



Programma van Eisen

Adviesdiensten en Oefenondersteuning
Arbeidsveiligheid en Crisisbeheersing

Inleiding

In dit Programma van Eisen (PvE) worden de uitgangspunten vermeld voor de levering van adviesdiensten arbeidsveiligheid en crisisbeheersing ten behoeve van het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (het COA).

Inschrijver dient akkoord te gaan met al hetgeen in het PvE is gesteld en zal deze op correcte wijze uitvoeren.

Bij dit Programma van Eisen behoren de volgende bijlagen:

1. Toetsingskader kwaliteit oefeningen;
2. COA Bezoekersreglement;
3. Huisregels COA;
4. Factuurvereisten van het COA.

Eisen

Doelstelling Opdracht

De werkzaamheden worden door Opdrachtnemer in samenwerking met Opdrachtgever uitgevoerd met als doel de veiligheid, paraatheid en effectiviteit van de bedrijfshulpverlening (BHV) en crisisbeheersing binnen het Centraal Orgaan opvang Asielzoekers (COA) te waarborgen, door het implementeren van doeltreffende advisering, gestructureerde oefeningen en het opstellen van op maat gemaakte noodplannen. Het streven is om medewerkers en locaties van het COA optimaal voor te bereiden op potentiële risico's en incidenten, zodat zij snel, adequaat en professioneel kunnen reageren op calamiteiten en de veiligheid van zowel medewerkers als bewoners kunnen garanderen. De opdrachtnemer moet bijdragen aan het verbeteren van de risicobeheersing en het verhogen van de interne capaciteit en paraatheid, door flexibel en snel in te spelen op veranderende omstandigheden en locatie-specifieke behoeften.

1. Scope van de opdracht en verplichtingen Opdrachtnemer

Eis nr.	Beschrijving
Scope	
1.1.	Opdrachtnemer is verplicht om op afroep van Opdrachtgever de volgende diensten aan te bieden en producten op te leveren: • Advisering over de inrichting van de bedrijfshulpverlening, arbeidsveiligheid en crisisbeheersing binnen de organisatie van Opdrachtgever, waaronder in ieder geval: - het toetsen van ontruimingsplannen en de ontruimingsprocedures; - inventarisatie van risico's en het doen van verbetervoorstellen op het gebied van bedrijfshulpverlening; - Het leveren van deskundig advies over het optimaliseren en implementeren van BHV-beleid binnen de organisatie van Opdrachtgever; - Het adviseren over de inrichting van BHV-structuren en -procedures, inclusief de training en voorlichting van medewerkers; - Het begeleiden van Opdrachtgever bij het voldoen aan relevante wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsveiligheid en BHV; - Het adviseren over de opzet en uitvoering van crisisbeheersingsplannen; - Het bieden van strategisch advies over het beheren van crisis- en noodsituaties binnen de organisatie van Opdrachtgever, met aandacht voor zowel de operationele als de organisatorische aspecten van crisisbeheersing. • Het organiseren en uitvoeren van praktijkgerichte oefeningen op de verschillende locaties van Opdrachtgever, welke betrekking hebben op de bedrijfshulpverlening. • Het opstellen van formats voor bedrijfsnoodplannen ten behoeve van de verschillende typen locaties van Opdrachtgever, waaronder in ieder geval: a. de opvanglocaties voor doelgroepen waar Opdrachtgever onderdak voor organiseert (opvanglocaties voor gezinnen en alleenstaande minderjarigen en noodlocaties); b. handhavings- en toezichtslocaties; c. regiokantoren; en d. facilitaire opslaglocaties.

	De opvanglocaties verschillend inhoudelijk van elkaar. Zo zijn er opvanglocaties op schepen en locaties op het vasteland (waaronder hotels) waar verschillende typen bedrijfsnoodplannen voor worden opgesteld. • Het aanpassen van de bedrijfsnoodplannen als dat nodig is door veranderingen in de organisatie van Opdrachtgever of wetgeving die wijzigt. • Ondersteuning bij de implementatie en het testen van de bedrijfsnoodplannen. Voor alle hiervoor genoemde werkzaamheden in het kader van de bedrijfsnoodplannen geldt dat Opdrachtgever niet verplicht is om deze diensten en producten onder de raamovereenkomst bij de Opdrachtnemer in te kopen. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om deze diensten en producten ook bij andere partijen in te kopen. • Optioneel kan Opdrachtgever ook bedrijfsnoodplankoffers inkopen bij Opdrachtnemer als opdrachtnemer die levert als onderdeel van zijn bedrijfsvoering. Opdrachtnemer is niet verplicht om de levering van deze koffers aan te bieden en Opdrachtgever is niet verplicht om deze koffers bij Opdrachtnemer in te kopen. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om deze producten ook bij andere partijen in te kopen.
Eisen aan de dienstverlening	
1.2.	Opdrachtnemer is verplicht om in ieder geval de oefeningen aan te bieden die zijn gebaseerd op de scenariokaarten van het COA (een pakket van vooraf uitgewerkte oefeningen van maximaal één dagdeel die gericht zijn op het verder professionaliseren van de BHV op de locaties). Opdrachtgever kan een keuze maken uit de verschillende scenario's die dan op de uitvoeringsdatum worden uitgevoerd. Het gaat om de volgende scenario's, welke opdrachtnemer verder moet kunnen uitwerken naar praktijkgerichte oefeningen: • Alarmering en opkomst kantoorbrand via medewerker; • Alarmering en opkomst kantoorbrand via brandmeldinstallatie; • Gebruik van ondersteuningsmiddelen (bijvoorbeeld EVAC-chair, evacuatiematras); • Brand (BHV inzet bij brand); • Brand (BHV inzet bij brand in de vorm van een table top); • ELH (BHV inzet met reanimatie en AED); • ELH (BHV inzet bij een medewerker met brandwonden); • EHBO (BHV inzet uitwendige bloeding); • EHBO (EHBO inzet verbandmiddelen); • Externe alarmering. (bommelding); • Externe alarmering (de sirene gaat of melding door externe hulpdiensten); • Communicatieoefening rondom een BHV inzet; • Herkennen ziektebeelden; • LEH: Vallen door struikelen, uitglijden, beknellen; • Brand in kantoor, gemeld via brandmeldinstallatie; • Accubrand (BHV inzet bij accubrand/ brandende fietsaccu).
1.3.	Naast het aanbieden van oefeningen op basis van de in eis 1.2 genoemde standaardscenario's, dient de opdrachtnemer in overleg met de medewerkers van Opdrachtgever op de desbetreffende locatie, andere scenario's te kunnen ontwikkelen en uit te voeren voor oefeningen op het gebied van alarmering, ontruiming, eerste hulp, levensreddend handelen of communicatie. Deze scenario's moeten inspelen op locatie-

	specifieke wensen en/of omstandigheden, zodat ze beter afgestemd kunnen worden op de unieke situatie van de betreffende locatie
1.4.	Opdrachtnemer is in staat om 2 keer per jaar een oefening te organiseren op elke locatie van Opdrachtgever. Opdrachtgever heeft momenteel circa 320 locaties.
1.5.	De planning van de datum en het dagdeel van de oefening dient minimaal 14 dagen van tevoren te worden vastgelegd, bij voorkeur zelfs 4 weken van tevoren, in verband met de roosters en de planning op de locatie. Deze geplande opdrachten kunnen binnen afgesproken tijdsframes worden uitgevoerd. Opdrachtnemer dient te allen tijde flexibel en snel te kunnen opschalen indien de situatie dit vereist.
1.6.	Opdrachtnemer is verplicht om de oefening uiterlijk binnen zes (6) weken na de het eerste moment van aanvraag te hebben uitgevoerd.
1.7.	Opdrachtnemer dient uiterlijk vijf werkdagen voor aanvang van een scenario-oefening de invulling, het scenario en de uitwerking te hebben afgestemd met de medewerker van Opdrachtgever van de betreffende locatie.
1.8.	Opdrachtnemer stemt met de medewerker van Opdrachtgever op locatie af over de uit te voeren scenario-oefening, bereidt deze voor en begeleidt deze op de dag zelf.
1.9.	Opdrachtnemer dient de betreffende instructeur op de hoogte te stellen van het ontruimingsplan, de procedures en de opzet van het verslag (zie eis 1.11), alsmede van het vooraf bepaalde scenario van de oefening.
1.10.	Opdrachtnemer dient na afloop van de scenario-oefening direct de evaluatie van de oefening met de betrokkenen en BHV'ers te begeleiden. De evaluatie dient te voldoen aan hetgeen staat bepaald in de bijlage 1 TOETSINGSKADER KWALITEIT OEFENINGEN . De daarin genoemde KPI's dienen te worden behaald door Opdrachtnemer. Als Opdrachtnemer hier niet aan voldoet, is Opdrachtnemer verplicht om in samenspraak met Opdrachtgever een verbeterplan op te stellen met concrete maatregelen en dat plan vervolgens uit te voeren.
1.11.	Opdrachtnemer stelt een verslag op over de uitvoering van de scenario-oefening en de bevindingen uit de evaluatie. Het verslag dient in ieder geval naast een korte beschrijving van het verloop van de oefening ten minste ook alle punten waarover gerapporteerd moet worden conform het TOETSINGSKADER KWALITEIT OEFENINGEN (bijlage 1) te bevatten, alsmede de punten die goed gingen en de punten die beter kunnen; met adviezen, tips en eventuele verbeteracties die de locatie kan uitvoeren. Op elke locatie wordt het verslag op uniforme wijze vormgegeven. Opdrachtnemer dient binnen vijf werkdagen na uitvoering van de oefening, het verslag digitaal aan te leveren bij de medewerker van Opdrachtgever, die opdracht heeft gegeven tot uitvoering van de oefening.
1.12.	De uit te voeren werkzaamheden dienen minimaal te voldoen aan de geldende wettelijke regelgeving en de NEN 8112:2017 en de opvolgers van deze NEN-norm. Indien deze regelgeving gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst wijzigt, dient de Opdrachtnemer hierop te anticiperen en in overleg met Opdrachtgever passende maatregelen te treffen en, indien Opdrachtgever hierom verzoekt, met een passend gelijksoortig aanbod te komen.
1.13.	Opdrachtnemer is verplicht om alle werkzaamheden uit te voeren die in de inschrijving zijn aangeboden in het kader van de gunningscriteria.

2. Algemene eisen

Eis nr.	Beschrijving
2.1.	Alle personen die werkzaamheden verrichten ten behoeve van Opdrachtnemer dienen zich vooraf bij de receptie van de Locatie te melden en zich te kunnen legitimeren.
2.2.	Van al het externe personeel wordt verwacht dat zij zich gedragen conform het bezoekersreglement van het COA (bijlage 2) en de huisregels van het COA (bijlage 3). Indien een locatie van het COA wordt betreden dienen de medewerkers van Opdrachtnemer zich aan deze reglementen te houden.
2.3.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle medewerkers die werkzaamheden uitvoeren in het kader van de Opdracht, voorafgaand aan hun inzet beschikken over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG), die op het moment van de eerste inzet niet ouder is dan zes (6) maanden. Opdrachtnemer overlegt de VOG's desgevraagd aan Opdrachtgever, voor zover dit is toegestaan op grond van de toepasselijke wet- en regelgeving. Indien een medewerker niet (langer) aan deze verplichting voldoet, zet Opdrachtnemer deze medewerker niet in voor de uitvoering van de Opdracht en draagt hij onverwijld zorg voor een geschikte vervanger.
2.4.	Gelet op het feit dat Opdrachtgever een organisatie is die door heel Nederland verspreid zit (zie hiervoor www.coa.nl/opvanglocaties), is het landelijk kunnen leveren van alle diensten die worden uitgevraagd een vereiste. Opdrachtnemer stelt voor iedere door Opdrachtgever georganiseerde oefening de benodigde gekwalificeerde medewerkers beschikbaar op de betreffende locatie.
2.5.	Er zal te allen tijde sprake zal zijn van een grote dynamiek en dus een wisselende vraag. Opdrachtgever volgt in deze de instroom en uitstroom van asielzoekers in Nederland en is daarbij afhankelijk van geopolitieke ontwikkelingen en de afspraken die de overheid in deze kan maken. Opdrachtnemer moet daarom in staat zijn om in te spelen op genoemde dynamiek en binnen veelal uiterst korte reactietermijnen haar dienstverlening zowel op als af kunnen schalen.
2.6.	Indien - in het kader van de toekomstige eisen en wensen - onverhoopt merken, normeringen, octrooien, typen, een bepaalde oorsprong of productie zijn aangeduid in deze Offerteaanvraag en de bijbehorende bijlagen, dient u deze te lezen met de toevoeging 'of gelijkwaardig'. Mochten dergelijke aanduidingen voorkomen in de beschrijving van de huidige situatie dan is "of gelijkwaardig" niet van toepassing.
2.7.	Opdrachtnemer behandelt alle informatie waarvan hij in het kader van de uitvoering van de Opdracht kennisneemt, waaronder in ieder geval informatie over locaties, beveiligingsvoorzieningen, calamiteitenscenario's, veiligheidsmaatregelen, kwetsbaarheden en aanwezige personen, strikt vertrouwelijk. Opdrachtnemer gebruikt deze informatie uitsluitend voor de uitvoering van de Opdracht en verstrekt deze niet aan derden, noch maakt hij deze op enige andere wijze openbaar, tenzij de Opdrachtgever daarvoor voorafgaand schriftelijk toestemming heeft verleend of een wettelijke verplichting tot verstrekking bestaat. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat zijn personeel en eventuele door hem ingeschakelde derden deze vertrouwelijkheidsverplichting eveneens naleven. Voor zover Opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van de Opdracht toegang krijgt tot informatie, informatiesystemen of locaties van de Opdrachtgever, dient hij de door de Opdrachtgever gestelde informatiebeveiligingsvoorschriften na te leven. De toepasselijke voorschriften worden afgestemd op de aard en gevoeligheid van de informatie en de aan de Opdracht verbonden risico's. Opdrachtnemer treft passende organisatorische, personele, fysieke en technische beveiligingsmaatregelen om de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van de informatie te waarborgen.

	Bij overtreding van de in dit artikel 2.7 opgenomen verplichtingen verbeurt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever, zonder dat een ingebrekestelling is vereist, een direct opeisbare boete van € 25.000, -- per overtreding, vermeerderd met € 2.500, -- voor iedere dag of gedeelte daarvan dat de overtreding voortduurt, onverminderd het recht van Opdrachtgever om, indien de daadwerkelijk geleden schade hoger is, volledige schadevergoeding en/of nakoming te vorderen.
--	---

3. Communicatie

Eis nr.	Beschrijving															
3.1.	Voor de totale looptijd van de Raamovereenkomst wordt er een centraal contactpersoon bij de Opdrachtnemer benoemd. Deze contactpersoon dient als eerste aanspreekpunt voor de uitvoering van de Raamovereenkomst. Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van onderaannemers, blijft deze contactpersoon het aanspreekpunt voor Opdrachtgever.															
3.2.	Personeel van de Opdrachtnemer dat is belast met de communicatie, advisering en het begeleiden van de oefeningen tijdens de opdracht, beheerst de Nederlandse taal in woord en schrift.															
3.3.	De communicatie alsook de contractuele afspraken worden op drie niveaus afgestemd: - Raamovereenkomst niveau: de contractmanagers zijn verantwoordelijk voor de afspraken die gemaakt worden binnen de Raamovereenkomst. Indien er zich binnen de marges van de Raamovereenkomst zaken aandienen met de kaders (scope) van het contract als onderwerp, dan wel contractwijzigingen, zal de communicatie via de contractmanagers verlopen, in overleg met het COA c.q. directie. - Programma van Eisen niveau: De contractbeheerders zijn verantwoordelijk voor het inhoudelijke deel van de Raamovereenkomst en zorgen dat er conform de inhoud gewerkt wordt. Indien problemen zich voordoen binnen het project, dan wel de kaders van het PvE dan zal dit via de contractbeheerders verlopen. - Opdracht niveau: het COA en de projectleider (Opdrachtnemer) zorgen dat binnen de kaders van de opdracht (per project) de werkzaamheden en (deel)leveringen worden uitgevoerd. Binnen deze kaders van tijd, geld en kwaliteit vindt alle communicatie tussen beide plaats. Ter bewaking van de Raamovereenkomst en de geldende voorwaarden worden de volgende overleggen gedurende de tijdstermijn gehouden. <table><tr><th>Naam overleg</th><th>Frequentie</th><th>Doel overleg</th><th>Aanwezig namens opdrachtgever</th><th>Aanwezig namens opdrachtnemer</th></tr><tr><td>Strategisch/tactisch overleg</td><td>Gemiddeld 1 x per jaar</td><td>Evaluatie contract en PvE en advisering beleid</td><td>(Gedelegeerd) Contracteigenaar Contractmanager Contractbeheerder</td><td>Directie/ management Contractmanager</td></tr><tr><td>Operationeel overleg</td><td>Minimaal 1 x per jaar</td><td>Voortgang en kwaliteit leveringen</td><td>Preventiemedewerker Contractbeheerder</td><td>Projectleider</td></tr></table>	Naam overleg	Frequentie	Doel overleg	Aanwezig namens opdrachtgever	Aanwezig namens opdrachtnemer	Strategisch/tactisch overleg	Gemiddeld 1 x per jaar	Evaluatie contract en PvE en advisering beleid	(Gedelegeerd) Contracteigenaar Contractmanager Contractbeheerder	Directie/ management Contractmanager	Operationeel overleg	Minimaal 1 x per jaar	Voortgang en kwaliteit leveringen	Preventiemedewerker Contractbeheerder	Projectleider
Naam overleg	Frequentie	Doel overleg	Aanwezig namens opdrachtgever	Aanwezig namens opdrachtnemer												
Strategisch/tactisch overleg	Gemiddeld 1 x per jaar	Evaluatie contract en PvE en advisering beleid	(Gedelegeerd) Contracteigenaar Contractmanager Contractbeheerder	Directie/ management Contractmanager												
Operationeel overleg	Minimaal 1 x per jaar	Voortgang en kwaliteit leveringen	Preventiemedewerker Contractbeheerder	Projectleider												
3.4.	Bij een escalatie in geval van een geconstateerde tekortkoming informeert de desbetreffende medewerker van de locatie van Opdrachtgever eerst de contractbeheerder en de															

	stafmedewerker facilitaire zaken. Pas als er geen passende oplossing wordt gevonden stemt de contractbeheerder dit af met de contractmanager. Vervolgens wordt bepaald of een gesprek met de Opdrachtnemer gevoerd moet worden en/of er aanvullende maatregelen moeten worden getroffen om eventuele herhaling te voorkomen.
3.5.	Indien noodzakelijk kan, bij wijze van escalatie, besloten worden (om naast het jaarlijkse overleg) overleg te voeren op (gedelegeerd) contracteigenaarsniveau. Dit gebeurt alleen als er zich problemen voordoen welke op contractmanagement/raamovereenkomst niveau niet kunnen worden opgelost.
3.6.	Bij de contractafstemming dient vastgelegd te worden welke persoon vanuit de Opdrachtnemer de vertegenwoordiging op contracteigenaarsniveau zal verzorgen. Deze persoon dient vertegenwoordigings- en handelingsbevoegd te zijn.
3.7.	Ten minste één keer per kwartaal levert Opdrachtnemer een managementrapportage in Word of Excel op met daarin tenminste opgenomen: ▪ Totale omzet gefactureerd uitgesplitst naar het geleverde; ▪ Totale omzet onderhanden Opdrachten, nog niet gefactureerd; ▪ Kwaliteit o.b.v. Indicatoren; ▪ Wijzigingen in contactpersonen ▪ Advisering voor (aanpassing) van beleid COA Bij het bepalen van de kwaliteit van de geleverde diensten worden de volgende Indicatoren toegepast: ▪ Tevredenheid van de opdrachtgever: Evaluaties en feedback van het COA na elke opdracht, inclusief eventuele verbetervoorstellen. ▪ Doelmatigheid van de uitvoering: De mate waarin de dienstverlening volgens de afgesproken tijdlijnen en binnen het budget is geleverd. ▪ Effectiviteit van de oefeningen: De mate van doelbereik van de scenario-oefeningen, beoordeeld door de deelnemers en leidinggevenden op basis van bijlage 1 TOETSINGSKADER KWALITEIT OEFENINGEN. ▪ Kwaliteit van de verslagen: De volledigheid en nauwkeurigheid van de rapportages na oefeningen, inclusief de implementatie van aanbevelingen. ▪ Aandachtspunten en verbetervoorstellen: Het aantal geïdentificeerde verbeterpunten uit de evaluaties van oefeningen, en de opvolging hiervan door de Opdrachtnemer. ▪ Aantal klachten: Het aantal ingediende klachten, de snelheid en doelmatigheid waarmee deze worden afgehandeld en opgelost.
3.8.	Klachten kunnen door de Opdrachtnemer schriftelijk digitaal worden ontvangen. Opdrachtnemer dient de ontvangst van een klacht altijd te bevestigen en binnen 48 uur inhoudelijk te reageren, met een oplossing of met een tijdpad waarin de oplossing wordt uitgewerkt. Alle klachten dienen binnen twee weken te zijn opgelost. Gedurende het afhandelingsproces dient Opdrachtnemer de klager regelmatig op de hoogte te houden van de voortgang en de uiteindelijke oplossing van de klacht.
3.9.	Opdrachtnemer mag geen publiciteit aan de Raamovereenkomst geven, anders dan na voorafgaande schriftelijke toestemming van het COA.

4. Orders en facturatie

Eis nr.	Beschrijving
4.1.	Opdrachten voor adviesdiensten arbeidsveiligheid en crisisbeheersing worden hoofdzakelijk verstrekt door de afdeling HR&O van het COA. Opdrachten tot uitvoering van oefeningen worden voornamelijk gegeven door medewerkers op de verschillende locaties van Opdrachtgever. Medewerkers op de verschillende locaties geven per opdracht een inkoopordernummer (INK) aan voor oefenondersteuning. De afdeling HR&O geeft hoofdzakelijk opdrachten voor adviesdiensten, zoals bijvoorbeeld op het gebied van beleid en noodplannen, en levert hiervoor per opdracht een INK aan. Het inkoopordernummer (INK) is benodigd voor de facturering.
4.2.	Opdrachtgever zal opdrachten per mail dan wel telefonisch worden verstrekken. Opdrachtnemer dient over een e-mailadres en telefoonnummer te beschikken waarop deze opdrachten kunnen worden ontvangen. Opdrachtnemer dient per e-mail en telefoon bereikbaar te zijn tijdens kantoor tijden, minimaal tussen 9-17u op doordeweekse dagen.
4.3.	De facturen dienen te voldoen aan de factuurvereisten van het COA, die zijn bijgevoegd als bijlage 4. In aanvulling op deze factuurvereisten gelden de onderstaande eisen 4.4 t/m 4.18 uit dit Programma van Eisen.
4.4.	Voor iedere opdracht dient een separate factuur te worden gestuurd. Opdrachtgever accepteert geen verzamel facturen.
4.5.	Opdrachtgever accepteert geen facturen zonder inkoopordernummer (INK) of kopie goedgekeurde offerte dan wel facturen van Onderaannemers. Alleen facturen van Opdrachtnemer met de correct weergegeven gevraagde informatie zullen geaccepteerd worden.
4.6.	Opdrachtnemer factureert vanuit één centraal punt, zijnde de oorspronkelijke Opdrachtnemer aan wie de Raamovereenkomst is gegund en op wiens naam deze is gesteld. Opdrachtnemer zorgt voor één vast aanspreekpunt binnen de backoffice/ debiteurenadministratie.
4.7.	Voor elke opdracht stelt Opdrachtgever een inkoopordernummer (INK) met bijbehorend en kostenplaatsnummer op en verstuurt deze informatie naar de Opdrachtnemer. Beide nummers dienen op de factuur van de betreffende (deel)opdracht te worden vermeld. Een factuur mag nooit meerdere INK-nummers bevatten. Facturen die geen INK-nummer, eventuele INK-positienummer(s), of verschillende INK-nummers bevatten, worden door Opdrachtgever niet in behandeling genomen. Facturen waarop foutieve informatie (waaronder INK-nummer) staat vermeld, dienen door Opdrachtnemer volledig gecrediteerd te worden en Opdrachtnemer dient een nieuwe factuur opnieuw te sturen met de juiste informatie op de factuur.
4.8.	De opdracht met een INK-nummer vormt de juridische grondslag op basis waarvan de diensten of leveringen van Opdrachtnemer kunnen plaatsvinden. Let op: Een medewerker van Opdrachtnemer kan NIET starten met het uitvoeren van de Opdracht voordat het INK-nummer bij Opdrachtnemer bekend is.
4.9.	Betaling vindt plaats na ontvangst en acceptatie van de overeenkomstig de Raamovereenkomst verrichte diensten of leveringen indien correct aangeleverd binnen 30 dagen na factuurdatum.
4.10.	Indien na verificatie van enige factuur blijkt dat deze geheel of gedeeltelijk onjuist is, zal de Opdrachtnemer binnen tien (10) werkdagen na dagtekening van de door de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer verzonden kennisgeving met opgave van redenen van de onjuistheid een creditnota indienen. Indien een factuur dient te worden gecorrigeerd, worden uitsluitend de onjuist gefactureerde uren, prestaties en/of bedragen gecrediteerd. Indien de betreffende uren, prestaties en/of

	bedragen na correctie alsnog voor vergoeding in aanmerking komen, worden deze uitsluitend op een nieuwe debetfactuur in rekening gebracht. Correcties worden uitsluitend verwerkt door middel van een afzonderlijke creditnota. De creditnota dient een afzonderlijke nota te betreffen en een duidelijke verwijzing te bevatten naar de oorspronkelijke debetfactuur. Op de creditnota worden in ieder geval het factuurnummer, de factuurdatum en de factuurregel(s) waarop de creditering betrekking heeft vermeld. De door de creditnota ontstane vordering van Opdrachtgever wordt verrekend met een volgende door Opdrachtnemer in te dienen factuur, tenzij Opdrachtgever schriftelijk anders bepaalt. Opdrachtgever is gerechtigd deze vordering te verrekenen met iedere aan Opdrachtnemer verschuldigde betaling. Opdrachtnemer is niet bevoegd zonder voorafgaande schriftelijke instemming van Opdrachtgever tot verrekening over te gaan. Op eerste verzoek van Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer een actuele openstaande-postenlijst.
4.11.	Facturen van een onderaannemer worden niet geaccepteerd door Opdrachtgever.
4.12.	Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd door de Opdrachtnemer verzonden facturen door een door Opdrachtgever aangewezen registeraccountant op inhoudelijke juistheid te doen controleren. Ten behoeve van dit onderzoek zal de Opdrachtnemer onverwijld inzage geven in alle boeken, bescheiden, alsmede alle aanvullende informatie verstrekken, welke de door Opdrachtgever met het onderzoek belaste accountant nodig oordeelt voor een verantwoorde uitvoering van het onderzoek. Het onderzoek draagt een vertrouwelijk karakter en strekt zich niet verder uit dan voor de beoordeling van het gestelde in het eerste lid noodzakelijk is. De registeraccountant zal zijn rapportage zo spoedig mogelijk aan beide partijen uitbrengen. Opdrachtgever is gerechtigd betaling op te schorten gedurende de periode van het accountantsonderzoek. Van deze bevoegdheid zal het Opdrachtgever uitsluitend gebruik maken indien bij Opdrachtgever redelijk twijfel bestaat omtrent de juistheid van de betreffende facturen. De kosten van het accountantsonderzoek komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij uit het onderzoek blijkt dat de factuur niet geheel juist was.
4.13.	De Opdrachtnemer mag zijn verplichtingen uit hoofde van de Raamovereenkomst niet opschorten op grond dat Opdrachtgever met een betalingsverplichting in verzuim is. De Opdrachtnemer kan de Raamovereenkomst ook niet op die grond ontbinden, onverminderd zijn bevoegdheid die ontbinding in rechte te vorderen. Een aanspraak op vergoeding vervalt, voor zover de Opdrachtnemer de vergoeding niet aan Opdrachtgever in rekening heeft gebracht binnen één (1) jaar na het eerste tijdstip waarop hij dat had mogen doen.
4.14.	Op verzoek van Opdrachtgever dient de Opdrachtnemer een lijst van openstaande facturen ter beschikking te stellen aan de crediteurenadministratie van Opdrachtgever.
4.15.	De prijs (excl. btw) voor de dienstverlening is vast en inclusief kosten voor transport, aflevering, overhead, reistijd, reiskosten, reisen, nazorg, garantie, eventueel kleine losse onderdelen, en eventuele overige kosten. Dit is een opsomming maar niet uitputtend. De ingediende prijslijst en eventueel bijbehorende kortingspercentage vormt het uitgangspunt voor het prijspeil in 2026 (actuele prijslijst) en zijn in ieder geval vast gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst, met uitzondering van de toegestane indexatie. De prijslijst is opgenomen als bijlage bij de Raamovereenkomst.

4.16.	Alle prijzen per eenheid kunnen na afloop van het eerste contractjaar en vervolgens eenmaal per contractjaar worden geïndexeerd overeenkomstig het door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerde Consumentenprijsindexcijfer (CPI; 2025=100). De indexatie vindt plaats op basis van het laatst door het CBS gepubliceerde maandindexcijfer voorafgaand aan de datum waarop de indexatie ingaat. De nieuwe prijzen en tarieven worden berekend volgens de volgende prijsherzieningsformule: Tarief nieuw = Tarief oud × (L1 / L0) Daarin staat voor: • Tarief oud: de op dat moment geldende prijzen en tarieven; • Tarief nieuw: de na indexatie geldende prijzen en tarieven; • L0: het laatst door het CBS gepubliceerde maandindexcijfer voorafgaand aan de ingangsdatum van de overeenkomst (bij de eerste indexatie) respectievelijk het laatst door het CBS gepubliceerde maandindexcijfer dat is gebruikt bij de meest recente indexatie (bij volgende indexaties); • L1: het laatst door het CBS gepubliceerde maandindexcijfer voorafgaand aan de datum waarop de indexatie ingaat. Opdrachtnemer dient een verzoek tot indexatie uiterlijk binnen drie maanden na afloop van het contractjaar waarop de indexatie betrekking heeft schriftelijk aan Opdrachtgever kenbaar te maken, onder vermelding van de berekening van de aangepaste prijzen en tarieven. Indien Opdrachtnemer niet binnen deze termijn een verzoek tot indexatie doet, vervalt het recht om de prijzen en tarieven over het verstreken contractjaar alsnog te indexeren. Indexatie vindt nimmer met terugwerkende kracht plaats.
4.17.	Het prijspeil moet controleerbaar zijn. Dit betekent in ieder geval het volgende: • Opdrachtnemer mag niet zelfstandig artikelen toevoegen aan de prijslijst die van toepassing is voor Opdrachtgever. • Prijzen moeten altijd te herleiden zijn naar het prijspeil ten tijde van de Inschrijving bij de Aanbesteding.