

Raamovereenkomst Ingenieurs- en Adviesdiensten 2026-2030

ten behoeve van perceel [1 Integrale Beleidsopgaven] of [perceel 2
Integrale Inrichtingsopgaven]

tussen



en

[naam Opdrachtnemer]

Partijen:

1. De provincie Noord-Holland, publiekrechtelijke rechtspersoon, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nr. 34362354, gevestigd Dreef 3 te Haarlem, op grond van het Besluit mandaat, volmacht en machtiging commissaris van de Koning van Noord-Holland, rechtsgeldig vertegenwoordigd door de Algemeen Directeur, mevrouw M.J.H. van Kuijk, hierna te noemen “**Opdrachtgever**”

en

2. <naam Opdrachtnemer>, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nr. <.....>, gevestigd <adres> te <vestigingsplaats> rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar <functie>, <de heer/mevrouw> <naam>, hierna te noemen “**Opdrachtnemer**”,

<OF: IN GEVAL VAN EEN COMBINATIE>:

[2. de combinatie [naam combinatie], bestaande uit:

- a. [Naam combinant 1], gevestigd te [Vestigingsplaats] ingeschreven bij KvK onder nummer, rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar [Functie, de heer/mevrouw, naam];
- b. [Naam combinant 2], gevestigd te [Vestigingsplaats] ingeschreven bij KvK onder nummer, rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar [Functie, de heer/mevrouw, naam];
- c. [Naam combinant 3], gevestigd te [Vestigingsplaats] ingeschreven bij KvK onder nummer, rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar [Functie, de heer/mevrouw, naam];

die ieder voor zich hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de uit deze Raamovereenkomst voortvloeiende verplichtingen, hierna te noemen “**Opdrachtnemer**”,]

gezamenlijk aangeduid als “Partijen”

overwegende dat:

- Opdrachtgever conform de Aanbestedingswet 2012 een Europese openbare aanbesteding heeft gehouden met publicatienummer Tenedernd 512586 teneinde met maximaal vijf partij(en) een Raamovereenkomst aan te gaan op het gebied van multidisciplinaire ingenieurs- en adviesdiensten voor Integrale Beleidsopgaven/Inrichtingsopgaven.
- Opdrachtnemer op [datum] een Inschrijving heeft ingediend in het kader van voornoemde Europese aanbesteding;
- Opdrachtgever alle geldige Inschrijvingen heeft beoordeeld op basis van het gunningscriterium beste prijs/kwaliteitverhouding en de Inschrijving van <aantal> Inschrijvers, waaronder die van Opdrachtnemer als economisch meest voordelige inschrijving is beoordeeld. De gunningsbeslissing is op [datum] bekend gemaakt;
- Opdrachtgever met [maximaal vier] andere Raamcontractanten een soortgelijke overeenkomst als de onderhavige aangaat;

- Partijen wensen de voorwaarden waaronder de bovengenoemde diensten zullen worden verleend vast te leggen in deze Raamovereenkomst.
- Opdrachtgever belang hecht aan een kwalitatief uitstekende dienstverlening op het gebied waarvoor de Raamovereenkomst is afgesloten;
- Partijen zullen handelen als vastgelegd in deze Raamovereenkomst, in de geest van wederzijds vertrouwen en samenwerking;
- Partijen zich verbinden om projecten en programma's met de hoogst mogelijke kwaliteit uit te voeren, zich wederzijds te houden aan de afspraken en intenties in deze Raamovereenkomst, onder meer door elkaar hierop aan te spreken en wederzijdse verwachtingen vroegtijdig met elkaar af te stemmen;

CONCEPT

Inhoudsopgave

Artikel 1: DEFINITIES.....	5
Artikel 2: INHOUD VAN DE RAAMOVEREENKOMST	6
Artikel 3: DUUR VAN DE RAAMOVEREENKOMST	8
Artikel 4: GUNNING NADERE OVEREENKOMST	9
Artikel 5: ACCOUNTMANAGER.....	11
Artikel 6: MANAGEMENTINFORMATIE, OVERLEGSTRUCTUUR, EVALUATIE EN ESCALATIE	12
Artikel 7: KWALITEIT VAN DE DIENSTVERLENING	12
Artikel 8: PRESTATIEMETING (KPI)	13
Artikel 9: EINDRAPPORTAGE	13
Artikel 10: MEDEWERKERS EN LOCATIE DIENSTVERLENING	13
Artikel 11: PRIJS EN OVERIGE FINANCIËLE BEPALINGEN.....	14
Artikel 12: FACTURATIE EN BETALING.....	15
Artikel 13: BIJZONDERE UITVOERINGSVOORWAARDE: SOCIAL RETURN	16
Artikel 14: BEDRIJFS- EN BEROEPSAANSPRAKELIJKHEIDSVERZEKERING.....	16
Artikel 15: VERZUIM	16
Artikel 16: INTELLECTUELE (EIGENDOMS)RECHTEN.....	17
Artikel 17: BELANGENVERSTRENGELING	17
Artikel 18: GEHEIMHOUDING	18
Artikel 19: ONTBINDING EN OPZEGGING	18
Artikel 20: OVERDRACHT VAN RECHTEN EN/OF VERPLICHTINGEN.....	18
Artikel 21: Vernietiging en nietigheid.....	19
Artikel 22: INDEXATIE MAXIMALE CONTRACTWAARDE RAAMOVEREENKOMST	19
Artikel 23: WIJZIGINGEN EN MEDIATION.....	20
Bijlage I: Totstandkoming Nadere Overeenkomsten.....	21
Bijlage II: Escalatieladder	24

komen als volgt overeen:

Artikel 1: DEFINITIES

De hier onder aangegeven begrippen, aangeduid met een hoofdletter, hebben de navolgende betekenis. Deze definities hebben in enkelvoud en meervoud dezelfde betekenis.

- **Aanbieding:** Een Aanbieding onder Raamovereenkomst naar aanleiding van een Nadere Uitvraag, om een Dienst te leveren. de Aanbieding is onderdeel van de Nadere Overeenkomst.
- **Aanvullend werk:** extra Diensten buiten de scope van, maar functioneel samenhangend met een Nadere Overeenkomst.
- **Accountmanager Opdrachtgever:** De door Opdrachtgever ten behoeve van de uitvoering van de Raamovereenkomst aangestelde contactpersoon.
- **Accountmanager Opdrachtnemer:** De door Opdrachtnemer ten behoeve van de uitvoering van de Raamovereenkomst aangestelde contactpersoon.
- **Bijlagen:** Aangangsels bij deze Raamovereenkomst die deel uitmaken van deze Raamovereenkomst.
- **Belangenverstrengeling:** Een situatie waarbij Opdrachtnemer verschillende belangen dient die een zodanige invloed op elkaar kunnen uitoefenen dat de integriteit van het een of het andere belang in het geding komt.
- **Dienst:** Het uitvoeren van werkzaamheden of het verrichten van activiteiten door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever op basis van een Nadere Overeenkomst onder deze Raamovereenkomst.
- **Meerwerk:** extra Diensten binnen de scope van een Nadere Overeenkomst.
- **Nadere offerte:** een Aanbieding tot het verrichten van Diensten die Opdrachtnemer naar aanleiding van een Nadere Uitvraag uitbrengt aan Opdrachtgever onder deze Raamovereenkomst.
- **Nadere Opdracht:** Een Nadere Overeenkomst
- **Nadere Overeenkomst:** de overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer op basis waarvan Opdrachtgever gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst aan Opdrachtnemer opdrachten tot het verrichten van Diensten kan verstrekken.
- **Nadere Uitvraag:** een uitnodiging door Opdrachtgever onder deze Raamovereenkomst aan één of meerdere Raamcontractanten tot het uitbrengen van een Nadere offerte voor een opdracht tot het verrichten van Diensten.
- **Opgavegericht werken:** Opgavegericht werken is een werkwijze waarbij een opdracht wordt uitgevoerd in opeenvolgende fasen, omdat de exacte omvang, inhoud en kosten bij de start nog niet volledig zijn te bepalen. De scope wordt stapsgewijs uitgewerkt en per fase vastgesteld. Bij aanvang van de Nadere Opdracht wordt slechts een beperkt deel van de totale scope gegund. Voor iedere vervolgfase wordt bij dezelfde Opdrachtnemer een nieuwe offerte opgevraagd, gebaseerd op het overeengekomen prijzenblad, zodat het werk flexibel kan worden aangepast aan nieuwe inzichten en omstandigheden binnen de opgave.
- **Raamcontractant:** een contractpartij met wie Opdrachtgever naar aanleiding van de eerder genoemde aanbesteding deze of een soortgelijke overeenkomst als onderhavige Raamovereenkomst heeft gesloten.
- **Raamovereenkomst:** deze Raamovereenkomst tussen Partijen.

Artikel 2: INHOUD VAN DE RAAMOVEREENKOMST

1. Gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst is Opdrachtgever gerechtigd Nadere Overeenkomsten aan te gaan met Opdrachtnemer voor het verrichten van Diensten overeenkomstig het bepaalde in deze Raamovereenkomst inclusief Bijlagen.
2. De Diensten als bedoeld in artikel 2.1 zijn beschreven in paragraaf 2.5 en bijlagen 7 en 7a van de Inschrijvingsleidraad en omvat samengevat:

Perceel 1: Integrale Beleidsopgaven

In dit perceel 1 worden opdrachten uitgevraagd die zijn gericht op provinciale opgaven van het op dat moment geldende coalitieakkoord. De nadruk in dit perceel ligt op de lange termijnvisie en strategische beleidsvorming. Het gaat om richtlijnen en beleidsafwegingen die de richting bepalen voor toekomstige projecten, zonder directe uitvoering. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het samenbrengen van de verschillende disciplines en het bewaken van de samenhang tussen technische, ruimtelijke, financiële en functionele aspecten.

Perceel 2: Integrale Inrichtingsopgaven

In dit perceel worden opdrachten uitgevraagd over de gehele levenscyclus van projecten (initiatie tot en met realisatie). Deze zijn gericht op wijzigingen in de fysieke omgeving. Daarbij worden altijd meerdere vakgebieden geïntegreerd tot een eindresultaat. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het samenbrengen van de verschillende disciplines en het bewaken van de samenhang tussen technische, ruimtelijke, financiële en functionele aspecten.

3. Optioneel binnen scope van deze Raamovereenkomst valt het Opgavegericht werken. Hieronder vallen Nadere Opdrachten waarbij de exacte omvang en kosten van de opdracht aan het begin nog niet geheel duidelijk zijn. Deze opdrachten zijn opgedeeld in fasen. Bij het gunnen van de Nadere Opdracht wordt een (beperkt) deel van de scope in opdracht gegeven. Per fase wordt bij dezelfde Opdrachtnemer een nieuwe offerte opgevraagd voor de volgende fase op basis van het Prijzenblad (bijlage VII).
4. Buiten scope van de Raamovereenkomst vallen opdrachten met een strikt afgebakende scope binnen één expertise, waarbij géén integratie van meerdere vakgebieden vereist is – en deze worden separaat aanbesteed. Hiervoor wordt een dynamisch aankoopstelsel (DAS) ingericht.
5. Deze Raamovereenkomst is niet van toepassing op advies- en ingenieursdiensten waaromtrent reeds door Opdrachtgever verplichtingen zijn aangegaan voorafgaand aan de ingangsdatum van deze Raamovereenkomst.
6. Op deze Raamovereenkomst zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden Provincies 2023 voor leveringen en diensten van toepassing, voor zover daarvan in deze Raamovereenkomst niet wordt afgeweken. De algemene leverings- en verkoopvoorwaarden van Opdrachtnemer, dan wel enige andere algemene of bijzondere voorwaarden, worden uitdrukkelijk door Opdrachtgever van de hand gewezen en zijn door Partijen buiten toepassing verklaard.
7. Op deze Raamovereenkomst zijn tevens de Inkoopvoorwaarden Algoritmische toepassingen Provincie Noord-Holland 2023 van toepassing, voor zover daarvan in deze Raamovereenkomst niet wordt afgeweken. Andere inkoopvoorwaarden van Opdrachtnemer op dit onderwerp, dan wel enige andere algemene of bijzondere voorwaarden, worden uitdrukkelijk door Opdrachtgever van de hand gewezen en zijn door Partijen buiten toepassing verklaard.
8. Voor zover de Raamovereenkomst en onderstaande Bijlagen met elkaar in tegenspraak zijn, geldt bij de interpretatie van de Raamovereenkomst de navolgende rangorde,

waarbij de inhoud van het hoger genoemde document prevaleert boven het lager genoemde:

- a. deze Raamovereenkomst ;
 - b. bijlage I Totstandkoming Nadere Overeenkomsten
 - c. bijlage II Escalatieladder
 - d. bijlage III de Nota van Inlichtingen d.d. [...];
 - e. bijlage IV de Inschrijvingsleidraad inclusief Bijlagen d.d.[...];
 - f. bijlage V de Algemene Inkoopvoorwaarden Provincies 2023 voor leveringen en diensten
 - g. bijlage VI de Inkoopvoorwaarden voor Algoritmische toepassingen Provincie Noord-Holland 2023 (Inschrijvingsleidraad)
 - h. bijlage VII de Inschrijving van Opdrachtnemer d.d. [...], waaronder het Prijzenblad.
9. De Bijlagen bij deze Raamovereenkomst maken integraal en onlosmakelijk deel uit van deze Raamovereenkomst.
 10. Voor zover een Nadere Overeenkomst en deze Raamovereenkomst met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het gestelde in de Raamovereenkomst.
 11. Opdrachtnemer heeft zich voldoende op de hoogte gesteld van de doelstellingen van de Opdrachtgever met betrekking tot de onderhavige Raamovereenkomst en de relevante organisatie van Opdrachtgever. Opdrachtgever heeft Opdrachtnemer daartoe van voldoende en correcte informatie voorzien. De doelstellingen zijn als volgt:

Toewijding en Partnerschap: De provincie bouwt nauwe en langdurige samenwerkingen op met opdrachtnemers die actief bijdragen aan de huidige opgaven en toekomstige uitdagingen. Deze partners begrijpen de regionale behoeften en integreren deze centraal in hun dienstverlening. Ze investeren langdurig in het versterken van onze gemeenschappelijke doelen en opgaven.

Kennis en Ontwikkelen: De provincie versterkt haar capaciteiten door contractrelaties aan te gaan met partijen die kritisch en proactief bijdragen aan het behalen van onze doelstellingen binnen juridische en financiële kaders. Deze opdrachtnemers voegen waarde toe door creatief, innovatief en pragmatisch te opereren. Ze leveren consistent deskundig advies en ondersteuning en benutten de meest actuele kennis en innovaties om de provincie op alle relevante gebieden te verrijken. De resultaten komen voort uit integratie van verschillende expertises en zijn direct inzetbaar en uitvoerbaar om strategische doelen zoals duurzame ontwikkeling, energietransitie en klimaatadaptatie te ondersteunen.

Toekomstbestendig: De provincie contracteert een groep opdrachtnemers die flexibel en toekomstbestendig is. Deze opdrachtnemers zijn in staat om in te spelen op en mee te bewegen met de veranderende behoeften van de provincie en de behoeften vanuit de Noord-Hollandse maatschappij.

Duurzaam: Het bevorderen van duurzame praktijken. De provincie wil partijen aan zich binden die duurzaam denken & doen en die de provincie daarin proactief uitdagen en stimuleren, zodat de provincie in staat is om bewuste keuzes te maken op het gebied van duurzaamheid. De resultaten komen voort uit integratie van verschillende expertises en zijn direct inzetbaar en uitvoerbaar om strategische doelen zoals duurzame ontwikkeling, energietransitie en klimaatadaptatie te ondersteunen.

Kwaliteit en kostenbewust: De provincie gaat de samenwerking aan met opdrachtnemers die in de uitvoering van projecten en in alle nadere opdrachten een hoge mate van kwaliteit leveren in hun dienstverlening tegen een scherpe prijs.

12. Partijen beschouwen de Nadere Overeenkomsten als een overeenkomst van opdracht in de zin van art. 7:400 BW. Deze overeenkomst heeft geen betrekking op het verrichten van Diensten in het kader van inhuur, inlening of detachering.
13. Opdrachtgever is niet verplicht om gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst opdrachten te verstrekken tot het verrichten van Diensten, maar is daartoe gerechtigd.

Opdrachtnemer kan derhalve generlei aanspraak maken op het verkrijgen van Nadere Overeenkomsten gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst.

14. De voorwaarden van deze Raamovereenkomst zijn integraal van toepassing op alle Nadere Overeenkomsten die gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst tussen Opdrachtgever enerzijds en Opdrachtnemer anderzijds worden gesloten met betrekking tot opdrachten tot het verrichten van in een Offerteaanvraag gespecificeerde Diensten, tenzij in een Nadere Overeenkomst uitdrukkelijk schriftelijk van deze Raamovereenkomst wordt afgeweken.
15. In een Nadere Overeenkomst wordt vastgelegd met betrekking tot welke specifieke Diensten en gedurende welke periode de desbetreffende Nadere Overeenkomst wordt aangegaan. Indien zich tijdens de (oorspronkelijke) looptijd van de Nadere Overeenkomst onverwachte omstandigheden voordoen, waardoor de Opdracht niet binnen de overeengekomen periode kan worden afgerond, behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor om de looptijd te verlengen met de periode die nodig is om de in de Nadere Uitvraag beschreven Opdracht af te ronden.

Artikel 3: DUUR VAN DE RAAMOVEREENKOMST

1. Deze Raamovereenkomst heeft een looptijd van drie jaar, treedt in werking op 1 juli 2026 en eindigt derhalve van rechtswege op 30 juni 2028.
2. Na afloop van de in lid 1 genoemde looptijd kan deze Raamovereenkomst onder dezelfde contractuele voorwaarden door Opdrachtgever twee maal worden verlengd met een periode van één jaar door middel van een schriftelijke kennisgeving aan de Opdrachtnemer. Deze kennisgeving vindt uiterlijk drie maanden voor afloop van de initiële dan wel verlengde looptijd van de Raamovereenkomst plaats.
3. De Opdrachtgever behoudt zich te allen tijde het recht voor de Raamovereenkomst na afloop van de overeengekomen duur te verlengen met de periode die noodzakelijk is om een nieuwe aanbesteding, volgend op de onderhavige, succesvol af te ronden en een nieuwe Raamovereenkomst te sluiten. Een en ander onverminderd de verplichting van de Opdrachtgever om tijdig met de nieuwe aanbestedingsprocedure te starten en deze voortvarend te doorlopen.
4. Deze Raamovereenkomst kan te allen tijde door de Opdrachtgever worden opgezegd onder opgaaf van redenen met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden. De Nadere overeenkomst kan te allen tijde door de Opdrachtgever worden opgezegd onder opgaaf van redenen met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand. Opdrachtgever zal dit niet op onredelijke gronden doen. In geval van opzegging door Opdrachtgever is de Opdrachtgever geen vergoeding van schade verschuldigd aan de Opdrachtnemer. In dat geval maakt de Opdrachtnemer aanspraak op vergoeding van de tot dan toe aantoonbaar verrichte en geaccepteerde Werkzaamheden.
5. Beëindiging van deze Raamovereenkomst om welke reden dan ook laat de rechten en verplichtingen voortvloeiend uit (een) Nadere Overeenkomst(en) onverlet. De voorwaarden van deze Raamovereenkomst inclusief bijlagen blijven van toepassing op alle Nadere Overeenkomsten die na het eindigen van deze Raamovereenkomst nog voortduren.
6. **Een Nadere Overeenkomst is niet beperkt tot de einddatum van de Raamovereenkomst en blijft van kracht tot de in de Nadere Overeenkomst overeengekomen einddatum. Beëindiging van de Raamovereenkomst laat de rechten en verplichtingen uit lopende Nadere Overeenkomsten onverlet; alle voorwaarden van de Raamovereenkomst blijven daarop van toepassing. Nadere overeenkomst eindigt uiterlijk [maanden] na einde van de Raamovereenkomst.**

7. De maximale waarde van de Raamovereenkomst bedraagt < €15 miljoen exclusief btw voor perceel 1 > < €30 miljoen exclusief btw voor perceel 2 >. Opdrachtgever is gerechtigd de Raamovereenkomst te beëindigen met een opzegtermijn van drie (3) maanden als voor het einde van de overeengekomen contractduur deze maximale waarde aan opdrachten is besteed. Als Opdrachtgever van deze mogelijkheid gebruik maakt, is Opdrachtgever geen kosten of schadevergoeding verschuldigd aan Opdrachtnemer.

Artikel 4: GUNNING NADERE OVEREENKOMST

1. Op basis van de door Opdrachtgever zorgvuldig opgestelde interne raming van de opdrachtwaarde wordt per Nadere Uitvraag bepaald hoeveel en welke contractpartijen een Uitvraag voor de opdracht ontvangen. De Nadere Uitvraag bevat een zo goed mogelijke omschrijving van de scope van de opdracht inclusief een zo goed mogelijke blik in de toekomst. De Opdracht in de Nadere Uitvraag wordt als resultaatverplichting verwoord en tegen een vaste prijs aangeboden.

Soort opdracht	Geraamde waarde opdracht	Aantal partijen met interesse	Wijze van uitvragen
Regulier	< €200k	n.v.t.	1-op-1 (carousel)
Regulier	> €200k	0 of 1	1-op-1/buiten ROK
Regulier	> €200k	>1	beperkte / reguliere mini-competitie
Opgavegericht werken	niet relevant	>1	Reguliere mini-competitie
Opgavegericht werken	niet relevant	<2	1-op-1/buiten ROK

2. Bij elke Nadere Uitvraag volgt Opdrachtgever de werkwijze (zie tabel hierboven) zoals beschreven in Bijlage I Totstandkoming Nadere Overeenkomsten van deze Raamovereenkomst.
3. Opdrachtnemer is verplicht naar aanleiding van een Nadere Uitvraag een Nadere Offerte uit te brengen, die niet minder gunstig is dan de door Opdrachtnemer ingediende Inschrijving.
4. Indien de opdracht op basis van de in Nadere Uitvraag vermelde gunningscriteria door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer wordt gegund, is Opdrachtnemer verplicht die opdracht uit te voeren overeenkomstig de voorwaarden van deze Raamovereenkomst. De Nadere Overeenkomst komt tot stand door een opdrachtbrief van Opdrachtgever aan opdrachtnemer waarin Opdrachtgever het aanbod van de Opdrachtnemer aanvaard.
5. Opdrachtgever bepaalt de keuze voor een reguliere of een beperkte mini-competitie op basis van de aard en complexiteit van de Nadere Overeenkomst.
6. Bij het uitbrengen van een Nadere offerte kan Opdrachtnemer geen kosten in rekening brengen bij Opdrachtgever. Als Opdrachtgever een tenderkostenvergoeding rechtvaardig vindt, zal Opdrachtgever dit vermelden in de Nadere Uitvraag.
7. Indien de Nadere Uitvraag en Aanbieding bij het tot stand komen van een Nadere Overeenkomst in tegenspraak zijn met het gestelde in de Raamovereenkomst, dan prevaleert het gestelde in de Raamovereenkomst. In geval van tegenstrijdigheden tussen de Nadere Uitvraag en de Aanbieding, dan prevaleert de Uitvraag.
8. Voorwaarden in de Nadere Overeenkomst zijn een uitwerking van voorwaarden in de Raamovereenkomst. Voorwaarden in de Nadere Overeenkomst kunnen niet afwijken van de Raamovereenkomst.

9. In bepaalde situaties, zoals in een geschil, een second opinion of in geval van Belangenverstrengeling, is Opdrachtgever vrij om een Opdracht buiten de Raamovereenkomst te gunnen aan een derde, conform haar vigerende aanbestedingsbeleid. Een en ander ter beoordeling van Opdrachtgever.
- ~~10. Bij Aanbiedingen voor Nadere overeenkomsten wordt vermoed dat een Aanbieding abnormaal laag/hog is (en derhalve niet Passend als bedoeld in eis 3.12 PvE) indien:~~
- ~~a. er bij de Nadere Uitvraag minimaal drie Aanbiedingen zijn ontvangen, en de totale inschrijfprijs van een Aanbieding meer dan 30% lager/hoger is dan de gemiddelde inschrijfprijs van alle andere Aanbiedingen, of~~
 - ~~b. er bij de Nadere Uitvraag twee aanbiedingen zijn ontvangen, en de totale inschrijfprijs van een Aanbieding meer dan 30% lager/hoger is dan de totale inschrijfprijs van de andere Aanbieding.~~
- ~~In bovengenoemd geval zal de Opdrachtgever een toelichting over de inschrijfprijs vragen bij de betreffende inschrijver en kan op basis daarvan besluiten de inschrijving buiten beschouwing te laten. Indien alle inschrijvingen abnormaal hoog/laag zijn dan is er sprake van een mislukte Nadere Uitvraag. Opdrachtgever kan besluiten een gewijzigde Nadere Uitvraag te doen binnen de Raamovereenkomst, maar is daartoe niet verplicht.~~
- Opdrachtgever kan een aanbieding toetsen op passendheid indien sprake is van een significante afwijking in prijs ten opzichte van andere aanbiedingen of marktconforme tarieven. In dat geval wordt de inschrijver in de gelegenheid gesteld zijn aanbieding schriftelijk toe te lichten. Indien de toelichting naar het oordeel van Opdrachtgever onvoldoende is, kan de aanbieding buiten beschouwing worden gelaten.**
11. Voorafgaand aan het versturen van een Nadere Uitvraag informeert opdrachtgever de betreffende opdrachtnemer(s) over de voorgenomen Nadere Uitvraag, waarbij opdrachtnemer(s) wordt gevraagd om aan te geven of zij van plan zijn om een Aanbieding in te dienen op de uitvraag. Opdrachtnemer(s) dienen binnen **vijf twee** werkdagen aan te geven of zij wel of niet zullen aanbieden.
12. Wanneer uit de belangstellingsregistratie als bedoeld in lid 11 blijkt dat er één (1) of geen Opdrachtnemers zullen aanbieden, of er geen passende Aanbiedingen (zie Programma van Eisen, 3.12 en/of lid 11) zijn ingediend op de Nadere Uitvraag, dan wel indien ten aanzien van de Nadere Overeenkomst(en) in redelijkheid geen overeenstemming kan worden bereikt, behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor de procedure te beëindigen en een aanbestedingsprocedure buiten de Raamovereenkomst te starten.
13. Wanneer Opdrachtnemer tijdens de belangstellingsregistratie aangeeft om aan te bieden, gaat Opdrachtgever ervan uit dat Opdrachtnemer een passende Nadere offerte indient.
14. Indien een Opdrachtnemer een aangeboden één op één Nadere Uitvraag weigert of niet-passende Aanbiedingen doet, wordt deze één op één Nadere Uitvraag aangeboden aan de eerstvolgende Opdrachtnemer in de carousel op basis van de actuele omzetstand.
15. Bij een weigering of het doen van niet-passende Aanbieding als bedoeld in lid 14 wordt voor de bepaling van de volgorde in de carousel voor een volgende Nadere Uitvraag een fictief bedrag van €100.000 bij de omzet van de betreffende Opdrachtnemer opgeteld. Hierdoor kan de positie van deze Opdrachtnemer in de carousel opschuiven.
16. Indien in een Nadere Overeenkomst optionele diensten, werkzaamheden of verlengingen zijn opgenomen, kan Opdrachtgever daar gebruik van maken tijdens de looptijd van de Nadere Overeenkomst.
- ~~17. Het verstrekken van een Opdracht tot Meerwerk is mogelijk onder de onderstaande voorwaarden:~~

- ~~— het Meerwerk is het gevolg van een onvoorziene omstandigheid, die opdrachtgever redelijkerwijs niet had kunnen voorzien;~~
- ~~— het Meerwerk is strikt noodzakelijk voor het vervolmaken van de oorspronkelijk opdracht;~~
- ~~— het Meerwerk is technisch niet los te zien van de oorspronkelijke Opdracht;~~
- ~~— het Meerwerk bedraagt (cumulatief) niet meer dan 50% van de oorspronkelijke waarde van de Opdracht en;~~
- ~~— de waarde van het Meerwerk telt mee in de omzetverdeling bij de carousel in geval de oorspronkelijke opdracht één op één is gegund.~~

Een Nadere overeenkomst kan worden opgehoogd tijdens de looptijd van de opdracht onder de volgende voorwaarden:

- Meerwerk tot 10% is geoorloofd na overeenstemming tussen Opdrachtgever en opdrachtnemer.
- Meerwerk tot 50% van de geraamde opdrachtwaarde, cumulatief tijdens de gehele looptijd van de Opdracht, is geoorloofd mits voorzien van schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.
- Ook meerwerk blijft binnen de scope van de offerte-aanvraag.
- De waarde van het Meerwerk telt mee in de omzetverdeling bij de carousel in geval de oorspronkelijke opdracht één op één is gegund.

18. ~~Het verstrekken van een Opdracht tot Aanvullend werk is mogelijk onder de onderstaande voorwaarden:~~

- ~~— het Aanvullend werk is het gevolg van een onvoorziene omstandigheid, die opdrachtgever redelijkerwijs niet had kunnen voorzien;~~
- ~~— het Aanvullend werk is strikt noodzakelijk voor het vervolmaken van de oorspronkelijk Opdracht;~~
- ~~— het aanvullend werk is technisch niet los te zien van de oorspronkelijke opdracht en;~~
- ~~— de waarde van het Aanvullend werk telt mee in de omzetverdeling bij de carousel in geval de oorspronkelijke opdracht één op één is gegund.~~

Het staat Opdrachtgever vrij aanvullende Opdrachten aan dezelfde partij te verstrekken op basis van een reeds gesloten Nadere overeenkomst, mits:

- a. de aanvullende Opdracht(en) ten gevolge van een onvoorziene omstandigheid die Opdrachtgever redelijkerwijs niet had kunnen voorzien, voor de uitvoering van deze Opdracht noodzakelijk is/zijn geworden (dit ter beoordeling door Opdrachtgever) of;
- b. de aanvullende Opdracht(en) technisch niet los van de oorspronkelijke Opdracht kan/kunnen worden uitgevoerd, of strikt noodzakelijk is/zijn om de oorspronkelijke Opdracht te vervolmaken.
- c. zich inmiddels geen Belangenverstremming voordoet of dreigt voor te doen bij uitvoering van de aanvullende Opdracht(en).

De waarde van de Aanvullende Opdracht telt mee in de omzetverdeling bij de carousel in geval de oorspronkelijke opdracht één op één is gegund.

19. Indien Opdrachtnemer voor enige Aanvullende opdracht of Meerwerk geen akkoord heeft verkregen van Opdrachtgever, is Opdrachtnemer gehouden aan het continueren van de uitvoering van de overeenkomst, exclusief het voorgestelde Meerwerk of aanvullende opdracht. Reeds uitgevoerd Meerwerk of aanvullende opdracht waarvoor geen schriftelijke goedkeuring is verleend, wordt niet vergoed door Opdrachtgever.

Artikel 5: ACCOUNTMANAGER

1. Beide Partijen wijzen een Accountmanager aan, die de contacten over de uitvoering van de Raamovereenkomst onderhoudt.

2. Accountmanager voor Opdrachtgever is [de heer / mevrouw, naam, functie, telefoonnummer, emailadres].
3. Accountmanager voor Opdrachtnemer is [de heer / mevrouw, naam, functie, telefoonnummer, emailadres].
4. Partijen informeren elkaar gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst tijdig in geval er wijzigingen optreden in voornoemde contactgegevens en/of vervangers.

Artikel 6: MANAGEMENTINFORMATIE, OVERLEGSTRUCTUUR, EVALUATIE EN ESCALATIE

1. De overlegstructuur is te vinden in het Programma van Eisen, Bijlage 8 van de Inschrijvingsleidraad, eis 6.1.
2. Opdrachtnemer verstrekt ieder kwartaal managementinformatie aan Opdrachtgever conform een format. Het format zal worden verstrekt door Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer bij inwerkingtreding van de Raamovereenkomst. Indien de kwartaalrapportage aanleiding geeft voor Opdrachtgever om te bespreken, zal hiervoor een overleg gepland worden.
3. Eenmaal per jaar evalueren Partijen de uitvoering van de Raamovereenkomst op initiatief van Opdrachtgever. Voorafgaand aan de evaluatie verstrekt Opdrachtnemer de door Opdrachtgever gewenste managementinformatie zoals opgenomen in het Programma van Eisen, Bijlage 8 van de Inschrijvingsleidraad, eis 6.6.
4. Wanneer er onenigheid ontstaat tussen partijen binnen de Raamovereenkomst en/of een Nadere Overeenkomst kan geëscaleerd worden via de escalatieladder, zie Bijlage II bij deze Raamovereenkomst.
5. Ten aanzien van de overleggen, managementinformatie en evaluaties zijn Partijen tegenover elkaar geen kosten verschuldigd.
6. Opdrachtnemer wordt gemonitord op het aantal passende Aanbiedingen die beantwoorden aan de Nadere Uitvragen. Het aantal passende Aanbiedingen is onderdeel van de managementinformatie en wordt besproken in de evaluatie.
7. Indien tijdens een evaluatie als bedoeld in artikel 6.3 blijkt dat Opdrachtnemer onvoldoende presteert zal Opdrachtnemer op eerste verzoek een verbeterplan opstellen met daarin SMART verbetermaatregelen en opvolgingsafspraken om tekortkomingen te herstellen dan wel in de toekomst te voorkomen.

Artikel 7: KWALITEIT VAN DE DIENSTVERLENING

Opdrachtnemer draagt zorg voor een tijdige en vakbekwame uitvoering van de Raamovereenkomst en de Nadere Overeenkomsten met inachtneming van de professionele standaarden, de vereisten van goed vakmanschap en met inachtneming van alle toepasselijke wet en regelgeving. Opdrachtnemer voldoet daarbij tenminste aan de eisen zoals vermeld in deze Raamovereenkomst, het Programma van Eisen (Bijlage 8 van de Inschrijvingsleidraad), de aanbestedingsstukken, de offerteaanvraag en de Nadere Overeenkomst. Tevens voldoet Opdrachtnemer aan in de branche gebruikelijke eisen van vakmanschap, daaronder wordt begrepen vakinhoudelijke expertise, bekwaamheid, betrouwbaarheid, integriteit, zorgvuldigheid en deugdelijkheid. Opdrachtgever heeft te allen tijde het recht om audits of steekproeven uit te voeren om naleving te controleren.

Artikel 8: PRESTATIEMETING (KPI)

1. Opdrachtgever streeft ernaar om de Raamovereenkomst met de hoogst mogelijke kwaliteit uit te voeren. De kwaliteit van de door Opdrachtnemer geleverde Diensten bepalen mede dit niveau. Om dit te realiseren zal Opdrachtgever de kwaliteit van de geleverde diensten onder deze Raamovereenkomst monitoren aan de hand van Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's), zie Bijlage 8 van de Inschrijvingsleidraad (het Programma van Eisen).
2. Opdrachtgever kan gebruik maken van één of meerdere KPI's die zijn ingediend bij Inschrijving. Ook kan Opdrachtgever ertoe besluiten een aanvullende KPI op te nemen. Indien Opdrachtgever hiertoe besluit zal dat voor de startdatum van de Raamovereenkomst worden medegedeeld. Over de invulling van deze KPI dient overeenstemming te worden bereikt tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
3. Het aantal KPI's wat gehanteerd kan worden is maximaal vijf, dit is inclusief de twee KPI's uit eis 6.3 en 6.4 van het Programma van Eisen (Bijlage 8). Na de beoordeling van de Inschrijvingen zal Opdrachtgever bepalen welke definitieve KPI's voor alle partijen gaan gelden, deze KPI's zullen voor alle Opdrachtnemers gelijk zijn. In de voorlopige gunningsbeslissing zullen deze KPI's worden gecommuniceerd. De KPI's zullen in werking treden bij ingang van de Raamovereenkomst. Er staat geen kostenvergoeding tegenover een levering van een KPI. In het kader van partnerschap gaat Aanbestedende dienst er vanuit dat er overeenstemming wordt bereikt.
4. De doelstelling van het monitoren van de KPI's is het verbeteren van de resultaten en samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer door tijdens het project en tijdens de contractduur, de resultaten en de samenwerking bij te sturen.
5. Indien sprake is van een tekortkoming wachten Partijen niet tot het moment van gesprekken of evaluatie, maar ondernemen direct actie.
6. Het niet voldoen aan deze indicatoren kan (uiteindelijk) één van de redenen zijn van tussentijdse opzegging van de Raamovereenkomst als bedoeld in artikel 3.4, indien Opdrachtgever vaststelt dat geen verbetering naar tevredenheid optreedt.

Artikel 9: EINDRAPPORTAGE

1. De resultaten van de Diensten worden in meeste gevallen geleverd in de vorm van c.q. afgerond door indiening van een eindrapport. In de Nadere Overeenkomsten zal verder gedetailleerd worden beschreven waar dit inhoudelijk aan moet voldoen. Het eindrapport bevat in elk geval een opgave van de bereikte resultaten, de daarbij gebruikte methoden en technieken, alsmede de daarop gebaseerde conclusies.
2. Het eindrapport wordt voorafgegaan door een conceptrapport. In de Nadere Overeenkomsten wordt dit verder uitgewerkt wanneer dit gereed moet zijn alsmede de frequentie indien dit gefaseerd moet worden.
3. De Opdrachtgever beoordeelt de conceptrapportage en het eindrapport en geeft schriftelijk aan wanneer deze akkoord zijn. Indien de concept- of eindrapportage niet akkoord is, is de Opdrachtnemer verplicht om de rapportage kosteloos aan te passen conform de schriftelijke feedback van de Opdrachtgever binnen de door opdrachtgever aangegeven redelijke termijn.
4. De vorm waarin de eindrapportage zal plaatsvinden zal door Opdrachtgever worden beschreven in de Nadere Overeenkomsten.

Artikel 10: MEDEWERKERS EN LOCATIE DIENSTVERLENING

1. ~~Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de door hem (al dan niet via de onderaanneming) ingezette medewerkers zich gedragen naar de (integriteits)regels die door Opdrachtgever zijn gesteld. Indien een door Opdrachtnemer ingezette medewerker zich niet houdt aan de door Opdrachtgever opgestelde regels zal Opdrachtnemer hiervan schriftelijk op de hoogte worden gesteld. Opdrachtgever is gerechtigd om, per geval een direct opeisbare boete van € 5.000,00 op te leggen, alsmede directe vervanging van de medewerker te eisen.~~
Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de door hem (al dan niet via de onderaanneming) ingezette medewerkers zich gedragen naar de (integriteits)regels die door Opdrachtgever zijn gesteld. Indien een door Opdrachtnemer ingezette medewerker zich niet houdt aan de door Opdrachtgever opgestelde regels zal Opdrachtnemer hiervan schriftelijk op de hoogte worden gesteld. Opdrachtgever is in een dergelijk geval gerechtigd een boete van € 5.000,00 op te leggen, alsmede directe vervanging van de medewerker te eisen. Naast de boete kan volledige schadevergoeding worden gevorderd indien en voor zover het bedrag van de schade de boete te boven gaat.
2. Namens Opdrachtnemer in te zetten medewerkers nemen voor aanvang van de Opdracht voor zover nodig voor de te leveren Dienst, kennis van de interne werkwijze (regels en procedures) van Opdrachtgever.
3. Indien de Diensten worden verricht ten kantore van Opdrachtgever verleent hij het Personeel van Opdrachtnemer toegang tot de plaats waar de Diensten worden verricht, en stelt hij dit Personeel in staat de Diensten onder de bij die Partij gebruikelijke arbeidsomstandigheden te verrichten gedurende de regulier geldende kantoortijden.
4. Als de uitvoering van Werkzaamheden op locatie van Opdrachtgever plaatsvindt zal Personeel van Opdrachtnemer zich, voordat met de uitvoering van de opdracht wordt begonnen, op de hoogte stellen van de inhoud van de op het terrein en in de gebouwen van Opdrachtgever geldende voorschriften en reglementen, en zich volgens de Raamovereenkomst te gedragen. Dit betreft in het bijzonder voorschriften en reglementen die betrekking hebben op veiligheid, gezondheid en milieu.

Artikel 11: PRIJS EN OVERIGE FINANCIËLE BEPALINGEN

1. De overeengekomen tarieven zoals opgenomen in het Prijzenblad (Bijlage VII) zijn vast en onveranderlijk tot **1 juni 2027** ~~1 juli 2028~~.
2. Alle tarieven zijn all-in tarieven en exclusief BTW. Onder andere en niet uitputtend inclusief alle bijkomende kosten waaronder voor salaris (incl. belastingen en premies), kantoorkosten, hard- & software, telefoon(gebruik), coördinatie, woon-werkverkeer, parkeren, reistijd en verblijf, verzekeringen, algemene kosten, inzet van derden door Opdrachtnemer voor uitvoering van de werkzaamheden, winst en risico.
3. Na de periode genoemd in lid 1 kan Opdrachtnemer jaarlijks een voorstel tot prijsherziening indienen voor de tarieven voor de Raamovereenkomst zoals bedoeld in lid 1, ingaande per **1 juni** ~~juli~~, voor het eerst op **1 juni 2027** ~~1 juli 2028~~. Opdrachtnemer dient dit voorstel in per e-mail bij de Accountmanager genoemd onder artikel 5 lid 2 uiterlijk twee (2) maanden van tevoren, derhalve uiterlijk **1 april** ~~mei~~ van enig jaar. Het voorstel bevat het indexeringspercentage, alle oude en herziene tarieven voor de resterende duur van de Raamovereenkomst, voorzien van deugdelijke onderbouwing. Pas na goedkeuring door de Opdrachtgever wordt de prijsherziening daadwerkelijk doorgevoerd.
4. De prijsherziening als bedoeld in lid 3 bedraagt maximaal de CBS-jaarmutatatie voor Commerciële dienstverlening en transport - categorie 7112 'Ingenieurs en aanverwante technische adviseurs'. De indexering is gelijk aan de laatst gepubliceerde (nader voorlopige of vastgestelde) jaarmutatatie. De berekening is als volgt:

- Prijs (nieuw) = Prijs (oud) + de laatst gepubliceerde (nader voorlopige of vastgestelde) jaarmutatie.
- Link naar CBS index: [StatLine - Dienstenprijzen;commerciële dienstverlening en transport, index 2021=100](https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/85817NED/table?defaultview), <https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/85817NED/table?defaultview>

Indien de index zoals bepaald in **dit artikellid 4-5** van dit artikel niet meer beschikbaar is, zal Opdrachtgever een nieuwe prijsindex aanwijzen die in lijn is met de intentie van de vervallen index, danwel een door het CBS aangewezen opvolger van de oude index. Indien noodzakelijk voorziet Opdrachtgever in een berekeningsmethode voor overgang van de vervallen index naar de nieuwe index.

5. Prijzen en/of tarieven kunnen niet met terugwerkende kracht worden geïndexeerd.
6. Nadere overeenkomsten worden niet geïndexeerd. Dit geldt tevens in geval van een wijziging van de salariering van door Opdrachtnemer ingezet personeel gedurende de looptijd van een Nadere Overeenkomst (incl. verlengingen).
7. Indien Opdrachtnemer geen btw in rekening brengt, maar voor (een deel van) de Diensten geen vrijstelling van btw blijkt te bestaan, kan deze aanvullend in rekening te brengen btw slechts ten laste komt van Opdrachtgever indien Opdrachtgever daar uitdrukkelijk schriftelijk mee heeft ingestemd.
8. Bij het uitbrengen van een Nadere offerte (inclusief een Nadere offerte voor meerwerk of aanvullende opdrachten) is Opdrachtnemer verplicht om de overeengekomen tarieven te hanteren. Opdrachtnemer dient prijzen en tarieven voor een Nadere offerte transparant te onderbouwen. Dit omvat ten minste de volgende gegevens:
 - a. Een gedetailleerde uitsplitsing van alle uurtarieven per functie binnen de opdracht waarbij opgegeven uurtarieven herleid zijn naar de overeengekomen uurtarieven uit de Raamovereenkomst.
 - b. Een overzicht van de in te zetten uren per functie.
 - c. In geval van Meerwerk of Aanvullende opdracht: een concrete onderbouwing van de voorwaarden genoemd in artikel 4 lid 16.

Artikel 12: FACTURATIE EN BETALING

1. Opdrachtnemer kan uitsluitend factureren na levering en acceptatie van de prestatie (Dienst) door de Opdrachtgever of een betalingsschema, te bepalen door Opdrachtgever, passend bij de desbetreffende Nadere Overeenkomst. Opdrachtnemer voegt bij zijn facturen de met Opdrachtgever overeengekomen prestatieverklaring(-en) als bedoeld in Bijlage 12+3 van de Inschrijvingsleidraad.
2. De acceptatietermijn is maximaal 30 dagen. Wanneer de prestatie niet voldoet aan de acceptatiecriteria is er sprake van een niet geaccepteerde prestatie. Facturen worden na ontvangst binnen dertig kalenderdagen betaald, tenzij sprake is van een betwiste factuur.
3. Facturen van een partij uit een combinatie kunnen uitsluitend worden ingediend door de penvoerder van de combinatie.
4. De factuur dient minimaal de onderstaande gegevens te vermelden:
 - centraal factuuradres:
Provincie Noord-Holland
Sector CSC (FIA)
Houtplein 33,
2012 DE Haarlem
 - 10 cijferig opdrachtnummer
(het nummer wordt vermeld in de tussen partijen te ondertekenen Overeenkomst)
 - naam en adres (geen postbus) van Opdrachtnemer

- factuurnummer en factuurdatum van Opdrachtnemer
- btw-nummer van Opdrachtnemer
- btw-bedrag
- KvK-nummer van Opdrachtnemer
- IBAN van Opdrachtnemer

Elke factuur die niet voldoet aan deze standaard factuureisen wordt geretourneerd aan Opdrachtnemer en dus niet door de provincie verwerkt en uitbetaald.

5. Opdrachtnemer stuur elke factuur in een aparte e-mail naar Opdrachtgever via crediteuren@noord-holland.nl. Dit kan in de volgende formaten: XML (e-factuur)¹, PDF, Excel of Word.

Artikel 13: BIJZONDERE UITVOERINGSVOORWAARDE: SOCIAL RETURN

Conform het gestelde in par 2.11 en Bijlage 11 van de Inschrijvingsleidraad dient Opdrachtnemer zich gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst te houden aan de door haar geaccordeerde social return verplichting van 2%.

Artikel 14: BEDRIJFS- EN BEROEPSAANSPRAKELIJKHEIDSVERZEKERING

1. Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering te hebben met een minimale dekking van € 2.500.000,- per gebeurtenis en € 5.000.000,- per jaar.
2. Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst een beroepsaansprakelijkheidsverzekering te hebben met een minimale dekking van € 2.500.000,- per gebeurtenis en € 5.000.000,- per jaar.
3. Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst kan Opdrachtgever Opdrachtnemer verzoeken een kopie verzekeringscertificaat en een afschrift van de meest recente premiebetaling (niet ouder dan één jaar) te overleggen. Indien een concernpolis wordt overgelegd, dient daaruit duidelijk te blijken dat Opdrachtnemer meeverzekerd is.

Artikel 15: VERZUIM

1. Opdrachtgever is gerechtigd de levering van een Dienst die niet voldoet aan de gestelde eisen te weigeren. Opdrachtgever heeft daarnaast de mogelijkheid tot toetsing door een, in overleg tussen partijen gekozen en door partijen gezamenlijk betaalde, onafhankelijke partij. Bij weigering van een Dienst door Opdrachtgever wordt Opdrachtnemer, door Opdrachtgever, eenmalig schriftelijk in de gelegenheid gesteld binnen 10 (tien) Werkdagen, of in voorkomende gevallen binnen een andere redelijke termijn, de Dienst alsnog conform de gestelde eisen op te leveren. Indien Opdrachtnemer tekortschiet in de tijdige nakoming van het herstel is Opdrachtnemer in verzuim.
2. Indien sprake is van verzuim aan de zijde van Opdrachtnemer, is Opdrachtgever, onverminderd haar verdere rechten, gerechtigd dit verzuim op kosten van Opdrachtnemer door derden te (doen) verhelpen. Opdrachtnemer is verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen en desgewenst op eerste verzoek de daarvoor benodigde informatie te verstrekken aan Opdrachtgever en/of door Opdrachtgever aan te wijzen derden. Opdrachtgever bepaalt wie de derden in dit geval zal zijn, andere contractpartijen of buiten deze Raamovereenkomst.

¹ zie de Bijlage 'Toelichting elektronische factuur (e-factuur) provincie Noord-Holland' bij de opdrachtbrief.

3. Opdrachtnemer treft voor eigen rekening, alle maatregelen die nodig zijn om vertraging of stagnatie in de uitvoering van Nadere Overeenkomsten te voorkomen.
4. Opdrachtnemer treft, voor eigen rekening, alle maatregelen die nodig zijn om door Opdrachtgever te maken kosten of te lijden schade te beperken, voor zover deze het gevolg zijn van omstandigheden die liggen binnen de invloedssfeer van Opdrachtnemer of naar de verkeersopvattingen voor zijn rekening komen.
5. Indien tijdens de uitvoering van de Nadere Overeenkomst sprake is van onvoorziene omstandigheden dan wel bij Opdrachtnemer gerede twijfel rijst aan de haalbaarheid van het overeengekomen resultaat binnen de in deze overeenkomst gestelde voorwaarden, stelt Opdrachtnemer de Opdrachtgever hiervan onverwijld schriftelijk in kennis. Partijen zullen hierover met elkaar overleggen. Indien het resultaat van het overleg wijzigingen in de Nadere Overeenkomst inhoudt, dienen deze door beide Partijen schriftelijk te worden overeengekomen.
6. In geval van overmacht, zal onder overlegging van de nodige bewijsstukken, terstond na constatering schriftelijk aan de andere partij mededeling worden gedaan.
7. In aanvulling op artikel 8, lid 1 AIV (Bijlage V) is een tekortkoming in de nakoming ten gevolge van de volgende omstandigheden toerekenbaar aan de tekortschietende partij: ongeschiktheid van materialen en/of van programmatuur of solvabiliteitsproblemen aan de zijde van Partijen.

Artikel 16: INTELLECTUELE (EIGENDOMS)RECHTEN

1. In aanvulling op het bepaalde in artikel 22 AIV geldt dat Opdrachtnemer op eerste verzoek van Opdrachtgever inzage geeft in en zo nodig toelichting geeft op (niet uitsluitend) gebruikte data, gehanteerde uitgangspunten, context, methodiek, berekeningen, analyses, algoritmes en conclusies inzake door Opdrachtnemer geadviseerde Producten en Diensten, zoals (niet uitsluitend) modellen, scans en onderzoeken. Opdrachtgever is gerechtigd om deze informatie te delen met derden ten behoeve van de realisatie van de Opdracht.
2. In afwijking op het bepaalde in artikel 22 lid 4 AIV geldt dat Opdrachtnemer de in Opdracht van of samen met Opdrachtgever ontwikkelde Producten niet ten behoeve van derden zal aanwenden, tenzij met voorafgaande schriftelijke instemming van Opdrachtgever.

Artikel 17: BELANGENVERSTRENGELING

1. Indien Opdrachtnemer, door het uitbrengen van een offerte mogelijk te maken krijgt met conflicterende belangen, dient Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan onverwijld schriftelijk, voorzien van motivatie, in kennis te stellen. Opdrachtgever kan hierop besluiten dat Opdrachtnemer vrijgesteld wordt van het uitbrengen van een offerte en in een dergelijk geval is de KPI, zoals genoemd, niet van toepassing.
2. Indien, tijdens de uitvoering van een Nadere Overeenkomst, blijkt dat sprake is van Belangenverstremgeling, dient Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan onverwijld schriftelijk in kennis te stellen. Opdrachtgever behoudt zich in een dergelijk geval het recht voor de uitvoering van de Opdracht stop te zetten en opnieuw binnen de Raamovereenkomst I een Uitvraag te doen. Eventueel door Opdrachtgever geleden of nog te lijden schade komt voor rekening van Opdrachtnemer.

Artikel 18: GEHEIMHOUDING

1. In aanvulling op artikel 5 lid 2 AIV geldt dat Partijen elkaar onverwijld van een dergelijke wettelijke verplichting of rechterlijk bevel op de hoogte stellen. En geldt dat de geheimhoudingsplicht niet geldt voor informatie die al algemeen bekend is, of verondersteld wordt te zijn.
- ~~2. In aanvulling op artikel 5 lid 4 AIV is de boete gemaximeerd tot €25.000 euro per jaar (exclusief BTW).~~ **Artikel 5 lid 4 AIV wordt als volgt gewijzigd: In geval van overtreding van lid 1 en 2 van artikel 5 AIV door de opdrachtnemer, verbeurt de opdrachtnemer aan de provincie een onmiddellijk opeisbare boete van € 5.000, - per geval. De boete is gemaximeerd tot €25.000 euro per jaar.**
3. Opdrachtnemer zal door hem ingezette medewerkers en ingeschakelde derden eenzelfde geheimhoudingsplicht als bedoeld in de AIV en dit artikel opleggen en zal ervoor instaan dat dezen zich aan deze geheimhoudingsplicht houden.

Artikel 19: ONTBINDING EN OPZEGGING

1. In aanvulling op de in artikel 10 lid 2 AIV opgesomde situaties, geldt artikel 10 lid 2 aanhef ook indien:
 - er sprake is van grove integriteitsschendingen en/of strafbare feiten;
 - door of vanwege Opdrachtnemer, diens vertegenwoordiger of de onder hem ressorterende medewerkers enige vergoeding, beloning, gift of enig ander voordeel, in welke vorm ook, is toegezegd, aangeboden of verschaft aan medewerkers, ressorterend onder Opdrachtgever of aan zijn vertegenwoordigers, indien daardoor de houding van die medewerkers en/of die vertegenwoordigers met betrekking tot de totstandkoming of uitvoering van deze overeenkomst en/of Nadere Overeenkomst(en) zou kunnen worden beïnvloed;
 - er volgens Opdrachtgever een advies van het Bureau Bevordering Integriteitbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (hierna: Bibob) en/of de Eenheid Screening en Bewakingsaanpak van Opdrachtgever daartoe aanleiding geeft. Extra kosten, voortkomend uit een negatief BIBOB-advies (bij de inzet van een niet-integere Onderaannemer), worden door Opdrachtgever verhaald op Opdrachtnemer.

Artikel 20: OVERDRACHT VAN RECHTEN EN/OF VERPLICHTINGEN

1. In aanvulling op artikel 15 van de AIV geldt het volgende:
 - a. Opdrachtgever heeft het recht aan de instemming voorwaarden te verbinden. Opdrachtgever zal haar instemming niet op onredelijke gronden onthouden.
 - b. Opdrachtnemer zal slechts met voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever een Onderaannemer kunnen contracteren. Opdrachtgever is gerechtigd geen toestemming terzake te verlenen, onder meer indien - met inachtneming van het in de wet Bibob bepaalde - volgens Opdrachtgever een advies van het Bureau Bibob en/of de Eenheid Screening- en Bewakingsaanpak van Opdrachtgever, daartoe aanleiding geeft. Opdrachtgever zal geen toestemming geven indien een extra schakel aan de keten wordt toegevoegd ('dubbele doorlening'), tenzij in een specifiek geval vooraf expliciet toestemming is gegeven door Opdrachtgever.

Artikel 21: VERNIETIGING EN NIETIGHEID

Bij nietigheid of vernietiging van één of meer bepalingen van deze Raamovereenkomst en/of Nadere Overeenkomst blijven de overige bepalingen van deze Raamovereenkomst en/of Nadere Overeenkomst van kracht. Partijen overleggen over de bepalingen die nietig zijn of vernietigd worden, teneinde een vervangende bepaling overeen te komen, zodanig dat de strekking van deze Raamovereenkomst en/of Nadere Overeenkomst zoveel mogelijk behouden blijft.

Artikel 22: INDEXATIE MAXIMALE CONTRACTWAARDE RAAMOVEREENKOMST

- ~~1. In de inschrijvingsleidraad (paragraaf 2.6) is een maximale contractwaarde van de Raamovereenkomst opgenomen. De maximale contractwaarde van deze Raamovereenkomst is vastgesteld op basis van de bij aanvang geldende, niet-geïndexeerde uurtarieven zoals opgenomen in het Prijzenblad (Bijlage VII) en zoals bedoeld in artikel 11 lid 1.~~
- ~~2. Zolang de uurtarieven vast en onveranderlijk zijn op grond van artikel 11 lid 1, blijft de maximale contractwaarde ongewijzigd.~~
- ~~3. Vanaf 1 juni 2027 kunnen de uurtarieven uit het prijzenblad worden geïndexeerd, zie artikel 11 lid 3 en 4. Vanaf deze datum hanteert opdrachtgever 1 juni als peildatum en wordt de maximale contractwaarde jaarlijks geïndexeerd op zelfde wijze als in Art 11 lid 3 en 4, eerst op 1 juni 2027. De maximale contractwaarde beweegt dan ook jaarlijks mee met het op dat moment geldende indexeringspercentage.~~
- ~~4. De indexatie van de maximale contractwaarde:

 - a. dient uitsluitend ter instandhouding van de reële waarde van de Raamovereenkomst;
 - b. leidt niet tot een uitbreiding van de aard, inhoud, omvang of looptijd van de Raamovereenkomst;
 - c. leidt niet tot een verruiming van de maximale inzet van uren of werkzaamheden.~~
- ~~5. De geïndexeerde maximale contractwaarde geldt als de nieuwe aangepaste maximale contractwaarde als bedoeld in artikel 3 lid 7 waarbinnen nadere opdrachten rechtmatig kunnen worden verstrekt.~~
- ~~6. Dit artikel ziet uitsluitend op de indexatie van de maximale contractwaarde van de Raamovereenkomst en niet op Nadere overeenkomsten of indexatie daarvan.~~
 1. In artikel 3 lid 7 is de maximale contractwaarde van de Raamovereenkomst opgenomen. Vanaf 1 juni 2027 wordt de maximale contractwaarde door Opdrachtgever jaarlijks geïndexeerd. Opdrachtgever hanteert 1 juni als peildatum. De indexatie bedraagt maximaal de CBS-jaarmutatatie voor Commerciële dienstverlening en transport - categorie 7112 'Ingenieurs en aanverwante technische adviseurs'. De indexering is gelijk aan de laatst gepubliceerde (nader voorlopige of vastgestelde) jaarmutatatie. De berekening is als volgt:
 - Prijs (nieuw) = Prijs (oud) + de laatst gepubliceerde (nader voorlopige of vastgestelde) jaarmutatatie.
 - Link naar CBS index: [StatLine - Dienstenprijzen;commerciële dienstverlening en transport, index 2021=100,](https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/85817NED/table?defaultview)
<https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/85817NED/table?defaultview>
 2. Link naar CBS index: StatLine - Dienstenprijzen;commerciële dienstverlening en transport, index 2021=100,
<https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/85817NED/table?defaultview>
 3. De indexatie van de maximale contractwaarde:

- a. De indexatie van de maximale contractwaarde:
 - b. leidt niet tot een uitbreiding van de aard, inhoud, omvang of looptijd van de Raamovereenkomst;
 - c. leidt niet tot een verruiming van de maximale inzet van uren of werkzaamheden.
4. Na indexatie geldt de geïndexeerde maximale contractwaarde als de maximale contractwaarde bedoeld in artikel 3 lid 7.
 5. Dit artikel ziet uitsluitend op de indexatie van de maximale contractwaarde van de Raamovereenkomst en niet op Nadere overeenkomsten of indexatie daarvan.

Artikel 23: WIJZIGINGEN EN MEDIATION

1. In aanvulling op artikel 2 lid 2 AIV zullen deze schriftelijk overeengekomen wijzigingen als Bijlage(n) aan deze Raamovereenkomst worden gehecht.
2. In aanvulling op artikel 16 lid 2 AIV kunnen geschillen tussen partijen door voorlegging aan een bij de Mediatorsfederatie Nederland geregistreerde mediator tot een oplossing worden gebracht, mits beide partijen daarvoor kiezen.

Aldus overeengekomen en in tweevoud opgemaakt en ondertekend,

OPDRACHTGEVER

Naam: [naam]

Functie: [functie]

OPDRACHTNEMER

Naam: [naam]

Functie: [functie]

Handtekening:

Handtekening:

Datum:

Datum:

Bijlagen:

- Bijlage I: Totstandkoming Nadere Overeenkomsten
- Bijlage II: Escalatieladder
- Bijlage III: Nota van inlichtingen (reeds in bezit van Partijen)
- Bijlage IV: Aanbestedingsleidraad inclusief bijlagen (reeds in bezit van Partijen)
- Bijlage V: Algemene Inkoopvoorwaarden Provincies 2023 (reeds in bezit van Partijen)
- Bijlage VI: Inkoopvoorwaarden voor Algoritmische toepassingen Provincie Noord-Holland 2023 (reeds in bezit van Partijen)
- Bijlage VII: Inschrijving (reeds in bezit van Partijen)

Bijlage I: Totstandkoming Nadere Overeenkomsten**Algemeen**

Dit document beschrijft de wijze waarop Nadere Overeenkomsten tot stand komen onder de Raamovereenkomsten Ingenieurs- en Adviesdiensten.

Wijze van uitvragen onder de Raamovereenkomst

Op basis van het soort opdracht en de geraamde waarde van de opdracht (incl. opties & verlengingen) wordt de manier van uitvragen bepaald, zie de tabel 1 hieronder.

Soort opdracht	Geraamde waarde opdracht	Aantal partijen met interesse	Wijze van uitvragen
Regulier	< €200k	n.v.t.	1-op-1 (carousel)
Regulier	> €200k	0 of 1	1-op-1/buiten ROK
Regulier	> €200k	>1	beperkte/reguliere mini-competitie
Opgavegericht werken	niet relevant	>1	Reguliere mini-competitie
Opgavegericht werken	niet relevant	<2	1-op-1/buiten ROK

Tabel 1

Uitvraag op basis van carousel (1-op-1)

Met de carousel worden opdrachten roulerend gegund aan de verschillende Opdrachtnemers binnen de Raamovereenkomst. Opdrachtgever streeft naar een zo gelijk mogelijke verdeling van de omzet onder alle Opdrachtnemers. Hiertoe hanteert opdrachtgever de onderstaande werkwijze voor het gunnen van Nadere Overeenkomsten met een geraamde waarde tot €200k (incl. opties & verlengingen).

Eerste ronde nadere uitvragen op basis van carousel (maximaal 5 Nadere uitvragen)

Na het afsluiten van de Raamovereenkomsten krijgen alle Opdrachtnemers eenmaal de kans om aan te bieden op een nadere uitvraag, op volgorde van de totaalscore uit de aanbesteding. De Opdrachtnemer met de hoogste totaalscore krijgt als eerste de mogelijkheid om aan te bieden op een nadere uitvraag.

Bij de volgende nadere uitvraag krijgt de Opdrachtnemer met de een na hoogste totaalscore als eerste de mogelijkheid om aan te bieden. Als de Opdrachtnemer die 'aan de beurt' is niet kan/wil aanbieden dan krijgt de volgende Opdrachtnemer de mogelijkheid om aan te bieden, en zo verder.

Deze methode stopt nadat alle Opdrachtnemers de mogelijkheid hebben gehad om aan te bieden.

Na de eerste ronde nadere uitvragen op basis van carousel

Opdrachtgever voert een administratie waarin alle Nadere Overeenkomsten zijn opgenomen, inclusief de naam van de Opdrachtnemer en de gecontracteerde waarde (excl. ongebruikte opties & verlengingen).

De Opdrachtnemer met de - op het moment van de Nadere Uitvraag - minste totale gecontracteerde waarde, gebaseerd op de gecontracteerde waarde (excl. ongebruikte opties & verlengingen) van alle nadere uitvragen (uitsluitend op basis van carousel) onder de Raamovereenkomst krijgt als eerste de mogelijkheid om aan te bieden op een nadere uitvraag.

Als de Opdrachtnemer die 'aan de beurt' is niet kan/wil aanbieden dan krijgt de Opdrachtnemer met de op één na laagste totale opdrachtwaarde de mogelijkheid om aan te bieden, en zo verder.

Uitvraag op basis van mini-competitie (geraamde opdrachtwaarde > 200k)

Bij mini-competitie krijgen alle Opdrachtnemers de kans om een Aanbieding te doen voor een Nadere uitvraag.

Als uit de belangstellingspeiling blijkt dat slechts één Opdrachtnemer wil/kan aanbieden, dan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om alleen die Opdrachtnemer de Nadere uitvraag toe te sturen of de Opdracht buiten de Raamovereenkomst in te kopen. Een Nadere Overeenkomst die hieruit voorkomt telt NIET mee in de berekening van de totaal gecontracteerde waarde als bedoeld bij de nadere uitvragen op basis van carousel.

Opdrachtgever streeft ernaar om de administratieve lasten voor Opdrachtnemers en Opdrachtgever zoveel mogelijk te beperken. Hiertoe is gekozen om een tweetal varianten van mini-competitie te hanteren binnen de Raamovereenkomst. Als uit de belangenstellingenpeiling blijkt dat twee of meer Opdrachtnemer willen/kunnen aanbieden, dan kiest Opdrachtgever voor een van onderstaande mini-competities.

Beperkte mini-competitie

Deze variant biedt een snelle, lichte en laagdrempelige manier om de juiste Opdrachtnemer te selecteren voor de Nadere Overeenkomst. Alle Opdrachtnemers ontvangen een selectie uitvraag waarin zij worden gevraagd om een kort selectievoorstel in te dienen. De selectie uitvraag bevat minimaal:

- Aanleiding en achtergrond van de opdracht
- Beschrijving van de te leveren Diensten
- Verwachte startdatum en duur van de opdracht
- Tijdsplanning van selectie uitvraag tot en met start van de opdracht
- Welke informatie minimaal wordt verwacht in een selectievoorstel
- Beschrijving van de selectiecriteria en op welke manier de selectievoorstellen worden beoordeeld

Het selectievoorstel is een kort plan, gericht op een of enkele project specifieke aspecten van de opdracht (bijvoorbeeld de belangrijkste problematiek, knelpunten of risico's). Het selectievoorstel wordt beoordeeld aan de hand van de vooraf gecommuniceerde selectiecriteria.

Op basis van de beoordeling wordt één Opdrachtnemer geselecteerd.

De geselecteerde Opdrachtnemer ontvangt de volledige nadere uitvraag en is verplicht om hier een Aanbieding voor in te dienen.

Reguliere mini-competitie

In deze variant stelt opdrachtgever een nadere uitvraag op waarbij alle aspecten van de uitvraag aan bod komen.

Alle Opdrachtnemers ontvangen de nadere uitvraag waarin zij worden gevraagd om een volledige Aanbieding in te dienen.

De Nadere Uitvraag

Inhoud nadere uitvraag

Bij elke nadere uitvraag specificeert de opdrachtgever minimaal:

- Aanleiding en achtergrond van de opdracht.
- Specificatie van de te leveren diensten en eventuele opties.
- Raming van de financiële waarde van de Nadere Overeenkomst.
- Verwachte startdatum en duur van de opdracht en eventuele verlengingen.
- Tijdsplanning van nadere uitvraag tot en met start van de opdracht.
- Gestelde minimale eisen aan de te leveren Diensten.
- Welke informatie minimaal wordt verwacht in een Aanbieding.

- Bij uitvragen in competitie: beschrijving van de gunningscriteria voor de Nadere Uitvraag;
 - o Welke vragen/onderwerpen minimaal dienen te worden behandeld in de Aanbieding
 - o Op welke aspecten de Aanbieding wordt beoordeeld
 - o Het beoordelingskader: de wijze waarop de beoordeling (score) tot stand komt

Nadere inlichtingen / Nvl

Opdrachtgever streeft er naar om Opdrachtnemer(s) voldoende gelegenheid te geven om (schriftelijk) vragen te stellen of wijzigingen voor te stellen m.b.t. de nadere uitvraag. Antwoorden en wijzigingen worden gecommuniceerd via één of meerdere Nota's van Inlichtingen.

De Aanbieding

Een ingediende Aanbieding wordt alleen in behandeling genomen wanneer deze is ingediend door de Opdrachtnemer dan wel de penvoerder van een combinatie.

De Aanbieding bevat minimaal:

- de gegevens van Opdrachtnemer;
- of er onderaannemers worden ingezet bij de uitvoering van de opdracht en per onderaannemer welke werkzaamheden worden uitgevoerd;
- in geval van een combinatie: welke deelnemer(s) in de combinatie de opdracht uitvoeren;
- beantwoording van de kwalitatieve gunningscriteria;
- totale kosten voor uitvoering van de opdracht;
- onderbouwing van de kosten waarbij de tarieven uit de Raamovereenkomst aantoonbaar zijn gehanteerd en
- alle overige informatie die in de nadere uitvraag is benoemd.

Toetsing en beoordeling

Alle Aanbiedingen worden getoetst op het voldoen aan de minimale eisen in de Nadere uitvraag én de vereisten uit de Raamovereenkomst zoals het Programma van Eisen. Het niet voldoen aan een of meerdere minimale eisen kan leiden tot uitsluiting van de Aanbieding.

Beoordeling van de Aanbieding (bij één nadere offerte)

Indien de Aanbieding voldoet aan de gestelde eisen wordt getoetst of in de Aanbieding de op te leveren Diensten/resultaten voldoende zijn beschreven en of de totale kosten acceptabel zijn. Bij positief resultaat kan de opdracht rechtstreeks worden gegund aan de betreffende Opdrachtnemer.

Beoordeling van de Aanbieding (beperkte mini-competitie)

Alle Aanbiedingen worden eerst getoetst op het voldoen aan de gestelde eisen. Indien een Aanbieding niet voldoet, wordt deze uitgesloten van verdere beoordeling.

De overgebleven Aanbiedingen worden beoordeeld op de manier zoals beschreven in de Nadere Uitvraag. Alle aanbidders ontvangen tegelijk bericht met de uitslag van de beoordelingen, de gunningsbeslissing. In de gunningsbeslissing wordt ieder geval benoemd:

- aan welke partij de opdracht wordt gegund;
- de totale score van elke Aanbieding en
- onderbouwing van de score bij elk gunningscriterium
- de bezwaartermijn van minimaal 5 kalenderdagen.

Sluiten Nadere Overeenkomst

De Nadere Overeenkomst komt tot stand door een opdrachtbrief van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer waarin Opdrachtgever het aanbod van Opdrachtnemer aanvaard.

Bijlage II: Escalatieladder

Indien er knelpunten ontstaan en er lijkt geen probleemoplossing mogelijk, dan wordt er geëscaleerd volgens de volgende escalatieladder. Daarbij is het doel om op een tijdige en effectieve manier oplossingen te vinden voor knelpunten.

1. Escalatie op projectteamniveau:

Probleemidentificatie:

De projectmanager en het team identificeren een probleem of vertraging en proberen dit met het projectteam van de opdrachtnemer op te lossen.

Eerste melding:

Als het probleem niet door het betrokken projectteams opgelost kan worden, wordt het gemeld aan de dagelijks opdrachtgever.

Oplossingsgericht overleg:

Er wordt een overleg gepland tussen de dagelijks opdrachtgever en de projectdirectie, of gelijkwaardig, van de opdrachtnemer om gezamenlijk naar een oplossing te zoeken.

2. Escalatie op projectteam-overstijgend niveau:

Escalatie naar afdelingshoofd:

Als het probleem niet opgelost kan worden op projectteamniveau, wordt het voorgelegd aan het afdelingshoofd van Opdrachtgever en het betreffende afdelingshoofd van Opdrachtnemer.

Oplossingsgericht overleg:

Er wordt een gezamenlijke analyse gemaakt van het probleem en mogelijke oplossingsrichtingen.

Actieplan:

Er wordt een actieplan opgesteld met heldere verantwoordelijkheden en deadlines.

3. Escalatie op organisatieniveau:

Escalatie naar directie:

Indien het probleem nog steeds niet opgelost is, wordt het voorgelegd aan de directie van Opdrachtgever en de directie van Opdrachtnemer.

Besluitvorming:

Er wordt een besluit genomen over de verdere aanpak van het probleem en de eventuele aanpassingen in het projectplan.

4. Extern niveau (indien nodig):

Inschakelen van externe experts:

In complexe situaties kan het nodig zijn om onafhankelijke externe experts in te schakelen, gericht om te komen tot een oplossing van het probleem. Opdrachtnemer en Opdrachtgever stemmen beide in met de externe expertise.

Belangrijk bij het gebruik van een escalatieladder:

Duidelijke afspraken:

Maak duidelijke afspraken over wanneer en hoe een probleem geëscaleerd wordt.

Transparante communicatie:

Zorg voor transparante en open communicatie over de voortgang en de genomen stappen.

Vroegtijdige escalatie:

Escaleer problemen op tijd om te voorkomen dat ze groter worden en meer impact hebben op het project.

Focus op oplossingen:

Blijf gericht op het vinden van oplossingen, ook tijdens het escalatieproces.

CONCEPT