Dossier Afspraken en Procedures (DAP)

Raamovereenkomst Inhuur ICT-Professionals ten behoeve van het Ministerie van Defensie, TenderNed-kenmerk [……] en IUC-registratienummer [……]

Opdrachtgever : **Ministerie van Defensie**

Opdrachtnemer : **<Naam Opdrachtnemer>**

<<Geel gemarkeerde tekst aanpassen en of aanvullen >>

Inhoud

1. Documenteigenschappen 3
2. Inleiding 5
   Doel 5
   Geldigheidsduur 5
   Wijzigingsbeheer 5
3. Contactgegevens 6
   Opdrachtgever 6
   Opdrachtnemer 6
   Centraal contractmanagement (IUC-EZK) 7
4. Aanvraagproces 8
   Aanvraagprocedure 8
   Formulieren/tooling 8
   Vereisten na definitieve gunning 8
   AVG in relatie tot afspraken omtrent diverse verklaringen 8
5. Afspraken gedurende de looptijd van een NOK 10
   Procedure voor vrije vervanging 10
   Verlenging Nadere overeenkomst 10
   Ziekmelding externe ICT-Professional 10
   Middelen waarover ICT-Professionals dient te beschikken 10
   Werkafspraken Defensie uitvoering eis A.33 - Borging kennisoverdracht en continuïteit dienstverlening 10
   Continuïteitsplan bij crisis en conflict 11
6. Acceptatie en facturatie 13
   Urenregistratie en acceptatie 13
   Facturering 13
   OIN nummers EZK diensten (dient als voorbeeld en pas aan) **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
   Reversed invoicing 14
7. Overleg 15
   Deelnemers aan de overleggen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer: 15
   Opdrachtgever: 15
   Opdrachtnemer: 15
   Rapportages 15
   Rapportage voor Deelnemer 15
8. Klachten en escalaties 17
   Klachtenprocedure van Opdrachtnemer 17
9. Ondertekening 18

1. Documenteigenschappen

Algemeen

Documentgegevens	
Documentnaam	<naam document>
Datum	<datum>
Status	Concept
Versie	0.95

Historie

Versie	Datum	Veranderingen

Distributie

De volgende personen hebben een exemplaar ontvangen bij de Opdrachtgever :

Naam	Functie/Rol

De volgende personen hebben een exemplaar ontvangen bij de Opdrachtnemer :

Naam	Functie/Rol

Gebruikte afkortingen

CCM	Centraal Contract Manager (de functionaris bij IUC EZK die de raamovereenkomsten voor ICT-inhuur managet).
DCM	Decentraal Contract Manager (de functionaris bij Deelnemer die de Nadere overeenkomsten voor ICT-Inhuur managet).
IUC-EZK	Inkoop Uitvoering Centrum Economische Zaken en Klimaat
ROK	Raamovereenkomst
NOK	Nadere overeenkomst
DAP	Dossier Afspraken en Procedures
Opdrachtgever	In dit DAP wordt met Opdrachtgever de betrokken Deelnemer, het Ministerie van Defensie, bedoeld. Deze aanduiding wijzigt de partijdefinities en bevoegdheden uit de Raamovereenkomst niet. CCM voert het centrale contractmanagement uit.

2. Inleiding

Doel
Het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) beschrijft, op uitvoerend niveau, de werkafspraken die gemaakt zijn tussen <naam Opdrachtgever>, hierna te noemen "Opdrachtgever", en <naam Opdrachtnemer>, hierna te noemen "Opdrachtnemer" ten behoeve van de dienstverlening zoals overeengekomen in de ROK ICT-Inhuur.

Het DAP operationaliseert de contractueel overeengekomen verplichtingen, waaronder de concrete toezeggingen uit de antwoorden op kwaliteitswensen 2 en 3. Het introduceert geen nieuwe gunningscriteria en wijzigt de aangeboden toezeggingen niet. Bij tegenstrijdigheid geldt de rangorde van artikel 2.4 van de Raamovereenkomst.

Geldigheidsduur
De geldigheidsduur van het DAP komt overeen met de geldigheidsduur van de ROK, en van alle daaronder afgesloten Nadere overeenkomsten.

Wijzigingsbeheer
De inhoud van het DAP is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Wijzigingen op het DAP zijn mogelijk, mits deze niet in tegenspraak zijn met de ROK en in de ROK genoemde navolgende Bijlagen. De wijzigingen dienen goedgekeurd te worden door zowel de Opdrachtgever als Opdrachtnemer.

Voorgestelde wijzigingen binnen het DAP zijn onderwerp van gesprek in het overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, zoals beschreven in hoofdstuk 7.

3. Contactgegevens

De standaard afspraak is dat gebruik wordt gemaakt van niet persoonsgebonden contactgegevens. Indien en voor zover die generieke contactgegevens niet in een oplossing voorzien wordt gebruik gemaakt van de persoonsgebonden contactgegevens. In onderstaande tabellen zijn deze contactgegevens weergeven voor respectievelijk,

1. Opdrachtgever
2. Opdrachtnemer
3. Centraal contractmanagement

Opdrachtgever

Onderwerp	Naam	Functie	Telefoon	Email
Algemeen				
Contracteigenaar				
Aanvraagproces t/m sluiten NOK				
Rapportages				
Facturen				
Lopende NOK's				
Klachten 1e niveau escalatie: uitvoering				
Klachten 2e niveau escalatie: uitvoering				
Klachten 1e niveau escalatie: facturatie/urenregistratie issues				
Klachten 2e niveau escalatie: facturatie/urenregistratie issues				

Opdrachtnemer

Onderwerp	Naam	Functie	Telefoon	Email
Algemeen				
Aanvraagproces t/m sluiten NOK				
Facturen				
Lopende NOK's				
Klachten 1e niveau escalatie: uitvoering				
Klachten				

Onderwerp	Naam	Functie	Telefoon	Email
2e niveau escalatie: uitvoering				

Centraal contractmanagement (IUC-EZK)

Het Centrale Contractmanagement is belegd bij het IUC van het Ministerie van Economische Zaken, onderdeel van het dienstonderdeel Rijksdienst voor Ondernemend Nederland. Vragen betreffende de ROK, KPI's en sancties en eventuele klachten en escalaties over de dienstverlening kunnen Opdrachtgever en Opdrachtnemer met Centraal Contractmanagement bespreken. CCM fungeert als laatste schakel in de klachten- en escalatieprocedure tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Dit betreft dus niet de inhoud van de individuele NOK's. Contact met CCM verloopt via: categorie.ictprofs.ccm@rvo.nl.

4. Aanvraagproces

Aanvraagprocedure
<<Beschrijf hier de aanvraagprocedure (van aanvraag t/m gunning) eventueel voorzien van verklarende figuren of plaatjes. E.e.a. aansluitend op de tekst zoals die in het Aanbestedingsdcoument staat opgenomen.>>
Vermeld ook de procedure voor vragen stellen t.b.v. de Nota van Inlichtingen (zie eis AP.7 PvE)

Formulieren/tooling
<<Beschrijf hier of je voor het aanvraagproces gebruik maakt van het door Defensie opgestelde inhuurformulier of dat er van andere tooling/formulieren gebruik wordt gemaakt. >>().

Vereisten na definitieve gunning
<<Beschrijf hier welke gegevens er minimaal aangeleverd moeten worden zoals, VOG, geheimhoudingsverklaring of andere documenten>>

AVG in relatie tot afspraken omtrent diverse verklaringen

Nadat de klant behoeftesteller/inhurend manager heeft besloten welke Kandidaat hij wil inzetten en de inhuuropdracht voor inzet van de ICT-Professional aan een Opdrachtnemer wordt gegund, moet de Opdrachtnemer nog aanvullende verklaringen van/over deze externe medewerker aanleveren bij de inhuurdesk.

VOG/VGB/ABRO-verklaring
<< Pas onderstaande tekst aan zoals die van toepassing is voor jouw organisatie. Indien er met VGB gewerkt wordt, voeg dan organisatiespecifieke tekst toe hoe het aanvraagproces daarvoor verloopt >>
Opdrachtgever verlangt een verklaring omtrent gedrag (VOG) van de ICT-Professional. Opdrachtgever bepaalt met welk doel deze gegevens verzameld worden en welke gegevens verwerkt moeten worden. Zij is dus de verwerkingsverantwoordelijke.
Het document met persoonsgegevens, in dit geval een VOG, is afkomstig van de externe medewerker. Voor deze ROK is er sprake van de volgende situatie m.b.t. de verwerking van persoonsgegevens (<< graag een keuze maken uit één van onderstaande opties, optie 1 heeft de voorkeur, bij de keuze voor optie 2 zal een verwerkersovereenkomst moeten worden opgesteld >>):

1. De externe medewerker toont de originele VOG aan de inhuurdesk, maar bewaart de VOG zelf. De inhuurdesk schrijft op de VOG "origineel gezien, datum en naam medewerker en

ministerie [X]". Vervolgens wordt in een eigen registratiesysteem vastgelegd wie het origineel heeft gecontroleerd, op welke datum en of de medewerker met de VOG voldoet aan de eisen. De inhuurdesk of externe medewerker informeert de Opdrachtnemer dat aan de VOG-voorwaarden is voldaan. Het is af te raden een kopie van de VOG te bewaren, omdat je volgens de AVG moet aantonen dat die (gevoelige) gegevens nodig zijn. Bovendien voorziet een kopie niet in de echtheidskenmerken van een originele VOG. Het is in dit geval niet nodig een verwerkersovereenkomst te sluiten tussen inhuurdesk en Opdrachtnemer. De inhuurdesk moet de gegevens over de VOG's in zijn registratiesysteem bewaren zolang als nodig is voor correcte dossiervorming. Ook hierbij moet hij het feit dat hij gegevens over de VOG's verwerkt, opnemen in zijn register waarin alle verwerkingen van persoonsgegevens staan.

2. De externe medewerker geeft de originele VOG aan de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer verwerkt de gegevens in zijn registratiesysteem, bewaart de VOG en informeert de inhuurdesk. Is de externe medewerker ook in dienst bij deze Opdrachtnemer en wil deze de VOG ook toepassen voor andere doeleinden, zoals hergebruik bij andere opdrachten/werkzaamheden? Dan hebben zowel inhuurdesk als Opdrachtnemer een eigen verantwoordelijkheid in de zin van de AVG en is er geen verwerkersovereenkomst noodzakelijk. Is de externe medewerker echter niet in dienst bij deze Opdrachtnemer en/of verwerkt de Opdrachtnemer deze VOG uitsluitend in opdracht van de inhuurdesk, dan is het sluiten van een verwerkersovereenkomst tussen inhuurdesk en Opdrachtnemer wél nodig.

3. De externe medewerker geeft de originele VOG (of andersoortige verklaring van/over de externe) aan de inhuurdesk. De inhuurdesk bewaart de VOG, verwerkt de gegevens en informeert de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer verwerkt in principe geen persoonsgegevens. Er is dan géén verwerkersovereenkomst nodig tussen inhuurdesk en Opdrachtnemer. Let wel op dat de inhuurdesk een duidelijk doel moet hebben bij het verwerken c.q. bewaren van de VOG. Ook is hij verplicht deze gegevensverwerking 'op orde' te hebben, waaronder het nemen van passende beveiligingsmaatregelen en het registreren van de verwerking van deze persoonsgegevens in een overzicht (registerplicht). Meestal is echter het doel alleen het zekerstellen DAT de externe medewerker een VOG kan overleggen. Het is dan niet nodig om een VOG te bewaren.

Overige verklaringen

<< Pas onderstaande tekst aan zoals die van toepassing is voor jouw organisatie>>

Naast de VOG verlangt de Opdrachtgever de volgende verklaringen van de externe medewerker, zoals een Integriteits-/geheimhoudingsverklaring. Er is hierbij geen verwerkersrelatie met de Opdrachtnemer, als de inhuurdesk deze verklaringen zelf verwerkt/bewaart of de verklaringen voor 'gezien/akkoord' aftekent. De inhuurdesk bepaalt zelf het doel en middel van deze verklaringen, de betrokkene externe medewerkers dienen deze zelf te ondertekenen (en gaan daar dus mee akkoord). Een verwerkersovereenkomst is niet nodig. De inhuurdesk dient wel deze verwerking in het register van zijn verwerkingen van persoonsgegevens op te nemen.

Als de inhuurdesk echter een opdracht geeft aan de Opdrachtnemer om de diverse verklaringen te verwerken/bewaren en de Opdrachtnemer geen ander doel met deze verklaringen heeft dan deze in opdracht van de betreffende inhuurdesk te verwerken, dan is wel een verwerkersovereenkomst tussen inhuurdesk en Opdrachtnemer nodig. Zie ook optie 2 bij de VOG.

5. Afspraken gedurende de looptijd van een NOK

<LET OP !! Onderstaand is een voorbeeldbeschrijving die per Opdrachtgever op maat moet worden gemaakt>

Procedure voor vrije vervanging
Vrije vervanging is mogelijk indien er bij de aanvraag de mogelijkheid tot vrije vervanging op 'Ja' is gezet (zie PvE AP.1 punt 23) en de vervanging aan een aantal objectieve criteria en randvoorwaarden voldoet. Vrije vervanging is alleen toegestaan onder gelijkblijvende voorwaarden van de initiële NOK.

Randvoorwaarden en objectieve criteria:

- Keuze voor vrije vervanging is aan de ICT-Professional en dient schriftelijk aan de inhuurdesk en de inhurend manager voorgelegd te worden via Opdrachtnemer;
- Vrije vervanger is op de hoogte van de opdracht en voorwaarden zoals in de NOK afgesloten;
- Vrij vervanger voldoet minimaal aan alle gestelde eisen zoals in de initiële aanvraag geformuleerd;
- Aan de inwerktijd/kennisoverdracht zijn voor Opdrachtgever geen kosten verbonden en
- Opdrachtgever neemt de uiteindelijke beslissing op het voorstel van Opdrachtnemer t.a.v. de vervangingskandidaat.

<<beschrijf hier het proces hoe de terugkoppeling richting inhuurdesk en Opdrachtnemer verloopt om de administratieve afwikkeling t.a.v. een tijdige start van de inzet van de vervangingskandidaat te borgen. Denk aan account, NOK, VOG, geheimhoudingsverklaring etc.>>
VOG, geheimhouding)

Verlenging Nadere overeenkomst
<<beschrijf hier het proces op welke wijze de verlenging van de Nadere overeenkomst naar Opdrachtnemer wordt verzonden>>. Zie ook PvE eis A.36

Ziekmelding externe ICT-Professional
Zie eis A.28, werkafpsraken indien afwijkend dan in PvE hier opnemen

Middelen waarover ICT-Professionals dient te beschikken
Zie eis A.34 indien afwijkend dan in PvE hier opnemen

Werkafspraken Defensie uitvoering eis A.33 - Borging kennisoverdracht en continuïteit dienstverlening
Voor het (tussentijds) eindigen van de Nadere overeenkomst (inclusief eventuele verlengingen) draagt de ICT-Professional alle relevante informatie die is verzameld en/of ontwikkeld tijdens diens inhuurperiode over aan de Deelnemer. De ICT-Professional maakt tijdig afspraken met

zijn contactpersoon bij Deelnemer omtrent benodigde maatregelen voor kennisoverdracht en borging van de continuïteit van de dienstverlening.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het waarborgen van de kennisretentie bij de inzet van elke ICT-professional. Aan het begin van de opdracht dient de ICT-professional, onder regie van de Opdrachtnemer, met de inhurende manager een overdrachtsplan op te stellen. In dit plan wordt vastgelegd:

(i) welke specifieke -meegebrachte dan wel ten tijde van de opdracht ontwikkelde- kennis, welke expertise en welke overige relevantie informatie minimaal moet worden vastgelegd en overgedragen;

(ii) (ii) wanneer en op welke frequentie dit moet worden gedaan; en

(iii) (iii) de wijze van vastlegging.

Opdrachtnemer rapporteert de definitieve afspraken aan het DCM en ziet er strikt op toe dat de uitvoering en de uiteindelijke voltooiing van de overdracht conform dit plan plaatsvinden.

Indien gedurende de opdracht blijkt dat de inhurende manager behoefte heeft om de inhoud van de aanvankelijk gemaakte en vastgelegde afspraken aangaande kennisretentie te wijzigen, dan gaat de ICT-Professional hiermee akkoord. De ICT-Professional koppelt de nieuwe of aanvullende afspraken terug aan Opdrachtnemer.
Opdrachtnemer rapporteert de nieuwe definitieve afspraken aan het DCM en ziet er strikt op toe dat de uitvoering en de uiteindelijke voltooiing van de overdracht conform dit plan plaatsvinden.

Indien de inhurende manager zelf niet weet wat de ICT-Professional moet overdragen of als er wordt afgesproken dat er niks wordt overgedragen, dan rapporteert de ICT-Professional dit direct aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer koppelt dit zodra hiervan kennis is genomen terug aan het DCM.

De kennisoverdracht dient te resulteren in vindbare documentatie (zoals bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot configuratiedossiers, procesbeschrijvingen of besluitvormingslogs). Het volstaat niet om informatie enkel mondeling of via niet afgesproken kanalen over te dragen. De informatie moet zodanig zijn vastgelegd dat een nieuwe extern ingehuurde medewerkerker dan wel een medewerker van Defensie, de informatie moet kunnen gebruiken en interpreteren zonder dat de vertrekkende ingehuurde ICT- Professional hierbij nodig is.

De overdracht wordt pas als voltooid beschouwd wanneer de inhurende manager of een door de inhurende manager aangewezen persoon de overdracht heeft gevalideerd en formeel heeft geaccordeerd.
Opdrachtnemer rapporteert bij aanvang en bij afsluiting van het overdrachtstraject aan het DCM.

Continuïteitsplan bij crisis en conflict

Opdrachtnemer beschikt over een continuïteitsplan voor de dienstverlening onder de Raamovereenkomst bij verhoogde dreiging, crisis, conflict of calamiteiten. Het plan bevat ten minste:

a. hoe Opdrachtnemer personeel beschikbaar houdt, en binnen welke termijnen hij kan opschalen;

b. welke afhankelijkheden in de toeleveringsketen de continuïteit kunnen raken, waaronder zeggenschap van buiten de EU, en hoe Opdrachtnemer die beheerst;
c. hoe Opdrachtnemer prioriteit geeft aan opdrachten die Deelnemer als kritiek heeft aangemerkt.

Opdrachtnemer levert het continuïteitsplan binnen drie (3) maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst aan Opdrachtgever, actualiseert het jaarlijks en werkt op verzoek van Deelnemer mee aan een test van het plan.

Het continuïteitsplan is onderdeel van de DCM-leverancier overleggen (PvE eis O.15).

6. Acceptatie en facturatie

<LET OP !! Onderstaand is een voorbeeldbeschrijving die per Opdrachtgever op maat moet worden gemaakt>

Urenregistratie en acceptatie

< < Geef aan hoe uren schrijven van toepassing is om een factuur betaalbaar te stellen > >
Voor het betaalbaar stellen van facturen is een door Opdrachtgever geaccordeerde urenstaat verplicht. Opdrachtgever werkt op dit moment met het systeem <naam systeem>. De ICT-Professional is verplicht haar/zijn uren te verantwoorden in het systeem van Opdrachtgever en zorg te dragen voor goedkeuring (dit kan de ICT-Professional zelf zien). Alleen op tijd (voor het moment van voorstelfacturatie) goedgekeurde uren worden betaalbaar gesteld.

De aanvraag voor het urenschrijven in <naam applicatie> moet door de ICT-Professional of zijn/haar inhurend manager worden aangevraagd bij functioneel beheer.

Indien er geen urenregistratiesysteem gebruikt wordt, dan hier vastleggen hoe de urenverantwoording plaatsvindt (zie PvE eis T.11)

Facturering

Voor e-facturen gelden de volgende afspraken:

- Opdrachtnemer vermeldt bij elk e-factuur het volgende Overheidsidentificatienummer (OIN): [nummer];
- Opdrachtnemer vermeldt op de e-factuur het verplichtingennummer/inkooporder nummer [nummer (aan te leveren door Opdrachtgever)];
- Voor het versturen van een e-factuur wordt in de administratiesoftware mogelijk een factuuradres gevraagd. Opdrachtnemer gebruikt dan de volgende gegevens:
  [Naam Opdrachtgever]
  T.a.v. [naam eigen financiële administratie]
  [Adres]
  [Postcode] [Plaats]

Opdrachtnemer dient op de factuur de gegevens te vermelden zoals opgenomen in eis T.22 van het Programma van Eisen. <<Eventueel kunnen er aanvullende criteria worden opgegeven voor matchen van opdrachten en e-facturen, denk met name aan situaties waarin Opdrachtnemer toelagen m.b.t. overwerk, consignatie of onregelmatige diensten moet factureren.>>

Zie eis T.26 van het programma van eisen over de mogelijkheden voor het versturen van e-facturen.

OIN- en facturatiegegevens Defensie

[door Defensie te bevestigen OIN]	[bijbehorend organisatieonderdeel]
[door Defensie te bevestigen OIN]	[bijbehorend organisatieonderdeel]
[door Defensie te bevestigen OIN]	[bijbehorend organisatieonderdeel]

[door Defensie te bevestigen OIN]	[bijbehorend organisatieonderdeel]
[door Defensie te bevestigen OIN]	[bijbehorend organisatieonderdeel]
[door Defensie te bevestigen OIN]	[bijbehorend organisatieonderdeel]
[door Defensie te bevestigen OIN]	[bijbehorend organisatieonderdeel]

Reversed invoicing

<<Zie PvE eis T.19 en T.28 (indien van toepassing werkproces hier opnemen)>>

7. Overleg

<<Beschrijf hier operationele afspraken om invulling te geven aan de periodieke overlegcyclus tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, zie PvE hoofdstuk Organisatie en beheer >>

Indien er behoefte is bij de Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer vindt aanvullend overleg plaats. Hierin komen de door Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer gesignaleerde agendapunten aan de orde.

Deelnemers aan de overleggen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer:

Opdrachtgever:

Naam	Functie	Telefoon	Email

Opdrachtnemer:

Naam	Functie	Telefoon	Email

Rapportages

Rapportage voor Deelnemer
Zie PvE eis R.5. Indien Deelnemer behoefte heeft aan de rapportagegegevens zoals beschreven, dan hier benoemen en ook naar wie deze gestuurd moet worden.
Bekijk hierbij ook of eis R.7 van toepassing kan zijn en hoe daar invulling aan gegeven moet worden door de Opdrachtnemer.

Borging en rapportage toezeggingen kwaliteitswensen 2 en 3
De concrete toezeggingen uit de antwoorden op kwaliteitswensen 2 en 3 worden na gunning in dit DAP vastgelegd. Vermeld per toezegging de verwijzing naar de Inschrijving, de afgesproken activiteit of het resultaat, de verantwoordelijke, het moment of de frequentie, de benodigde medewerking van Defensie en de wijze waarop uitvoering en opvolging zichtbaar worden gemaakt. Sluit hierbij aan op de aangeboden aanpak en de contractueel overeengekomen verplichtingen.
Opdrachtnemer rapporteert elke meetperiode de status en voortgang van de uitvoering overeenkomstig eis R.13 van het PvE, met gebruik van bijlage 13 bij het AD, tabblad 'Algemeen', onderdeel 'Algemene opmerkingen/toelichting Opdrachtnemer'. De rapportage beschrijft de voortgang, uitvoering en opvolging van de toezeggingen. Bespreking en opvolging vinden plaats binnen het overleg van eis O.15 van het PvE.

<<Vul per toezegging in: kwaliteitswens en vindplaats in de Inschrijving; concrete toezegging; uitvoering/activiteit; verantwoordelijke; termijn/frequentie; benodigde bijdrage van Defensie; wijze van rapporteren; vastgelegde besluiten en vervolgacties.>>

8. Klachten en escalaties

Opdrachtgever, en Opdrachtnemer kunnen jegens elkaar een klacht indienen. Een klacht wordt besproken tussen betrokken partijen. Indien dit niet leidt tot een oplossing, dan wordt de functionaris betrokken die in hoofdstuk 2 is benoemd onder "klachten en escalatie".

Klachten jegens een der partijen worden afgehandeld volgens de klachtenprocedure van de partij waartegen de klacht wordt ingediend.

Er is sprake van een escalatie wanneer Opdrachtgever of Opdrachtnemer een klacht meldt, die niet in overleg met bijbehorende functionaris kan worden afgehandeld. Vervolgens wordt de functionaris betrokken die in hoofdstuk 2 is benoemd onder " escalatie".

Klachtenprocedure van Opdrachtnemer
Zie PvE eis A.6, voeg hier de klachtenprocedure toe.

9. Ondertekening

Aldus overeengekomen op <datum> en ondertekend in tweevoud door:

OPDRACHTGEVER

Naam: <naam>
Functie: <functie>

Handtekening :

Datum: <datum>

OPDRACHTNEMER

Naam : <naam>
Functie : <functie>

Handtekening :

Datum: <datum>

versie standaarddocument: D202250915