opdrachtnemer ter plaatse moet zijn en geldt vanaf het moment na oproep van de gemeente Middelburg:

Urgentie 1: binnen 3 uur ter plaatse;

Urgentie 2: binnen 24 uur ter plaatse;

Urgentie 3: binnen 48 uur ter plaatse

In alle gevallen moet de verstoring direct worden verholpen, hetzij met een tijdelijke maatregel ofwel direct met een definitieve maatregel.

1. Opdrachtnemer spreekt af of het een tijdelijke of definitieve maatregel is. Wanneer een tijdelijke maatregel is afgesproken zal er afstemming plaatsvinden tussen de gemeente Middelburg en Opdrachtnemer om de aard en duur van de tijdelijke maatregel vast te stellen, te bepalen hoe de verdere opvolging en definitieve oplossing(en) zullen worden gepland, een procedure opstellen voor rapportage over de effectiviteit van de tijdelijke maatregel en eventuele aanpassing, duidelijke termijn af te spreken voor implementatie en opvolging van een definitieve maatregel. Voornoemde afspraken worden schriftelijk vastgelegd tussen de gemeente Middelburg en Opdrachtnemer.
2. Alvorens maatregelen worden getroffen stemt Opdrachtnemer met de gemeente Middelburg de vermoedelijke werkzaamheden af en wordt er een kostenindicatie afgegeven;
3. Wanneer de gemeente Middelburg belt in verband met storingen, dient deze binnen 30 minuten contact te krijgen met Opdrachtnemer.

F. Eisen aan het beheer van opleveringskeuringen

1. Opdrachtnemer moet bij het plaatsen van nieuwe objecten aan het areaal zorgen voor een opleveringskeuring voordat het object in beheer wordt genomen. Dit geldt specifiek voor nieuw te plaatsen objecten waarvan de locatie vooraf bekend is. Eventuele opleverpunten worden gecommuniceerd met de gemeente Middelburg;
2. Opleveringskeuringen mogen door Opdrachtnemer plaatsvinden na accordering van de gemeente Middelburg en de beheerdatabase door Opdrachtnemer is bijgewerkt met informatie en fotomateriaal van het betreffende werk;
3. Opdrachtnemer draagt op verzoek van een betreffend project zorg voor het uitvoeren van een beheerkeuring op locatie inclusief het bijwerken van de beheerdatabase met de juiste informatie en het administratief afhandelen van de keuring na afronding van de opleveringskeuring.

G. Eisen aan het verplaatsen en/of opslaan van hedendaagse en historische kunstobjecten en (oorlogs-) monumenten

1. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verplaatsen, opslaan en terugplaatsen van objecten op verzoek van de gemeente Middelburg of derden, na voorafgaande goedkeuring van de gemeente Middelburg. Dit omvat tevens het organiseren van transport, opslagfaciliteiten en het uitvoeren van opleveringskeuringen na goedkeuring door de gemeente Middelburg, met name bij herstelwerkzaamheden of onderhoud in de openbare ruimte. Opdrachtnemer plaatst indien nodig een informatiebord op de locatie;
2. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de objecten op een deugdelijke wijze worden verpakt om schade te voorkomen tijdens het transport en de opslagperiode. Bij eventuele schade tijdens het verplaatsen, opslaan of transporteren van objecten, zijn alle kosten die voortvloeien uit reparatie of vervanging van de beschadigde objecten de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer;
3. Voorafgaand aan de verplaatsing van objecten dient Opdrachtnemer een keuring en/of meting uit te voeren om de staat van de objecten te beoordelen. Na terugplaatsing van de objecten dient Opdrachtnemer opnieuw een keuring en/of meting uit te voeren om te controleren op eventuele schade of veranderingen die zich tijdens het verplaatsingsproces hebben voorgedaan. De relevante gegevens uit deze keuringen en/of metingen worden door Opdrachtnemer vastgelegd in de beheerdatabase;
4. Indien Opdrachtnemer een verzoek ontvangt tot het verplaatsen of opslaan van objecten, stelt Opdrachtnemer hiervoor een gedetailleerde offerte op met inbegrip voor transport, opslag en eventuele keuringen/metingen. Na schriftelijk akkoord van de gemeente Middelburg kunnen de werkzaamheden worden gestart door Opdrachtnemer.

H. Eisen aan de beheerdatabase

1. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het volledige beheer van de database, inclusief maar niet beperkt tot gegevensinvoer, onderhoud, back-ups en beveiliging. Opdrachtnemer draagt de volledige verantwoordelijkheid voor het correct functioneren en de bescherming van de database gedurende de gehele contractperiode;
2. De beheerdatabase moet online toegankelijk zijn voor de gemeente Middelburg en

andere geautoriseerde gebruikers, zodat te allen tijde informatie geraadpleegd kan worden;

3. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het up to date houden van de informatie in de beheerdatabase. Dit omvat het actueel houden van gedetailleerde gegevens zoals locatie, beschrijving, afbeeldingen (voor en na foto's), historische context en het koppelen van relevante documentatie aan de betreffende objecten. Tevens dienen alle herstel- en reparatiewerkzaamheden in de beheerdatabase te worden geregistreerd. De database moet wekelijks worden bijgewerkt om de controle van werkzaamheden aan de hand van facturen mogelijk te maken.
4. De database moet een volledige onderhoudshistorie bijhouden inclusief uitgevoerde werkzaamheden, data van onderhoudsbeurten, en eventuele opmerkingen en/of bijzonderheden;
5. De database moet de mogelijkheid bieden om relevante documenten zoals certificaten, restauratierapporten en vergunningen aan de database toe te voegen en te koppelen aan de betreffende objecten;
6. Een geautomatiseerd notificatiesysteem dient te worden geïntegreerd in de beheerdatabase, dat automatisch notificaties verstuurt voor gepland onderhoud, inspecties en andere relevante gebeurtenissen. De notificaties moeten tijdig worden verstuurd volgens de vooraf bepaalde planning en moeten duidelijke informatie bevatten over de aard van de gebeurtenis en eventuele acties die moeten worden ondernomen;
7. De database moet verschillende gebruikersrollen kunnen ondersteunen zoals beheerder, onderhoudspersoneel, medewerkers van de gemeente Middelburg met bijbehorende autorisatieniveaus om de toegang tot gevoelige informatie te beheren;
8. De database moet de mogelijkheid kunnen bieden om rapporten te genereren met betrekking tot de onderhoudshistorie, uitgevoerde werkzaamheden, afbeeldingen, kostenoverzichten en andere relevante gegevens. De rapporten moeten de mogelijkheid bieden om specifieke informatie te selecteren, zoals een specifieke periode, type onderhoud of specifieke objecten. De rapporten moeten gepresenteerd kunnen worden in Excel en PDF;
9. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het regelmatig uitvoeren van back-ups van de database en het implementeren van passende maatregelen voor gegevensbeveiliging om de integriteit en vertrouwelijkheid van de gegevens te waarborgen;
10. Opdrachtnemer is verantwoordelijk dat back-ups regelmatig moeten worden uitgevoerd volgens een vooraf bepaald schema en de opgeslagen back-up kopieën moeten veilig worden bewaard die bescherming biedt tegen dataverlies;
11. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het implementeren van geschikte beveiligingsmaatregelen om ongeautoriseerde toegang tot de database te voorkomen, zoals, maar niet beperkt tot, sterke wachtwoorden, toegangscontroles en encryptie van gevoelige gegevens;
12. Opdrachtnemer moet adequate ondersteuning bieden aan de gemeente Middelburg, inclusief training voor het gebruik van de database en technische assistentie bij eventuele problemen;
13. Opdrachtnemer is verplicht om na de uitvoering van onderhoud, ongeacht het type

onderhoud, alle constatering en uitgevoerde werkzaamheden nauwkeurig bij te werken in de database;

I. Eisen aan het serviceniveau

1. KPI: kwaliteit dienstverlening voor onderhoud voor hedendaagse en historische kunstobjecten en (oorlogs-) monumenten. Serviceniveau: minimaal 97% per kwartaal.
Deze KPI meet het percentage van onderhoudsactiviteiten dat voldoet aan de gestelde kwaliteitsnormen en vereisten. Het doel is om 97% van de uitgevoerde Nadere Opdrachten te hebben die aan de kwaliteitsnormen voldoen.
Formule: $(\text{Aantal kwalitatief acceptabele onderhoudsactiviteiten} / \text{Totaal aantal uitgevoerde onderhoudsactiviteiten}) \times 100$;
2. KPI: Tijdigheid van onderhoud voor hedendaagse en historische kunstobjecten en (oorlogs-) monumenten. Serviceniveau: minimaal 97% per kwartaal. Deze KPI meet het percentage van geplande onderhoudsactiviteiten dat binnen de afgesproken tijdslimiet wordt uitgevoerd. Het doel is om 97% van het geplande onderhoud tijdig te voltooien.
Formule: $(\text{Aantal tijdig voltooide onderhoudsactiviteiten} / \text{Totaal aantal geplande onderhoudsactiviteiten}) \times 100$;
3. KPI: Reparatietijdigheid voor onderhoud hedendaagse en historische kunstobjecten en (oorlogs-) monumenten. Serviceniveau: minimaal 97% per kwartaal. Deze KPI meet het percentage van reparaties aan hedendaagse en historische kunstobjecten en (oorlogs-) monumenten die binnen de afgesproken tijdslimiet worden uitgevoerd. Het doel is om 97% van de reparaties tijdig af te ronden. Formule: $(\text{Aantal tijdig gerepareerde onderdelen} / \text{Totaal aantal gerepareerde onderdelen}) \times 100$;
4. KPI: Inspectietijdigheid voor onderhoud hedendaagse en historische kunstobjecten en (oorlogs-) monumenten. Serviceniveau: minimaal 97% per kwartaal. Deze KPI meet het percentage van inspecties aan hedendaagse en historische kunstobjecten en (oorlogs-) monumenten die binnen de afgesproken tijdslimiet worden uitgevoerd. Het doel is om 97% van de reparaties tijdig af te ronden. Formule: $(\text{Aantal tijdig uitgevoerde inspecties} / \text{Totaal aantal inspecties}) \times 100$.
5. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het monitoren en bijhouden van de naleving van de KPI's, zoals gespecificeerd in de eisen I1 t/m I4. Opdrachtnemer moet schriftelijk kunnen aantonen of deze prestaties al dan niet voldoen aan de gestelde KPI's. Deze documentatie dient als objectief bewijs om de naleving van de KPI's te kunnen valideren. De gemeente Middelburg behoudt het recht om de door Opdrachtnemer verstrekte documentatie te controleren en te verifiëren;
6. Het minimale serviceniveau van elke KPI moet aan het einde van elk kwartaal (meetperiode) worden geëvalueerd op basis van de kwartaalrapportage waarbij het serviceniveau wordt beoordeeld zoals gespecificeerd in de eisen I1 t/m I4;
7. Indien uit een meetperiode van één (1) kwartaal blijkt dat een serviceniveau niet is behaald, zoals gespecificeerd in de eisen I1 t/m I4, analyseert en onderzoekt Opdrachtnemer deze tekortkoming en doet een voorstel voor verbetering aan de gemeente Middelburg.

J. Eisen aan overleg, communicatie en rapportages

1. Opdrachtnemer heeft een bevoegd aanspreekpunt aangewezen voor de gemeente Middelburg gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer stelt hiertoe een vaste contactpersoon (accountmanager) en een vervangende contactpersoon die beschikken over een goede mondelinge en schriftelijke uitdrukingsvaardigheid in de Nederlandse taal;
2. Indien er wijzigingen zijn in de contactgegevens van Opdrachtnemer en/of vaste accountmanager en/of vaste vervanger, geeft Opdrachtnemer dit direct door aan de gemeente Middelburg;
3. De accountmanager van Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de voortgang van de lopende processen. De accountmanager informeert de gemeente Middelburg tijdig over ontwikkelingen binnen de eigen organisatie die van belang zijn voor de gemeente Middelburg;
4. Opdrachtnemer moet nauwkeurig en aantoonbaar de prestaties van elke KPI, zoals gespecificeerd in de eisen I1 t/m I4, meten, vastleggen en rapporteren op kwartaalbasis aan de gemeente Middelburg, zoals gespecificeerd in eis J5. De kwartaalrapportage moet binnen de eerste tien (10) werkdagen na het einde van elk kwartaal, en in PDF-format, worden ingediend bij de gemeente Middelburg;
5. Opdrachtnemer levert een kwartaalrapportage op aan de gemeente Middelburg met managementinformatie die minimaal de volgende informatie bevatten:
 - Overzicht van uitgevoerde onderhoudsactiviteiten inclusief locaties en aard werkzaamheden;
 - Serviceniveaus behaald/niet behaald op de KPI's, zoals gespecificeerd in de eisen I1 t/m I4;
 - Status lopende projecten inclusief eventuele vertragingen, obstakels of bijzonderheden;
 - Meldingenbeheer (aantal, status, aard van de melding)
 - Kwaliteitsbeoordeling van het uitgevoerde onderhoudswerk inclusief eventuele observaties of opmerkingen over de staat van objecten na de werkzaamheden;
 - Financieel overzicht van de financiële aspecten van het onderhoud waaronder bestede budgetten, prognose resterend jaar;
 - Foto's / visuele documentatie zoals foto's van objecten vóór en na het onderhoud waarbij de beheerdatabase up to date is. Zie ook eis J6;
6. Opdrachtnemer is verplicht om het uitgevoerde werk te rapporteren aan de gemeente Middelburg binnen 2 dagen en omvat:
 - Foto voor aanvang van de werkzaamheden
 - Foto nadat werkzaamheden zijn uitgevoerdDe te rapporteren voor- en na foto's door Opdrachtnemer aan de gemeente Middelburg geldt bij alle uit te voeren en uitgevoerde werkzaamheden voor elk type onderhoud;
7. Opdrachtnemer dient kwartaal overleggen te organiseren waarin de dienstverlening en samenwerking inhoudelijk worden besproken met de gemeente Middelburg. Deze overleggen omvatten ook de presentatie en/of bespreking van de kwartaalrapportage(s). Opdrachtnemer maakt van het kwartaaloverleg een conceptverslag en legt deze binnen tien (10) werkdagen, na overleg, voor aan de

gemeente Middelburg ter acceptatie;

8. Incidenten en calamiteiten dienen per ommegaande schriftelijk vastgelegd worden door Opdrachtnemer en direct doorgegeven te worden aan de gemeente Middelburg;
9. De richtdata voor de uitvoering van werkzaamheden aan de oorlogsmonumenten moet de gemeente Middelburg schriftelijk communiceren aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer bevestigt de ontvangst van deze planning binnen 5 werkdagen en garandeert schriftelijk dat het onderhoud op de gecommuniceerde richtdata uitgevoerd zal worden;
10. Opdrachtnemer is verplicht om vragen van de gemeente Middelburg, zowel telefonisch als per e-mail binnen 24 uur te beantwoorden. Opdrachtnemer is tevens verplicht om informatie en advies te verstrekken over de verschillende objecten;
11. Klachten over de dienstverlening van Opdrachtnemer worden zo snel mogelijk aan Opdrachtnemer doorgegeven waarbij verwacht wordt dat deze op serieuze en adequate wijze behandeld en afgehandeld worden. Opdrachtnemer dient hierbij binnen één (1) werkdag na ontvangst de klacht schriftelijk te bevestigen aan de gemeente Middelburg en binnen vijf (5) werkdagen een inhoudelijke reactie (inclusief oplossing) te verstrekken aan de gemeente Middelburg;
12. Incidenten en calamiteiten dienen per ommegaande schriftelijk vastgelegd worden door de gemeente Middelburg en direct doorgegeven te worden aan Opdrachtnemer.

K. Eisen aan veiligheid, milieu en duurzaamheid

1. Opdrachtnemer garandeert dat hij ten alle tijden voldoet aan de geldende wet- en regelgeving, in het bijzonder bij het uitvoeren van werkzaamheden op locaties die extra aandacht verdienen zoals op/aan het spoor, op het water of op hoogte;
2. Opdrachtnemer neemt naast alle genoemde eisen alle noodzakelijke maatregelen om de veiligheid van mensen en middelen te waarborgen en het milieu zo min mogelijk te belasten;
3. Opdrachtnemer is verplicht om bij uitvoerende werkzaamheden proactief beschermende maatregelen te treffen om schade aan de omgeving te voorkomen. Opdrachtnemer heeft de bevoegdheid om zelf te bepalen of deze beschermende maatregelen noodzakelijk zijn, met inachtneming van het gebruik van materieel en de opstellocaties. De kosten voor deze beschermende maatregelen moeten inbegrepen zijn in de inschrijfsom en mogen niet apart worden doorberekend.

L. Combinatie en onderaanneming

1. Indien Opdrachtnemer bestaat uit een combinatie van ondernemingen, stellen de betreffende ondernemingen een Penvoerder aan die namens de betreffende ondernemingen het contact onderhoud met de gemeente Middelburg. De individuele ondernemingen benaderen voor de looptijd van onderhavige Raamovereenkomst, de gemeente Middelburg alleen namens alle ondernemingen van de combinatie;
2. De factuur dient door één van de combinanten te laten sturen;
3. Alle combinanten zijn gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk voor een juiste en complete afhandeling van de door hen aanvaarde Opdracht en voor alle uit de Opdracht voortvloeiende verplichtingen;

4. Het is voor de gemeente Middelburg belangrijk dat de kwaliteit van dienstverlening gedurende de contractperiode constant blijft. Indien een combinatie wordt ontbonden, dan dient de Opdrachtnemer dit onverwijld aan de gemeente Middelburg te melden. Partijen gaan wel in gesprek of er redenen zijn om de Raamovereenkomst voort te zetten. De continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening en het voldoen aan de Europese wetgeving zijn hierbij uitgangspunt.

M. Eisen aan facturatie

1. Opdrachtnemer dient te voldoen aan de eisen voor facturatie zoals gespecificeerd in de Raamovereenkomst.