Bijlage 3 Escalatiemodel en boetebeding

Onderstaand escalatiemodel is van toepassing indien Opdrachtnemer één of meer van de hieronder genoemde eisen niet, niet tijdig of niet volledig nakomt. Uitgangspunt is dat Opdrachtnemer een tekortkoming zo spoedig mogelijk herstelt en maatregelen treft om herhaling te voorkomen. De ernst, duur, gevolgen en eventuele herhaling van de tekortkoming bepalen welk escalatieniveau wordt toegepast. Opdrachtgever kan een lager niveau overslaan indien de aard of gevolgen van de tekortkoming dit rechtvaardigen.

Niveau	Aanleiding	Maatregel en hersteltermijn	Escalatie en vastlegging
1. Operationele correctie	Een incidentele, beperkte tekortkoming zonder direct risico voor veiligheid of continuïteit, zoals een onvolledige rapportage of het niet tijdig informeren van de juiste contactpersoon.	Opdrachtgever meldt de tekortkoming mondeling of schriftelijk. Opdrachtnemer herstelt deze onverwijld en uiterlijk binnen één werkdag, tenzij een kortere termijn redelijkerwijs noodzakelijk is.	De melding en het herstel worden geregistreerd en besproken met het aanspreekpunt van Opdrachtnemer.
2. Formele waarschuwing	Herhaling van een tekortkoming op niveau 1, het niet herstellen binnen de gestelde termijn of een tekortkoming die de kwaliteit, bereikbaarheid of uitvoering merkbaar beïnvloedt.	Opdrachtgever geeft een schriftelijke waarschuwing. Opdrachtnemer herstelt de tekortkoming binnen de door Opdrachtgever gestelde redelijke termijn en verstrekt uiterlijk binnen twee werkdagen een schriftelijke oorzaakanalyse en verbetermaatregelen.	De contractmanager of een gelijkwaardig bevoegde vertegenwoordiger van Opdrachtnemer wordt betrokken. De tekortkoming wordt geagendeerd voor het eerstvolgende voortgangsoverleg.
3. Ernstige of voortdurende tekortkoming	De tekortkoming duurt voort, herhaalt zich ondanks eerdere maatregelen of heeft ernstige gevolgen voor de veiligheid, continuïteit of bereikbaarheid.	Opdrachtgever voert een escalatiegesprek met de verantwoordelijke contactpersoon van Opdrachtnemer en verlangt onmiddellijk passende herstelmaatregelen. Afhankelijk van de betreffende eis kan Opdrachtgever verlangen dat een beveiliger wordt vervangen, extra capaciteit wordt ingezet, een ontbrekend certificaat	~~Opdrachtnemer~~ Opdrachtgever legt een direct opeisbare boete op zoals hieronder beschreven in het boetebeding.

		onverwijld wordt overgelegd of de voorgeschreven meld- en rapportagelijn direct wordt hersteld.	
4. Structurele of kritieke tekortkoming	Opdrachtnemer herstelt de tekortkoming niet, komt het verbeterplan niet na of begaat na de eerdere escalatie opnieuw een tekortkoming.	Opdrachtgever kan de in de overeenkomst opgenomen contractuele maatregelen toepassen, onverminderd de verplichting van Opdrachtnemer om alsnog volledig na te komen. Ondergenoemde boete wordt opgelegd.	Escalatie vindt plaats op directieniveau. Opdrachtgever kan, met inachtneming van de overeenkomst en het toepasselijke recht, overgaan tot gehele of gedeeltelijke ontbinding van de overeenkomst.

Boetebeding

Indien Opdrachtnemer een verplichting uit de hieronder genoemde eisen niet, niet tijdig of niet volledig nakomt, is Opdrachtgever bevoegd, nadat de tekortkoming overeenkomstig het escalatiemodel is vastgesteld, de navolgende direct opeisbare boetes op te leggen. Een ingebrekestelling is niet vereist indien nakoming blijvend onmogelijk is, een fatale termijn is verstreken of de aard van de tekortkoming onmiddellijk optreden vereist.

Tekortkoming	Boete	Maximum
Inzet van een beveiliger zonder geldig en actueel BHV-certificaat Hoofd BHV, het niet kunnen overleggen van het certificaat op verzoek, of het niet jaarlijks volgen van de voorgeschreven herhalingscursus.	€ 1.000 per ingezette beveiliger per geconstateerde tekortkoming, vermeerderd met € 250 per kalenderdag zolang de tekortkoming voortduurt.	€ 7.500 per maand
Het niet binnen één uur leveren van de gevraagde extra capaciteit, het niet direct beëindigen van ongewenste extra inzet of het niet binnen één uur verzorgen van vervanging.	€ 1.000 per gebeurtenis, vermeerderd met € 250 voor ieder aangevangen uur dat de tekortkoming voortduurt.	€ 2.500,- per maand
Het niet of niet tijdig informeren van de Locatiemanager of AOV-piketdienst, of het niet opstellen van een volledige en feitelijke incidentrapportage.	€ 500 per gebeurtenis. Indien de tekortkoming niet binnen de gestelde hersteltermijn wordt hersteld, geldt aanvullend € 100 per kalenderdag.	€ 1.000,- per maand
Het niet beschikbaar stellen van een contactpersoon bij gebrekkige inzet of disfunctioneren, het niet voeren van het kwartaaloverleg, of het niet beschikbaar en bereikbaar	€ 500 per gebeurtenis. Indien de tekortkoming niet binnen de gestelde hersteltermijn wordt	€ 1.500,- per maand

zijn van het aangewezen 24/7-aanspreekpunt.	hersteld, geldt aanvullend € 100 per kalenderdag.	

Het totaal van de op grond van dit boetebeding opgelegde boetes bedraagt maximaal 10% van de jaarlijkse opdrachtsom, met een maximum van 10% van de totale opdrachtsom gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst. Het opleggen van een boete laat het recht van Opdrachtgever op nakoming, opschorting en ontbinding onverlet. Voor zover de daadwerkelijk geleden schade het boetebedrag overstijgt, behoudt Opdrachtgever het recht om het meerdere als schadevergoeding te vorderen. Opdrachtgever past een boete niet toe voor zover de tekortkoming aantoonbaar niet aan Opdrachtnemer kan worden toegerekend. Voor één en dezelfde gedraging worden niet meerdere boetes naast elkaar opgelegd, tenzij sprake is van afzonderlijke verplichtingen of afzonderlijke gebeurtenissen.