



**Raamovereenkomst voor de levering van Diensten bij
Geplande - en Ongeplande stremmingen**

Tussen

NS Reizigers BV

en

[Naam leverancier]

Datum:

Contractnummer:



Inhoudsopgave

1	Definities, contractstructuur en interpretatie	6
1.1	Definities	6
1.2	Interpretatie	7
1.3	Opdracht en opdrachtdocumenten	8
1.4	Rangorde van de documenten	8
2	Onderwerp van de Raamovereenkomst	9
2.1	Raamovereenkomst	9
2.2	De leveringsomvang	9
2.3	Maximale waarde	9
2.4	Wijziging van de Goederen en/of Diensten	9
2.5	Geen (minimale) afnameverplichting	10
2.6	Exclusiviteit	10
2.7	Vervallen	10
2.8	Niet-toepasselijheid Algemene Voorwaarden	10
3	Duur van de Raamovereenkomst	11
4	Prijzen, facturering en betaling	12
4.1	Prijs	12
4.2	Prijsaanpassingen	12
4.2.1	Tarieven inzet voertuigen en tarieven ongepland	12
4.2.2	Overige tarieven	13
4.2.3	IT tarieven	13
4.3	Vervallen	14
4.4	Frequentie facturering	14
4.5	E-ordening en E-invoicing	14
4.6	Adres	14
4.7	Betaling	15
4.8	Betwiste factuur	15
4.9	Afgekeurde facturen	15
4.10	Meerwerk en minderwerk	15
4.11	Vervallen	16
4.12	Verrekening	16
4.13	Startvergoeding en annuleringsregeling Ongeplande stremmingen	16
4.14	Annuleringsregeling Geplande stremmingen	17
4.15	Schematisch overzicht	18
4.16	Duurzaamheidsvergoedingen	19
5	Opdrachtverstrekking	21
5.1.	Toepasselijheid Inkooporder	21
5.2	Vervallen	21
5.3	Verstrekking Inkooporders	21
5.4	Statement Of Work (SOW) proces	22
5.5	Wijzigen Inkooporder	23
5.6	Levering Goederen en/of Diensten zonder Inkooporder	23
5.7	Rapportageverplichtingen	23
6	Vervallen	24



7	Vervallen	25
8	Vervallen	26
9	Garantie	27
9.1	Algemene garantie	27
9.2	vervallen	27
9.3	Nieuwe garantiertermijn	27
9.4	(Herstel)Werkzaamheden	27
10	Eigendom en recht van retentie NS-Zaken	28
10.1	NS Zaken	28
10.2	Recht van retentie	28
11	Intellectueel Eigendom	29
11.1	Overdracht (intellectuele) eigendomsrechten en Hulpzaken	29
11.2	Licentie	29
11.3	Inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van derden	29
11.4	Vrijwaring	30
12	Locatievoorschriften	31
12.1	Veiligheidsvoorschriften	31
12.2	Toegangspassen	31
13	Vervallen	32
14	Wet Arbeid Vreemdelingen (WAV)	33
14.1	Tewerkstellen vreemdelingen	33
14.2	Verschaffen geldige documenten	33
14.3	Rechten NS ten aanzien van WAV	33
14.4	Kettingbeding	34
15	Wet aanpak Schijnconstructies (WAS)	35
15.1	Naleving wet- en regelgeving	35
15.2	Vastleggen afspraken	35
15.3	Kettingbeding	35
16	Audit en Benchmark	36
16.1	Audit	36
16.2	Gevolgen audit	36
16.3	Benchmark	36
17	Environmental, Social en Governance “ESG”	38
17.1	Supplier Code of Conduct	38
17.2	Duurzaamheidsrapportage	38
17.3	Duurzaamheidsbijlage	38
17.4	Gepaste zorgvuldigheid	39
18	Informatiebeveiliging	40
18.1	Beheersing van beveiligingsrisico's	40
18.2	vervallen	40
18.3	Beveiligingsincident	40



18.4	Vervallen	40
19	Overige verplichtingen Leverancier	41
19.1	Nakoming verplichtingen en eisen	41
19.2	Onderaannemers	41
19.3	Inschakelen zelfstandigen zonder personeel “ZZP’ers”	42
19.4	(Organisatorische) wijzigingen	42
19.5	Risico op fraude	42
19.6	Financiële gegevens	42
20	Geheimhouding en Communicatie	43
20.1	Geheimhouding	43
20.2	Communicatie	43
20.3	Kennisgevingen	43
21	Evaluatie en klachten	44
21.1	Frequentie evaluatie	44
21.2	Resultaten evaluatie	44
21.3	Klachten	44
22	KPI's & bonus- en malusregeling	45
23	Tussentijdse beëindiging	46
23.1	Beëindiging door Partijen	46
23.2	Opzegging door NS	46
23.3	Opzegging door Leverancier	46
23.4	Exit regeling	47
24	Aansprakelijkheid	48
24.1	Aansprakelijkheid van Leverancier	48
24.2	Vrijwaring door Leverancier	48
24.3	Aansprakelijkheid van NS	48
25	Verzekeringen	50
25.1	Aansprakelijkheidsverzekering	50
26	Hoofdelijke aansprakelijkheid moedermaatschappij (optioneel)	51
27	Diversen	52
27.1	Afstand van recht	52
27.2	Wijzigingen	52
27.3	Ongeldige bepalingen	52
27.4	Overdracht van rechten en plichten	52
27.5	Survival clause	52
27.6	Toepasselijk recht en rechtsmacht	52



Intern

DE ONDERGETEKENDEN:

De besloten, vennootschap met beperkte aansprakelijkheid NS Reizigers B.V., statutair gevestigd te Utrecht en kantoorhoudende te 3511 ER Utrecht, aan Laan van Puntenburg 100, handelsregisternummer 30124362, vertegenwoordigd door .. , hierna te noemen: "NS";

en

de [besloten][naamloze] vennootschap [met beperkte aansprakelijkheid] [NAAM ENTITEIT], statutair gevestigd te [plaats] en kantoorhoudende te ([postcode]) [plaats], aan [adres], crediteurnummer [nummer], handelsregisternummer [nummer], vertegenwoordigd door [naam] [functie], hierna te noemen: "Leverancier"

Ieder der partijen ook aan te duiden als "Partij" en gezamenlijk ook aan te duiden als "Partijen".

IN OVERWEGING NEMENDE DAT:

- A. NS behoeft aan de levering Trein Vervangend Vervoer voor reizigers, bij een Geplande dan wel Ongeplande Stremming van één of meer van haar treinen in Nederland, en NS haar reizigers daartoe vervangend vervoer in de vorm van bussen en/of taxibussen, zoals nader gespecificeerd in deze Raamovereenkomst, wil aanbieden;
- B. NS een Europese aanbestedingsprocedure heeft gevolgd gepubliceerd onder publicatienummer [TED en Mercell kenmerk invullen], en Leverancier heeft geselecteerd om de Goederen en/of Diensten gedurende de in die procedure opgenomen tijd te leveren aan NS;
- C. Leverancier in staat is in genoemde behoeftte van NS te voorzien en de Diensten aan NS te leveren binnen het landelijke perceel, waarbij Leverancier de reizigers centraal stelt en alles in het werk stelt teneinde gestrande reizigers te vervoeren en de continuïteit van de Diensten te waarborgen;
- D. De levering van deze Diensten plaats zal vinden door middel van diverse vormen van afroep gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst op meerdere door NS te bepalen tijdstippen;
- E. Partijen hun afspraken met betrekking tot de levering van de Diensten door Leverancier aan NS in deze Raamovereenkomst wensen vast te leggen en Partijen aldus uitsluitend de voorwaarden zoals in deze Raamovereenkomst vervat op deze levering(en) van toepassing willen doen zijn.

KOMEN OVEREEN ALS VOLGT:



1 Definities, contractstructuur en interpretatie

1.1 Definities

Addendum:	een addendum op deze Raamovereenkomst waarin wijzigingen en/of aanvullingen en/of afwijkingen op deze Raamovereenkomst worden overeengekomen tussen Partijen;
Afroepopdracht	Een door NS verstrekte opdracht aan Opdrachtnemer waarin een in deze opdracht beschreven aantal Diensten wordt afgenoem, passende binnen de zgn. Limietopdrachten die louter ziet op de situatie van een Ongeplande stremming;
Annex:	een wijziging van een Bijlage;
Artikel:	een artikel uit deze Raamovereenkomst;
Bijlage:	een bijlage bij deze Raamovereenkomst;
Beveiligingsincident	een gebeurtenis die een bedreiging vormt of kan vormen voor de beschikbaarheid, authenticiteit, integriteit of vertrouwelijkheid van NS informatie en systemen;
Diensten:	de door Leverancier aan NS te leveren diensten als bedoeld en gespecificeerd in 2.2 en Bijlage C Programma van Eisen;
ESG:	Environmental, Social and Governance;
Gebrek	iedere afwijking aan de Diensten ten opzichte van de Specificaties alsmede enig ander niet of onjuist functioneren van (gedeelten van) de Diensten, hieronder begrepen de situatie dat dit, naar het redelijk oordeel van NS, ertoe leidt dat het normaal gebruik van de Diensten een risico voor NS met zich brengt.
Geplande stremming	Geplande buitendienststelling: Een buitendienststelling als gevolg van werkzaamheden aan de spoorinfrastructuur door ProRail waarvan de aanvang, duur, omvang en effect door NS binnen een bepaalde termijn is te voorzien. Inclusief een uitlopende calamiteit zoals beschreven in de definitie van Ongeplande stremming.
Goederen:	de door Leverancier aan NS te leveren goederen als bedoeld en gespecificeerd in Artikel x en Bijlage x;
Hulpzaken:	Vervaardigde of gebruikte (of te vervaardigen of te gebruiken) tekeningen, teksten, modellen, handboeken, monsters, hulpmiddelen, berekeningen, software, matrijzen, mallen en andere documenten en gegevensdragers;
Inkooporder:	een door NS verstrekte inkooporder of afroepopdracht aan Leverancier waarin een in deze opdracht beschreven aantal Diensten wordt afgenoem.
Korting:	een bedrag dat wordt gefactureerd door NS aan Leverancier danwel wordt verrekend met een vordering van Leverancier op NS;
NS-Zaken:	alle zaken die NS in verband met de Raamovereenkomst aan Leverancier ter beschikking stelt, waaronder programmatuur, documentatie, modellen, tekeningen, gereedschap of andere hulpmiddelen;
Offerte:	de schriftelijke aanbieding (inclusief e-mail) van Leverancier betreffende de door NS gevraagde en door Leverancier te leveren Diensten;
Ongeplande stremming	Ongeplande buitendienststelling: Een ongeplande buitendienststelling is een verstoring waarvan aanvang, duur en omvang niet vooraf door NS



kunnen worden vastgesteld, vaak ook aangeduid als een calamiteit. De duur van de ongeplande buitendienststelling start vanaf de eerste businzet en eindigt uiterlijk na 36 uur. Valt dit tijdens een weekend- of feestdag dan eindigt deze om 12 uur op de eerstvolgende reguliere werkdag. In het geval de verstoring dan nog niet is afgelopen, zal de ongeplande buitendienststelling worden behandeld als een 'Geplande buitendienststelling'.

Opdracht:	Verzamelbegrip voor afroep- en inkoopopdracht.
Raamovereenkomst:	deze raamovereenkomst tussen Partijen inclusief de Bijlagen, Annexen en Addenda;
Specificaties:	de specificaties waaraan de door Leverancier te leveren Diensten dienen te voldoen zoals opgenomen in het Programma van Eisen en de daarbij behorende bijlagen 01 t/m 27, aangehecht als Bijlage x ;
Standaardlevertijd:	de voor Diensten in deze Raamovereenkomst overeengekomen levertijd die als zodanig door NS in haar logistieke processen en systemen wordt opgenomen;
Tarievenlijst:	de lijst met de tarieven die de Leverancier hanteert voor het in rekening brengen van de bij/aan NS geleverde Diensten, aangehecht als Bijlage x ;
Werkdagen:	maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van de wettelijk erkende Nederlandse feestdagen in de zin van artikel 3 van de Algemene termijnenwet.

1.2 Interpretatie

Tenzij elders in de Raamovereenkomst uitdrukkelijk anders is bepaald, geldt bij de interpretatie van deze Raamovereenkomst het volgende:

- de Bijlagen, Annexen en Addenda zijn onverbrekelijk verbonden met, en maken een onlosmakelijk onderdeel uit van deze Raamovereenkomst. Een verwijzing naar deze Raamovereenkomst omvat derhalve tevens een verwijzing naar de Overwegingen, Bijlagen, Annexen en Addenda;
- de aanhef, kopjes en nummering van Artikelen, Bijlagen, Annexen of Addenda (of onderdelen daarvan) zijn slechts opgenomen ter vergemakkelijking van het gebruik en hebben geen invloed op de interpretatie ervan;
- de woorden "daaronder begrepen", "waaronder", "inclusief" en woorden van gelijke strekking betekenen "daaronder begrepen doch niet beperkt tot";
- een verwijzing naar een persoon geldt als een verwijzing naar een natuurlijk persoon, een personenvennootschap en/of een rechtspersoon;
- het enkelvoud wordt geacht mede te omvatten het meervoud en vice versa en een verwijzing naar een mannelijke vorm wordt mede geacht te omvatten een verwijzing naar een vrouwelijke vorm en vice versa;
- de in de Bijlagen, Annexen en/of Addenda bij deze Raamovereenkomst separaat gedefinieerde begrippen die afwijken van de gedefinieerde begrippen opgenomen in deze Raamovereenkomst zelf, zullen alleen voor de betreffende Bijlagen, Annexen en/of Addenda gelden; en
- verwijzingen naar Partijen omvatten tevens verwijzingen naar hun rechtsopvolger(s) onder algemene of bijzondere titel.



Intern

1.3 Opdracht en opdrachtdocumenten

- a) Het lichaam van de Raamovereenkomst;
- b) Nota('s) van Inlichtingen, **Bijlage x**;
- c) Programma van Eisen, inclusief bijlagen **Bijlage x**;
- d) Tarievenlijst, **Bijlage x**;
- e) Voorwaarden e-ordering, Voorwaarden digitale facturatie, **Bijlage x**;
- f) CPB bijlage, **Bijlage x**;
- g) NS Suppliers' Code of Conduct, **Bijlage x**;
- h) Duurzaamheidsbijlage, **Bijlage x**;
- i) **Optioneel:** Garantiestelling Moedermaatschappij;
- j) De inschrijvingsdocumenten, **Bijlage x**;
- k) Alle (andere) Bijlagen.

1.4 Rangorde van de documenten

Indien de opdrachtdocumenten onderling tegenstrijdig zijn, tenzij een andere bedoeling uit de Raamovereenkomst voortvloeit, geldt de rangorde zoals die in **Artikel 1.3** is opgenomen. Indien de rangorde geen uitsluitsel biedt, geldt dat een nieuw document voor een oud document gaat en een bijzondere regeling voor een algemene regeling gaat. Wanneer het door Leverancier aangebodene (in kwaliteit) uitgaat boven het in de aanbestedingsprocedure geëiste en indien NS daarmee akkoord is, prevaleert de inschrijving van Leverancier voor dat betreffende onderdeel boven alle andere opdrachtdocumenten.



2 Onderwerp van de Raamovereenkomst

2.1 Raamovereenkomst

Deze Raamovereenkomst regelt de algemene voorwaarden waaronder Leverancier de Diensten aan NS levert. Deze Raamovereenkomst houdt zelf geen opdracht tot het leveren of een verzoek om afname van specifieke Diensten in, tenzij Partijen uitdrukkelijk anders overeenkomen in deze Raamovereenkomst.

2.2 De leveringsomvang

Diensten

Leverancier stelt zich hierbij ter beschikking om voor de duur van de Raamovereenkomst de Diensten te leveren in overeenstemming met de Specificaties en met het bepaalde in deze Raamovereenkomst en de Inkooporders.

De Diensten bestaan -kort gezegd- uit de volgende activiteiten: Planning, levering en operationele aansturing van landelijk dekkend Gepland en Ongepland TVV (inclusief chauffeurs). Voor een uitgebreidere beschrijving van de Diensten zie hoofdstuk 2 van het Programma van Eisen.

De Tarievenlijst bevat de gecontracteerde Diensten. Deze Tarievenlijst is opgenomen in **Bijlage x**. Een lijst met Specificaties van de te leveren Diensten is opgenomen in **Bijlage x**. Wijzigingen in de Specificaties zijn slechts toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van NS.

Leverancier zal haar Diensten steeds overeenkomstig het in deze Raamovereenkomst en de Inkooporders bepaalde en de Specificaties en conform de best toepasselijke kwaliteitseisen uitvoeren en daarbij de zorg van een goed en zorgvuldig handelend leverancier in acht nemen. Leverancier is tevens gehouden gevolg te geven aan alle aanwijzingen van of namens NS omtrent de uitvoering van deze Raamovereenkomst en de Inkooporders.

2.3 Maximale waarde

Als binnen de looptijd van de Raamovereenkomst de maximale waarde van de Raamovereenkomst van 500.000.000 euro wordt bereikt, dan heeft NS het recht de Raamovereenkomst (inclusief Bijlage en/of Inkooporder) met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk (tussentijds) te beëindigen door middel van opzegging, zonder tot schadevergoeding gehouden te zijn.

2.4 Wijziging van de Goederen en/of Diensten

Leverancier dient rekening te houden met wijzigingen ten aanzien van de inhoud, omvang en locatie van de te leveren Diensten. NS behoudt zich het recht voor om tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst de inhoud, omvang en locatie van de af te nemen Diensten te wijzigen bij wijze van herzieningsclausule als bedoeld in artikel 2.163c Aanbestedingswet. In een dergelijk geval zal NS in overleg treden met de Leverancier. Op de werkzaamheden voortvloeiende uit de wijzigingen zijn de bepalingen van de Raamovereenkomst van overeenkomstige toepassing. Nieuwe afspraken hieromtrent zullen schriftelijk worden vastgelegd in een Addendum.



Intern

2.5 Geen (minimale) afnameverplichting

NS is niet verplicht om een bepaalde (minimale) hoeveelheid aan Diensten af te nemen van Leverancier uit hoofde van deze Raamovereenkomst.

2.6 Exclusiviteit

Gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst worden de Goederen en/of Diensten exclusief geleverd door Leverancier, tenzij (i) NS aangeeft de Diensten zelf te gaan verrichten c.q. de Goederen zelf te gaan ontwikkelen/produceren, (ii) Partijen op enig moment anders overeenkomen of (iii) Leverancier tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van deze Raamovereenkomst en/of Inkooporder in welk geval NS het recht heeft de betreffende en aanverwante Diensten c.q. de levering van de Goederen uit te besteden aan een andere leverancier.

NS behoudt zich in specifieke gevallen het recht voor om trein vervangend vervoer in te kopen bij een andere – derde – OV partij. Te denken aan het benutten van bestaande OV verbindingen waaronder metro en/of tram verbindingen. Ook als er bij deze Geplande Buitendienststelling bussen ingezet zouden kunnen worden onder deze Raamovereenkomst.

2.7 Vervallen

2.8 Niet-toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

De toepasselijkheid van door Leverancier gehanteerde of te hanteren algemene voorwaarden of andere bedingen van Leverancier worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. De algemene voorwaarden van Partijen zijn ook niet van toepassing indien daarnaar wordt verwezen in facturen, offertes en/of andere documenten en/of deze voorwaarden als bijlage bij dergelijke documenten zijn gevoegd.



Intern

3 Duur van de Raamovereenkomst

Deze Raamovereenkomst wordt aangegaan voor de duur van vijf (5) jaar, beginnende op **1 juli 2026**, en van rechtswege eindigende op 30-06-2031. Zij kan door NS worden verlengd met maximaal 2 termijnen van 1,5 jaar, of zoveel kortere of langere termijnen als NS wenst, tot een maximale duur van 8 jaar. Indien NS wenst te verlengen zal verlenging plaatsvinden door schriftelijke kennisgeving aan Leverancier met inachtneming van een termijn van ten minste 12 maanden vóór afloop van de aanvankelijke duur van de Raamovereenkomst, dan wel een volgende termijn. Leverancier kan een door NS gewenste verlenging niet weigeren.

Ingeval de Raamovereenkomst wordt verlengd overeenkomstig dit Artikel, vindt de verlenging plaats onder dezelfde voorwaarden zoals neergelegd in deze Raamovereenkomst, inclusief de daarbij behorende Bijlagen, Addenda en Annexen of onder de voorwaarden zoals vast te leggen in een te ondertekenen Addendum.



4 Prijzen, facturering en betaling

4.1 Prijs

Tijdens de initiële looptijd van deze Raamovereenkomst worden door Leverancier aan NS de prijzen in rekening gebracht als opgenomen in de Tarievenlijst in **Bijlage x**. De prijzen zijn in Euro's en exclusief BTW.

In de Tarievenlijst zijn alle componenten van de te leveren Diensten opgenomen. Het is Leverancier niet toegestaan andere prijzen in rekening te brengen inzake de levering van de Diensten dan de prijzen genoemd in de Tarievenlijst.

Alle tarieven als genoemd in Bijlage D - tarievenlijst bij deze Raamovereenkomst zijn geldig en staan vast tot en met 31 december 2027 tenzij anders wordt overeengekomen conform de bepalingen van artikel 4.2.

4.2 Prijsaanpassingen

Per tariefgroep / soort zijn onderstaande clausules beschreven voor het doorvoeren van prijsaanpassingen.

4.2.1 Tarieven inzet voertuigen en tarieven ongepland

Voor de vervoer gerelateerde tarieven is onderstaande clausule voor prijsaanpassingen van toepassing.

Indexering van tarieven vindt plaats op basis van de NEA-index (NEA indexering volgens 'groepsvervoer per touringcar'). Éénmaal per jaar mag Leverancier hiervoor een verzoek indienen. De eerste mogelijkheid tot indexering van de tarieven is 1 januari 2027. Er wordt niet met terugwerkende kracht geïndexeerd.

Leverancier deelt de bedoelde kostenontwikkeling jaarlijks binnen tien (10) werkdagen na bekendmaking door het NEA schriftelijk mede aan NS, voorzien van het rapport uitgegeven door het NEA (voorzien van een onderbouwing).

Pas na schriftelijke instemming van NS kunnen tariefwijzigingen worden doorbelast aan NS. Als de tarieven worden gewijzigd, stuurt Leverancier een nieuwe aangepaste prijslijst aan NS.

Tariefwijzigingen dienen twee (2) maanden voorafgaand aan de voorgenomen invoering schriftelijk en gemotiveerd aan NS kenbaar te worden gemaakt.

Een eenzijdige door Leverancier doorgevoerde tariefwijziging geeft NS het recht deze Raamovereenkomst te beëindigen per datum van invoering van die wijziging.

Het percentage voor de tariefstijging wordt afgerond op één decimaal achter de komma. Het uitgangspunt is dat de NEA indexering wordt toegepast mits deze niet hoger is dan 2%.



4.2.2 Overige tarieven

Met overige tarieven wordt verwezen naar de overige tarieven in bijlage D – tarievenlijst. Het betreft tarieven voor verkeersregelaars en buscoördinatoren. Voor deze tarieven is onderstaande clausule voor prijsaanpassingen van toepassing.

Eenmaal per jaar mag Leverancier hiervoor een verzoek indienen. De eerste mogelijkheid tot indexering van de tarieven is 1 januari 2027. Er wordt niet met terugwerkende kracht geïndexeerd.

Deze tarieven uit de tarievenlijst mogen verhoogd worden op basis van de procentuele wijziging van de CBS CAO-lonen en contractuele loonkosten index (basis 2020=100), zoals gepubliceerd op StatLine door het Centraal Bureau voor de Statistiek. Uitgangspunt is de ontwikkeling berekend over de periode van het derde kwartaal van het huidige jaar ten opzichte van het derde kwartaal van het daarvan voorafgaande jaar. Het uitgangspunt is dat de ontwikkeling van deze prijsindex wordt toegepast op het loonkostendeel van het tarief mits deze niet hoger is dan 2%.

Indien de genoemde index niet langer beschikbaar is, wordt een door partijen gezamenlijk vast te stellen, zo veel mogelijk vergelijkbare CBS-index toegepast.

Tariefwijzigingen dienen twee (2) maanden voorafgaand aan de voorgenomen invoering schriftelijk en gemotiveerd aan NS kenbaar te worden gemaakt.

Een eenzijdige door Leverancier doorgevoerde tariefwijziging geeft NS het recht deze Raamovereenkomst te beëindigen per datum van invoering van die wijziging.

4.2.3 IT tarieven

Met IT tarieven wordt verwezen naar de IT tarieven zoals opgenomen in bijlage D – tarievenblad, tabblad IT rollen. Voor deze tarieven is onderstaande clausule voor prijsaanpassingen van toepassing.

Eenmaal per jaar mag Leverancier hiervoor een verzoek indienen. De eerste mogelijkheid tot indexering van de tarieven is 1 januari 2027. Er wordt niet met terugwerkende kracht geïndexeerd.

Deze tarieven uit de tarievenlijst mogen verhoogd worden op basis van de procentuele wijziging van de CBS Dienstenprijsindex (DPI) voor commerciële dienstverlening en transport (basis 2021=100), 62 Computerprogrammering, advisering en aanverwante diensten. Uitgangspunt is de ontwikkeling berekend over de periode van het derde kwartaal van het huidige jaar ten opzichte van het derde kwartaal van het daarvan voorafgaande jaar. Het uitgangspunt is dat de ontwikkeling van deze prijsindex wordt toegepast op het loonkostendeel van het tarief mits deze niet hoger is dan 2%.

Indien de genoemde index niet langer beschikbaar is, wordt een door partijen gezamenlijk vast te stellen, zo veel mogelijk vergelijkbare CBS-index toegepast.

Tariefwijzigingen dienen twee (2) maanden voorafgaand aan de voorgenomen invoering schriftelijk en gemotiveerd aan NS kenbaar te worden gemaakt.

Een eenzijdige door Leverancier doorgevoerde tariefwijziging geeft NS het recht deze Raamovereenkomst te beëindigen per datum van invoering van die wijziging.



Intern

4.3 Vervallen

4.4 Frequentie facturering

Facturering van de Diensten vindt per Inkooporder plaats. Een factuur heeft uitsluitend betrekking op de Diensten welke conform de Inkooporder zijn geleverd. Leverancier dient de factuur uiterlijk zes (6) maanden na levering van de Diensten aan NS te verstrekken.

4.5 E-ordering en E-invoicing

NS maakt gebruik van SAP/Ariba voor E-Ordering en E-Invoicing. Onder E-ordering en E-invoicing wordt door NS verstaan “het elektronisch verzenden van Inkooporders en elektronisch ontvangen van facturen via het Ariba Netwerk” (Zie ook bijlage e- Voorwaarden e-ordering, Voorwaarden digitale facturatie).

Leverancier zal binnen twee (2) maanden na ondertekening van de Raamovereenkomst een handelsrelatie hebben met NS op het Ariba Netwerk. Hiervoor zal Leverancier een account moeten aanmaken op het Ariba Netwerk als deze account nog niet bestaat. Deze handelsrelatie maakt het mogelijk om documenten uit te wisselen via het Ariba Netwerk (bijvoorbeeld het versturen van Inkooporders naar Leverancier en facturen ontvangen van Leverancier). Door acceptatie van de handelsrelatie, accepteert Leverancier de eisen die door Ariba en NS gesteld worden op/aan het Ariba Netwerk.

Aan het gebruik van het Ariba Netwerk voor dit proces zijn voor Leverancier mogelijk kosten verbonden. Leverancier heeft de mogelijkheid om met een standaard account (via PO Flip) of full account (met volledige integratie van ERP systemen) te connecteren met het Ariba Netwerk. Via deze link krijg je informatie over de accounts van Ariba Informatie E-Ordering/E-Invoicing NS of de Ariba website. Kosten voor het opstellen en inrichten van de Ariba Netwerk connectie kunnen niet aan NS worden doorbelast.

Leverancier voldoet aan de hiervoor omschreven voorwaarden alsmede aan de vereisten die het gekozen platform stelt inzake elektronische ordering en facturatie.

4.6 Adres

Momenteel werkt NS aan de implementatie van e-ordering/e-invoicing via het Ariba Netwerk met ook als doel dat leveranciers facturen via het Ariba Netwerk naar NS sturen. Totdat dit systeem is geïmplementeerd kunnen facturen, ook als Pdf-bestand worden gestuurd naar inkoopfacturen@ns.nl. In overleg met NS kan ook Peppol worden toegepast.

Naast de wettelijke factuurvereisten dient het volgende op de factuur vermeld te worden:

- Het crediteurennummer van Leverancier
- Contractnummer
- Inkooporder nummer
- Artikelnummer(s) van NS
- Specificatie factuur in lijn met Inkooporder en regelnummer
- Periode/datum levering
- Indien relevant: vermelding G rekeningnummer en het daarop te storten bedrag en percentage



Facturen die niet aan bovenstaande vereisten voldoen, zullen niet door NS in behandeling worden genomen worden.

4.7 Betaling

Er worden door NS geen andere kosten betaald dan de kosten die expliciet in deze Raamovereenkomst zijn vastgelegd. Betaling vindt plaats binnen dertig (30) kalenderdagen na ontvangst van een correct opgemaakte factuur tenzij NS de Diensten heeft afgekeurd. Betalingen door NS ontslaan Leverancier niet van enige verplichting, garantie of aansprakelijkheid.

4.8 Betwiste factuur

Indien een factuur of een gedeelte van de factuur wordt betwist, zal de betaling van de factuur worden opgeschort.

Indien NS een factuur betwist dan zal Leverancier aan NS binnen twintig (20) Werkdagen een nadere onderbouwing verstrekken. Indien Leverancier deze onderbouwing niet tijdig verstrekt dan worden de betwiste bedragen geacht ten onrechte in rekening te zijn gebracht en is NS niet meer gehouden deze te voldoen. Indien Leverancier wel tijdig een onderbouwing verstrekt en NS gaat alsnog akkoord met het eerder betwiste deel, dan zal NS dit binnen tien (10) Werkdagen na ontvangst van de onderbouwing aan Leverancier laten weten en kan Leverancier daarvoor een nieuwe factuur sturen waarna NS deze zal betalen.

4.9 Afgeweekte facturen

Indien een factuur niet definitief wordt goedgekeurd en betaling ervan wordt opgeschort in overeenstemming met Artikel 4.8 (Betwiste factuur) zal Leverancier NS een nieuwe factuur sturen inzake het onbetwiste gedeelte en voor de betwiste factuur aan NS een creditfactuur sturen. NS zal deze nieuwe factuur binnen dertig (30) kalenderdagen na ontvangst daarvan betalen.

4.10 Meerwerk en minderwerk

Indien als gevolg van een door NS gewenste wijziging van de op de Raamovereenkomst gebaseerde opdrachten de door Leverancier te verrichten prestaties aantoonbaar worden verzuwd of uitgebred, is sprake van meerwerk waarvoor Leverancier een additionele vergoeding kan ontvangen. Indien sprake is van een vergoeding, zal deze vergoeding worden vastgesteld op basis van de grondslagen die zijn gebruikt ter bepaling van de oorspronkelijk overeengekomen vergoeding. Tot meerwerk wordt niet erkend additionele werkzaamheden die Leverancier had kunnen voorzien en daarmee geacht te worden zijn inbegrepen in de Inschrijvingsdocumenten van Leverancier bij het sluiten van de Raamovereenkomst.

Indien Leverancier meent recht te hebben op een vergoeding van meerwerk zal de Leverancier pas een begin maken met de uitvoering van dit meerwerk, nadat:

- (i) Leverancier een Offerte heeft uitgebracht met betrekking tot de omvang van het verwachte meerwerk en de hieraan verbonden kosten voor NS; en
- (ii) Leverancier van NS een Inkooporder heeft ontvangen voor de uitvoering van het meerwerk.



Intern

Indien Leverancier niet aan deze voorwaarden heeft voldaan, is Leverancier niet gerechtigd meerwerk in rekening te brengen.

Indien als gevolg van een wijziging van de op de Raamovereenkomst gebaseerde opdrachten de door Leverancier te verrichten prestaties aantoonbaar worden verminderd, is sprake van minderwerk. Partijen zullen in dat geval de overeengekomen vergoeding naar rato van het minderwerk aanpassen.

4.11 Vervallen

4.12 Verrekening

NS mag alle bedragen die zij uit hoofde van de Raamovereenkomst aan Leverancier verschuldigd is verrekenen met alle vorderingen die NS en/of (een) aan NS gelieerde partij(en) op de Leverancier en/of (een) aan Leverancier gelieerde partij(en) heeft/hebben.

4.13 Startvergoeding en annuleringsregeling Ongeplande stremmingen

Hieronder worden de startvergoedingen en annuleringsvergoedingen beschreven. Daarnaast is een schematische overzicht toegevoegd in paragraaf 4.15.

Startvergoeding:

In geval van een Ongeplande Stremming ontvangt Leverancier een startvergoeding per voertuig indien de voertuigen binnen de maximale Responsetijd (60 minuten in Daluren en 75 minuten in Spitsuren) op de door NS aangegeven Startlocatie arriveren. De startvergoeding is de vergoeding zoals door Leverancier ingediend in het Prijzenblad bij de Inschrijving.

De Startvergoeding wordt gehalveerd voor de voertuigen die buiten de gestelde Responsetijd arriveren op de door NS aangegeven Startlocatie. Hetgeen betekent dat 50% van de startvergoeding niet bij NS in rekening wordt gebracht. In de situatie dat door NS bij een Ongeplande Stremming meer dan 30 voertuigen worden afgeroepen, wordt deze mogelijke halvering van de startvergoeding niet toegepast voor het aantal voertuigen boven de 30 die onverhoop buiten de Responsetijden arriveren.

Annuleringsregeling

NS is te allen tijde bevoegd om na het versturen van de Opdracht, de betreffende Opdracht (zonder opgaaf van redenen) te annuleren. Onder annulering van een Opdracht door NS wordt hierna mede verstaan een gedeeltelijke annulering en wordt niet verstaan het geval dat zij tot (al dan niet gedeeltelijke) annulering heeft besloten omdat Leverancier zijn verplichtingen niet of niet tijdig is nagekomen.

Annuleringsregeling Ongeplande Stremming

In geval van een Ongeplande Stremming is de volgende annuleringsregeling van toepassing; De Startvergoeding (excl. BTW) zoals opgenomen in het Prijzenblad mag Leverancier in rekening brengen voor voertuigen die onderweg zijn naar de door NS aangegeven Startlocatie voor de eerste inzet wanneer deze conform de vastgestelde responstijden bij de Startlocatie zullen aankomen maar nog niet rijden met reizigers, op het moment dat de Ongeplande Stremming wordt afgeblazen.



Annuleringsregeling over vaste Startvergoeding tijdstip annuleren -tijdstip opdracht:

Er wordt gemeten aan de hand van Tijdstip annuleren - tijdstip opdracht =	Hoeveel % van de startvergoeding wordt vergoed?	Vergoeding (excl. BTW) per rijdende bus
Niet vertrokken naar gewenste NS startlocatie	0%	Geen startvergoeding van toepassing
t/m 30 minuten	50%	Na gunning startvergoeding in euro toevoegen op basis van Standaardformulier - Prijzenblad
> 30 minuten	100%	Na gunning startvergoeding in euro toevoegen op basis van Standaardformulier - Prijzenblad

Op het moment dat de Opdracht wordt ingetrokken en er bussen met reizigers onderweg zijn, dan worden deze bussen vergoed conform de condities opgenomen in het Prijzenblad van deze Raamovereenkomst.

Bij annuleringen van een Opdracht bij Ongeplande stremmingen (calamiteiten), dient Leverancier aan te tonen voor bussen die wel uit de remise vertrokken zijn maar nog leeg onderweg zijn naar de door NS gewenste startlocatie voor de eerste inzet, dat voldaan is aan de vastgestelde responsetijden en de bussen (verder) daadwerkelijk ingezet zijn. Bij voorkeur middels het delen van de GPS informatie van deze bussen of anderszins aantoonbaar maken om aanspraak te kunnen maken op de annuleringsvergoeding. Voertuigen die niet vertrokken zijn vanaf de remise / of andere locatie(s) naar de door NS gewenste startlocatie komen nimmer in aanmerking voor een annuleringsvergoeding.

Daarnaast dient minimaal vastgelegd te zijn:

- tijdstip Opdracht NS;
- tijdstip vertrek uit remise;
- tijdstip van annuleren;
- kenteken vervoermiddel.

4.14 Annuleringsregeling Geplande stremmingen

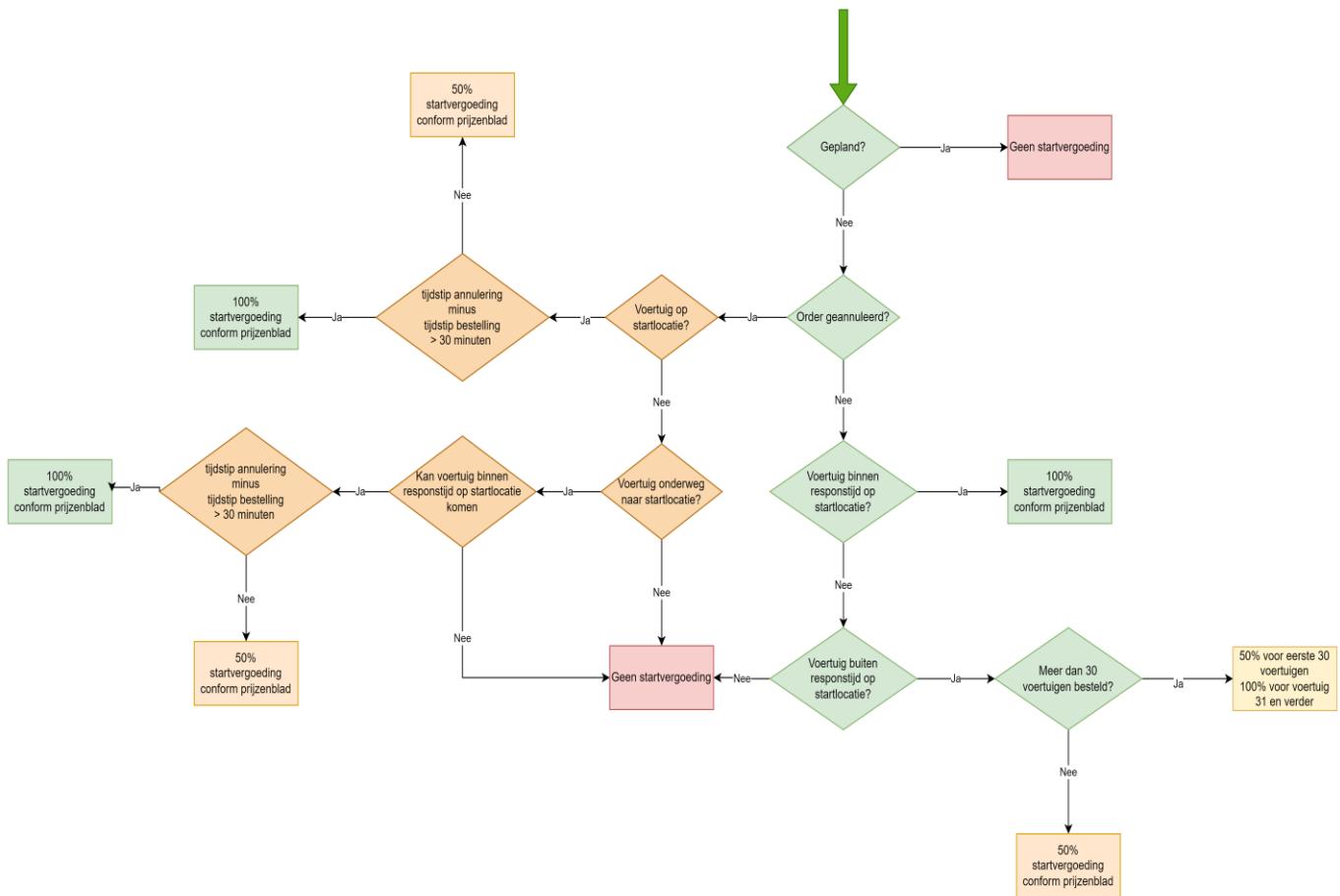
NS is te allen tijde bevoegd om na het versturen van de Opdracht, de betreffende Opdracht (zonder opgaaf van redenen) te annuleren. Onder annulering van een Opdracht door NS wordt hierna mede verstaan een gedeeltelijke annulering en wordt niet verstaan het geval dat zij tot (al dan niet gedeeltelijke) annulering heeft besloten omdat Leverancier zijn verplichtingen niet of niet tijdig is nagekomen

Hierbij dient in aanmerking te worden genomen dat indien NS nog geen schriftelijke Opdracht heeft verstrekt aan Leverancier, er nog geen sprake is van een overeenkomst, welke daarom niet geannuleerd kan/hoeft te worden. NS is in dit geval dus geen vergoeding aan Leverancier verschuldigd.

Bij het annuleren van bussen voor Geplande Stremmingen geldt onderstaande regeling:

Indien NS in de periode van binnen drie (3) weken tot uitvoering een bevestigde busdienst annuleert vergoed NS €200 per door NS bestelde bus per dag bij volledige of gedeeltelijke annulering. Bij gedeeltelijke annulering bijv. van 10 dagen naar 8 dagen zal NS voor die dagen die worden geannuleerd een vergoeding betalen van €200 per geannuleerde door NS bestelde bus.

4.15 Schematisch overzicht





4.16 Duurzaamheidsvergoedingen

In deze paragraaf worden de duurzaamheidsvergoedingen die NS beschikbaar stelt aan Leverancier beschreven.

Hernieuwbare brandstof

NS vergoedt bij inzet van HVO100 het prijsverschil met reguliere diesel (B7) tot maximaal €0,35 per liter, én betaalt daarnaast een stimulans van €0,05 per liter, waardoor de maximale vergoeding €0,40 per liter bedraagt. Indien het prijsverschil nul of negatief is, vervalt de stimulans en wordt geen vergoeding uitgekeerd. NS behoudt zich het recht voor om jaarlijks de prijsprikkel voor hernieuwbare brandstoffen aan te passen.

Het prijsverschil tussen HVO100 en B7 wordt maandelijks vastgesteld op basis van de landelijke adviesprijzen gepubliceerd door commerciële aanbieders (te denken aan 'PK Energy', 'Fieten Olie' en 'BP Nederland'). Voor zowel B7 diesel als HVO100 geldt de prijs van de eerste dag van de betreffende maand en wordt het prijsverschil berekend als het gemiddelde verschil tussen de drie bronnen. Indien een bron geen literprijs vermeldt, wordt de prijs van de kleinste beschikbare eenheid, bijvoorbeeld per 100 liter, omgerekend naar een literprijs. Partijen komen overeen dat, indien een geschiktere of onafhankelijkere bron beschikbaar is, deze in onderlinge overeenstemming als nieuwe referentie kan worden vastgesteld.

Zero-emissie

Voor zero-emissie voertuigen wordt per gereden kilometer een stimulans van €0,12 uitgekeerd, waarbij zero-emissie bij voorkeur wordt gerealiseerd met hernieuwbare energie.

Voorbeeldberekening bonus HV100 positief prijsverschil:

Uitgangspunten:

- Prijs HVO100: €1,85 per liter
- Prijs reguliere diesel (B7): €1,55 per liter
- Verschil = €1,85 - €1,55 = €0,30 per liter
- Maximale prijsverschilvergoeding: €0,35 per liter
- Stimulans: €0,05 per liter HVO100
- Inzet: 1.000 liter HVO100

Berekening vergoeding HVO100:

- Prijsverschil is €0,30 per liter, dit is lager dan de maximale vergoeding van €0,35 per liter, dus het volledige prijsverschil wordt vergoed.
- Stimulans per liter is €0,05.
- Totale vergoeding per liter = €0,30 + €0,05 = €0,35.
- Totale vergoeding voor 1.000 liter HVO100:
1.000 liter x €0,35 = €350

Voorbeeldberekening bonus HV100 negatief prijsverschil:

Uitgangspunten:

- Prijs HVO100: €1,50 per liter
- Prijs reguliere diesel (B7): €1,55 per liter
- Verschil = €1,50 - €1,55 = -€0,05 per liter
- Maximale prijsverschilvergoeding: €0,35 per liter
- Stimulans: €0,05 per liter HVO100
- Inzet: 1.000 liter HVO100



Intern

Berekening vergoeding HVO100:

- Prijsverschil is negatief, HVO100 is goedkoper dan diesel. Vergoeding prijsverschil en extra stimulans vervallen
- Stimulans per liter is €0,00.
- Totale vergoeding per liter = €0,00 + €0,00 = €0,00.
- Totale vergoeding voor 1.000 liter HVO100:
1.000 liter x €0,00 = €0

Voorbeeldberekening bonus Zero-emissie:

- Aantal gereden kilometers met zero-emissie voertuig: 500 km
- Stimulans per km: €0,12
- Totale stimulans:
500 km x €0,12 = €60



5 Opdrachtverstrekking

5.1. Toepasselijkheid Inkooporder

Met betrekking tot de afname door NS en de levering door Leverancier van bepaalde Diensten zal NS aan Leverancier eventueel na goedkeuring van een door NS ontvangen Offerte van Leverancier één of meerdere Inkooporder(s) verstrekken. Inkooporders worden geacht een Bijlage te zijn bij deze Raamovereenkomst en maken een integraal en onlosmakelijk onderdeel uit van deze Raamovereenkomst. Ingeval en voor zover een Inkooporder ten nadele van NS afwijkt van de bepalingen van de Raamovereenkomst prevaleren de bepalingen van deze Raamovereenkomst, tenzij uitdrukkelijk in de Inkooporder is opgenomen dat het een afwijking op de Raamovereenkomst betreft.

5.2 Vervallen

5.3 Verstrekking Inkooporders

NS verstrekkt met inachtneming van het volgende in dit Artikel, voor Geplande Stremmingen en Ongeplande Stremmingen Inkoopopdrachten resp. Afroepopdrachten via SAP aan Leverancier.

a) Geplande Stremmingen (Inkoopopdracht)

NS verstrekkt voor Diensten bij Geplande Stremmingen, een Inkoopopdracht middels SAP nadat de ingestuurde offerte van Leverancier is goedgekeurd. De Inkoopopdracht behelst in elk geval de financiële gegevens en kenmerken voor uitvoering van een dergelijke Opdracht door Leverancier. Een dergelijke Inkoopopdracht wordt aan Leverancier verstrekkt middels SAP.

b) Ongeplande Stremmingen (Afroepopdracht)

Een Opdrachtverstrekking in geval van Ongeplande stremming, welke hierbij tevens aangeduid wordt als Afroepopdracht, kan alleen plaatsvinden door de hiertoe bevoegde NS medewerkers.

NS verstrekkt voor Diensten bij Ongeplande Stremmingen Leverancier jaarlijks uiterlijk half februari van het betreffende jaar een Limietopdracht waarin is aangegeven dat er in de genoemde periode Ongeplande Stremmingen bij Leverancier worden afgenoem. Op basis van de verstrekte Afroepopdracht(en) kan Leverancier met referentie aan de in dat jaar lopende Limietopdracht maandelijks de daadwerkelijke Ongeplande Stremmingen aan NS factureren.

Het tijdstip van de per telefoon verstekte opdrachtverstrekking geldt als het tijdstip waarop de betreffende Afroepopdracht is verstrekkt.

NS is voornemens om Leverancier tijdens de looptijd van deze Raamovereenkomst aan te laten sluiten op door NS ingezette middelen voor 'stille communicatie' bij Ongeplande stremmingen. Wanneer deze aansluiting heeft plaatsgevonden geldt als tijdstip van opdrachtverstrekking het moment waarop de elektronische berichten met daarin de gevraagde buskwantiteiten aan Leverancier gestuurd zijn —een dergelijke berichtgeving wordt alsdan geschaard onder de definitie "Opdracht". van deze Raamovereenkomst.

Een Ongeplande stremming geldt als beëindigd op het moment waarop de afdeling Klantbegeleiding van NS per telefoon of applicatie aangeeft dat de betreffende Ongeplande Stremming is beëindigd.



Intern

Indien en voor zover NS, bijvoorbeeld bij de opdrachtverstrekkíng, een prognose heeft gegeven inzake de duur van de Ongeplande stremming ís deze prognose louter indicatief en derhalve voor NS niet bindend, zodat Leverancier geen enkele aanspraak daaraan kan ontlenen anders dan dat hij zijn daadwerkelijke inzet, uit hoofde van de Annuleringsregeling van artikel 4.13 in deze Raamovereenkomst, bij NS in rekening mag brengen.

Indien de afdeling Klantbegeleiding per telefoon aangeeft dat een Ongeplande stremming is beëindigd op een moment dat er nog geen bussen) op de betreffende Locaties) is (zijn) gearriveerd zal NS aan Leverancier (uitsluitend) de vergoeding betalen conform alle voorwaarden bij de in Artikel 4.13 opgenomen Annuleringsregeling.

Leverancier werkt mee aan verbetervoorstellen of wijzigingen die NS gedurende de contractperiode kan doorvoeren in het bestelproces (inrichting catalogi, automatiseren bestellingen etc.).

5.4 Statement Of Work (SOW) proces

Ten behoeve van IT werkzaamheden zal NS zogenaamde Statements of Work overeenkomen met de Leverancier, hierbij worden de uur tarieven uit **bijlage Dd – tarievenblad**, tabblad IT rollen toegepast door Leverancier.

Een SOW zal middels gezamenlijke afstemming tussen NS en Leverancier overeen worden gekomen. Er vindt afstemming plaats over tenminste de volgende aspecten:

1. Projectbeschrijving: Een gedetailleerde beschrijving van het project, inclusief de doelstellingen en de verwachte resultaten.
2. Scope van het werk: De specifieke taken en verantwoordelijkheden die onder de SOW vallen.
3. Tijdlíjn: De verwachte start- en einddata van het project, evenals belangrijke mijlpalen.
4. De evaluatiemomenten tussen NS en Leverancier over de voortgang op de verwachte resultaten en het continue bewaken van ingezette uren vs. Overeengekomen uren. NS en Leverancier treden in overleg indien het aantal verwachte uren niet toereikend zal zijn om tot het verwachte resultaat te komen.

Na overeenstemming over de SOW zal NS hiervoor een Inkoopopdracht verstrekken aan Leverancier.

De werkzaamheden van de SOW worden uitgevoerd op basis van nacalculatie van daadwerkelijk bestede uren, tegen de overeengekomen uurtarieven.

De overeengekomen SOW geldt als inschatting van de benodigde tijd en kosten. Deze inschatting is niet bindend, maar dient als referentie voor planning en budgetbewaking.

Partijen houden continu vinger aan de pols tijdens periodieke overleggen en door het delen van voortgangsrapportages met inzicht in bestede uren, resterende inschatting en afwijkingen. Bij nadere of verwachte overschrijding van de te besteden uren in de overeengekomen SOW vindt aanvullend overleg plaats tussen Leverancier en NS. Tijdens dit overleg worden de volgende punten besproken:

- actuele voortgang en resterende werkzaamheden;
- impact op planning en budget;
- eventuele bijstelling van de offerte of aanvullende afspraken.



Intern

Zonder dit overleg mag Leverancier geen extra werkzaamheden uitvoeren die leiden tot overschrijding van het budget of de inschatting. Indien blijkt dat de tijdsinvestering significant afwijkt van de inschatting, wordt in overleg een bijgestelde offerte opgesteld en overeengekomen.

5.5 Wijzigen Inkooporder

Inkooporders kunnen door NS worden gewijzigd en herroepen en/of gedeeltelijk worden gewijzigd en herroepen. Indien Leverancier reeds kosten heeft gemaakt dan zal NS aan Leverancier de door Leverancier aantoonbaar, conform de Raamovereenkomst, gemaakte, niet te vermijden kosten vergoeden. Eventuele winstderving komt niet voor vergoeding in aanmerking.

5.6 Levering Goederen en/of Diensten zonder Inkooporder

In het geval Leverancier Diensten levert aan NS waaraan geen Inkooporder of SOW ten grondslag ligt, mogen deze Diensten niet door Leverancier bij NS in rekening worden gebracht.

5.7 Rapportageverplichtingen

Er wordt verwezen naar de Rapportageverplichtingen zoals opgenomen in [Bijlage c Programma](#) van Eisen hoofdstuk 7.4 voor de geldende eisen ten aanzien van de rapportageverplichtingen.



Intern

6 Vervallen



Intern

7 Vervallen

Intern

8 Vervallen



9 Garantie

Leverancier garandeert dat:

- de Diensten worden verricht conform de eisen die aan goed vakmanschap mogen worden gesteld;
- de Diensten geschikt zijn voor het doel waarvoor NS de Diensten wenst te gebruiken en voor het doel waarvoor de Raamovereenkomst is gesloten;
- de Diensten vrij zijn van Gebreken en in overeenstemming zijn met de Specificaties;
- alle toepasselijke nationale en internationale wet- en regelgeving met betrekking tot de Diensten in acht zijn genomen.

9.1 Algemene garantie

Voor alle door Leverancier geleverde Diensten geldt een algemene garantietijd van twee jaar na uitvoering van de Diensten.

Deze algemene garantie houdt in dat de Gebreken die binnen voornoemde termijnen worden ontdekt, op eerste verzoek van NS onverwijd en kosteloos door Leverancier worden hersteld of verholpen, zo nodig door het opnieuw verrichten van de desbetreffende Diensten.

9.2 vervallen

9.3 Nieuwe garantietijd

Na herstel van Gebreken c.q. (vervangende) verrichte Diensten verleent Leverancier opnieuw een algemene garantie (Artikel 9.1) op de geleverde Diensten uit hoofde van deze Raamovereenkomst.

9.4 (Herstel)Werkzaamheden

Alle door Leverancier te verrichten werkzaamheden op grond van zijn garantieverplichtingen uit hoofde van deze Raamovereenkomst zijn voor rekening en risico van Leverancier, tenzij Leverancier binnen vier weken na het beroep op de garantie aantoont dat de ontstane Gebreken het gevolg zijn van een onjuist gebruik of ondeugdelijke behandeling van de Goederen door NS dan wel van vandalisme, een ongeval of normale slijtage te wijten zijn aan NS.



10 Eigendom en recht van retentie NS-Zaken

10.1 NS Zaken

NS blijft eigenaar van alle NS-Zaken. De Leverancier zal zich, behoudens schriftelijke toestemming van NS, onthouden van zodanig handelen of nalaten met betrekking tot de NS-Zaken dat NS daarvan de eigendom verliest door zaaksvorming, natrekking, vermenging, of op welke andere wijze dan ook. Voorts staat de Leverancier ervoor in dat de NS-Zaken niet worden belast, of bezwaard met rechten van derden en Leverancier zal deze NS-Zaken gescheiden van haar eigen zaken bewaren en als zodanig kenmerken dat het voor derden duidelijk is dat de NS-Zaken eigendom zijn van NS. Leverancier zal de NS-Zaken geheel voor eigen risico gebruiken en in goede staat aan NS teruggeven.

10.2 Recht van retentie

De Leverancier heeft geen retentierecht of opschortingsrecht met betrekking tot de NS-Zaken.



11 Intellectueel Eigendom

11.1 Overdracht (intellectuele) eigendomsrechten en Hulpzaken

NS komt alle overdraagbare (intellectuele) eigendomsrechten toe op (i) de werkwijzen die voor of in opdracht van NS zijn ontworpen en/of vervaardigd, (ii) de resultaten van Diensten en (iii) de daarvoor door NS of de Leverancier specifiek voor NS vervaardigde Hulpzaken. Deze rechten worden op grond van deze Raamovereenkomst door Leverancier aan NS overgedragen, welke overdracht na het ontstaan van die rechten door NS bij voorbaat wordt aanvaard (voor zover het toekomstige rechten betreft op het moment van ontstaan van die rechten). Voor zover voor de overdracht van dergelijke rechten een nadere akte zou zijn vereist, machtigt Leverancier NS bij voorbaat onherroepelijk om een zodanige akte op te maken en namens Leverancier te ondertekenen. Voor de overdracht van deze rechten en Hulpzaken is NS geen aparte vergoeding verschuldigd.

11.2 Licentie

Indien en voor zover Leverancier intellectuele eigendomsrechten kan doen gelden ten aanzien van de geleverde Goederen, Hulpzaken en/of resultaten van Diensten, en indien deze intellectuele eigendomsrechten niet voorafgaand of bij totstandkoming van de Raamovereenkomst zijn overgedragen aan NS (Artikel 11.1), verleent Leverancier aan NS een kosteloze, niet exclusieve, eeuwigdurende, wereldwijde, overdraagbare licentie tot het gebruik van de geleverde Goederen, Hulpzaken of resultaten van Diensten.

Dit gebruiksrecht omvat in ieder geval het recht om ten behoeve van NS-doeleinden, de geleverde Goederen, resultaten van Diensten en/of Hulpzaken te gebruiken, te onderhouden, te verbeteren, te produceren of door anderen te laten onderhouden, verbeteren en/of te produceren.

11.3 Inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van derden

Leverancier garandeert dat (onderdelen van) de geleverde Diensten geen inbreuk maken op enig rechten van derden (waaronder intellectuele eigendomsrechten) en evenmin onderworpen zijn aan een geschil omtrent rechten van derden, alsmede dat het gebruik ervan ook anderszins niet onrechtmatig is jegens derden.

Indien een derde claimt dat de Diensten inbreuk maken op diens rechten, zal Leverancier in overleg met NS:

- a) voor de Diensten de noodzakelijke gebruiksrechten verwerven;
- b) de betrokken Diensten zodanig wijzigen dat deze geen inbreuk meer maken op de rechten van derden;
- c) de betrokken Diensten vervangen door gelijkwaardige goederen en/of diensten, die geen inbreuk maken op rechten van derden; dan wel
- d) de Diensten staken met terugbetaling van de voor de desbetreffende Diensten betaalde vergoeding.



Intern

11.4 Vrijwaring

Leverancier vrijwaart NS tegen alle gevolgen van aanspraken van derden wegens inbreuk op hun rechten (van intellectueel eigendom) in verband met de geleverde Diensten. Deze vrijwaring heeft mede betrekking op alle schade en kosten die NS in verband met een dergelijke aanspraak lijdt of maakt of zal lijden of zal maken.



12 Locatievoorschriften

12.1 Veiligheidsvoorschriften

Alleen die personen hebben toegang tot de locaties van NS die door Leverancier bij NS zijn aangemeld. Indien personen toegang dienen te krijgen tot locaties waarvoor speciale voorwaarden gelden, is Leverancier gehouden de daarbij behorende veiligheidsvoorschriften te hanteren en/of na te leven en de wettelijk vereiste bevoegdheden aan te vragen voor deze personen.

12.2 Toegangspassen

De personeelsleden van Leverancier en van diens onderaannemers die op een NS locatie moeten zijn, dienen in het bezit te zijn van een NS-toegangspas (NS Legitimatiebewijs Dorden). Voornoemde personeelsleden dienen hun NS-toegangspas goed zichtbaar te dragen. Op verzoek dienen zij zich niet alleen door middel van hun NS-toegangspas maar ook door middel van hun identiteitsbewijs te legitimeren. Het proces voor het maken van de NS-toegangspassen wordt zowel door NS als door een externe partij uitgevoerd. Deze externe partij treedt op als verwerker in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) onder verantwoordelijkheid van NS. Leverancier zal de gegevens die nodig zijn voor het maken van deze toegangspas aan NS en/of de externe partij verstrekken. Er zal voor het verstrekken van deze gegevens geen Data Transfer Agreement (DTA) tussen NS en de Leverancier en evenmin tussen de externe partij en de Leverancier worden gesloten, aangezien zowel NS als de Leverancier als verwerkingsverantwoordelijke worden gekwalificeerd. De NS-toegangspas blijft eigendom van NS. De beheertaken van de NS-toegangspas liggen bij Leverancier, deze is verantwoordelijk voor pasbeheer en misbruik. Leverancier is verantwoordelijk voor de distributie van de NS-toegangspas.



Intern

13 Vervallen



14 Wet Arbeid Vreemdelingen (WAV)

14.1 Tewerkstellen vreemdelingen

Leverancier garandeert, ook indien hij optreedt als opdrachtgever van derden en/of doorlener als gevolg waarvan hij arbeidskrachten van derden inzet voor de uitvoering van deze Raamovereenkomst, dat indien en zolang hij een vreemdeling als bedoeld in de Vreemdelingenwet 2000 en/of de Wet arbeid vreemdelingen bij NS voor de uitvoering van de Raamovereenkomst te werk stelt:

- a) dat Leverancier beschikt over een voor deze vreemdeling afgegeven geldige tewerkstellingsvergunning die het Leverancier toestaat de vreemdeling feitelijk bij NS tewerk te stellen;
- b) deze tewerkstelling in overeenstemming is en zal blijven met de Wet arbeid vreemdelingen; en
- c) de vreemdeling beschikt over een geldig identiteitsbewijs in de zin van de Wet op de identificatieplicht en dat deze vreemdeling, eventueel met tussenkomst van Leverancier, dit op eerste verzoek van NS zal kunnen tonen.

14.2 Verschaffen geldige documenten

Leverancier verschaft NS voordat de vreemdeling voor het eerst aanvangt met zijn feitelijke werkzaamheden bij NS, een papieren of elektronisch afschrift van de tewerkstellingsvergunning en van het identiteitsbewijs van de vreemdeling. Indien deze documenten tussentijds zouden wijzigen verschaft Leverancier NS onmiddellijk een exemplaar van dit gewijzigde document. Indien een document zijn geldigheid tussentijds verliest, stelt Leverancier NS daarvan onmiddellijk schriftelijk op de hoogte. Leverancier garandeert dat zodra een dezer documenten niet (meer) geldig is, de desbetreffende vreemdeling niet langer bij NS werkzaam zal zijn.

14.3 Rechten NS ten aanzien van WAV

NS is gerechtigd, met betrekking tot de documenten genoemd in Artikel 14.2 (een geldige tewerkstellingsvergunning en geldig identiteitsbewijs van de vreemdeling):

- a) (afschriften van) de door Leverancier verstrekte documenten te bewaren op een door NS te bepalen wijze en duur, om steeds te kunnen voldoen aan de in de Wet arbeid vreemdelingen voorgeschreven bewaar- en toonplicht;
- b) zelf of door daartoe door NS aangewezen derden voor, tijdens en na het werk te controleren dat deze documenten geldig en volledig zijn en betrekking hebben op de feitelijk aanwezige, door Leverancier bij NS tewerkgestelde personen;
- c) (afschriften van) deze documenten op eerste verzoek te verstrekken aan de daartoe bij of krachtens de wet bevoegde ambtenaar. NS zal Leverancier zo snel mogelijk en indien mogelijk schriftelijk inlichten indien een dergelijk verzoek wordt gedaan;
- d) bij het niet voldoen aan het in Artikel 14.1 en/of 14.2 bepaalde de vreemdeling onmiddellijk de toegang tot het bedrijfsterrein van NS te ontzeggen of hem onmiddellijk van het bedrijfsterrein te verwijderen.



Intern

14.4 Kettingbeding

Leverancier zal in elke door hem te sluiten overeenkomst met derden ten behoeve van de uitvoering van deze Raamovereenkomst de hiervoor genoemde bepalingen, opnemen en voorts deze derden verplichten deze bepalingen in eventueel door hem af te sluiten overeenkomsten op te nemen. Leverancier verstrekkt aan NS een kopie van de overeenkomst met de onderleverancier waaruit blijkt dat het bepaalde in dit Artikel is overeengekomen met de onderleverancier.



15 Wet aanpak Schijnconstructies (WAS)

15.1 Naleving wet- en regelgeving

Leverancier houdt zich bij de uitvoering van de Raamovereenkomst aan geldende wet- en regelgeving en leeft de toepasselijke arbeidsvoorwaarden na (waaronder de van toepassing zijnde cao).

15.2 Vastleggen afspraken

Leverancier legt alle arbeidsvoorwaardelijke afspraken ten behoeve van de uitvoering van de opdracht op een inzichtelijke en toegankelijke wijze vast. Leverancier verschaft desgevraagd aan bevoegde instanties toegang tot deze arbeidsvoorwaardelijke afspraken en werkt mee aan controles, audits of loonvalidatie.

Leverancier verschaft desgevraagd aan NS toegang tot deze arbeidsvoorwaardelijke afspraken indien NS dit noodzakelijk acht in verband met een loonvordering aangaande verrichte arbeid ten behoeve van de Raamovereenkomst alsmede bij het constateren van onregelmatigheden.

15.3 Kettingbeding

Leverancier zal in elke door hem te sluiten overeenkomst met derden ten behoeve van de uitvoering van deze Raamovereenkomst de hiervoor genoemde bepalingen, opnemen en voorts deze derden verplichten deze bepalingen in eventueel door hem af te sluiten overeenkomsten op te nemen. Leverancier verstrekkt aan NS een kopie van de overeenkomst met de onderleverancier waaruit blijkt dat het bepaalde in dit Artikel is overeengekomen met de onderleverancier.



16 Audit en Benchmark

16.1 Audit

NS heeft het recht om zelfstandig audits uit te voeren of aanwezig te zijn bij door Leverancier uit te voeren audits bij onderaannemers (witness audits), op de naleving van deze Raamovereenkomst en/of de Inkooporder(s) (zie ook PVE 8.1: Algemene kwaliteitsverplichting en toepassing op onderaannemers). Audits kunnen worden uitgevoerd door medewerkers van NS of door externe auditpartijen die door NS zijn gecontracteerd. De Leverancier verplicht zich reeds hierbij hieraan zijn medewerking te verlenen.

Een audit kan met ten minste 24 uur voorafgaande kennisgeving plaatsvinden, maar ook onaangekondigd, zoals bij mystery visits en in geval van urgente situaties. NS zal erop toezien dat audits de bedrijfsvoering van Leverancier zo min mogelijk hinderen.

Teneinde een audit als bedoeld in dit Artikel plaats te kunnen laten vinden, zal Leverancier een adequate administratie aanleggen en onderhouden.

Leverancier zal ervoor zorgen – voor zover nodig – dat haar medewerkers/personeel, door haar ingeschakelde derden/onderaannemers en haar (externe) accountant eveneens volledig medewerking (hieronder begrepen de inzage in documenten voor zover vereist) verlenen aan een audit.

De kosten voor de audit komen voor rekening van NS, tenzij de audit materiële onregelmatigheden aan het licht heeft gebracht, in welk geval de redelijke kosten van de audit voor rekening van Leverancier komen. In beide gevallen is het Leverancier niet toegestaan kosten bij NS in rekening te brengen inzake haar medewerking aan een audit.

16.2 Gevolgen audit

Indien een audit uitwijst dat Leverancier niet (volledig) aan haar verplichtingen uit hoofde van deze Raamovereenkomst en/of de Inkooporder(s) heeft voldaan, zal Leverancier zo snel als redelijkerwijs mogelijk ervoor zorgdragen dat alsnog aan deze verplichtingen wordt voldaan.

Leverancier zal daartoe onverwijld, maar uiterlijk binnen dertig (30) kalenderdagen, nadat de uitkomst van de audit bekend is, aan NS schriftelijk mededelen welke maatregelen daartoe getroffen zullen worden en wanneer deze uitgevoerd zullen zijn.

De standaardtermijn voor het structureel oplossen van de geconstateerde tekortkomingen bedraagt maximaal negentig (90) kalenderdagen nadat de uitkomst van de audit bekend is. Afwijkingen van de genoemde termijnen zijn uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke goedkeuring door NS.

Vervolgens zal Leverancier aantonen dat zij aan de genoemde verplichtingen voldoet. De gevolgen van de niet of niet correcte naleving van de verwerking van de uitkomsten kan nader geregeld worden in een Addendum.

16.3 Benchmark

NS heeft het recht jaarlijks de marktconformiteit van de kwaliteit / prijs verhouding van de Diensten uit te (laten) voeren. Voor de vergelijkbaarheid wordt rekening gehouden met een aantal



Intern

elementen zoals de aard en het volume van de Diensten, de performance van de Diensten en de marktsector.

Indien uit de benchmark blijkt dat de kwaliteit/ prijs verhouding niet markconform is, treden Partijen in overleg om tot een voor beide Partijen aanvaardbare oplossing te komen in lijn met de uitkomsten van de benchmark.



17 Environmental, Social en Governance “ESG”

Partijen zijn zich bewust van het belang van integer, maatschappelijk verantwoord ondernemen dat zich onder meer uit in het verduurzamen van de handelsketen, meer in het bijzonder door rekening te houden met het klimaat, (de bescherming van) mensenrechten en het streven naar sociale gelijkheid.

17.1 Supplier Code of Conduct

Om duidelijk te maken welke normen en waarden binnen NS gelden, heeft NS de NS Supplier Code of Conduct opgesteld ([Bijlage x](#)). Leverancier dient de bepalingen uit de NS Supplier Code of Conduct na te leven. Indien Leverancier over een materieel gelijkluidende Code of Conduct beschikt en deze naleeft, dan voldoet Leverancier daarmee aan de NS Supplier Code of Conduct. NS bepaalt of de Code of Conduct van Leverancier gelijkwaardig is.

Leverancier dient de NS Supplier Code of Conduct te allen tijde te respecteren en na te leven en NS in staat te stellen deze naleving te monitoren. In het geval Leverancier gebruik maakt van (toe)leveranciers, dan draagt de Leverancier er zorg voor dat deze (toe)leveranciers vergelijkbare standaarden hanteren.

Als Leverancier een overtreding van de NS Supplier Code of Conduct constateert, dan stelt Leverancier NS daarvan direct op de hoogte.

Als Leverancier de NS Supplier Code of Conduct overtreedt, dan is NS gerechtigd om passende maatregelen te nemen. Deze maatregelen kunnen onder meer zijn: opzegging van de Raamovereenkomst, het nemen van andere (juridische) maatregelen en/of het inlichten van bevoegde autoriteiten.

17.2 Duurzaamheidsrapportage

Partijen erkennen dat de Corporate Sustainability Reporting Directive “CSRD” (of andere relevante wetgeving) hen kan verplichten om ESG-gerelateerde aspecten openbaar te maken. Voor NS (grote onderneming) geldt op grond van de CSRD de verplichting om over ESG te rapporteren vanaf boekjaar 2027. NS dient niet alleen te rapporteren over haar eigen prestaties op ESG-thema's, maar ook over die van haar klanten en (onder)leveranciers. In dat kader komen Partijen het volgende met elkaar overeen. Iedere Partij zal de andere Partij binnen een redelijke termijn alle door de andere Partij redelijkerwijs gevraagde informatie m.b.t. ESG-gerelateerde aspecten van deze Raamovereenkomst verstrekken, in een zodanig formaat en detailniveau dat de verzoekende Partij de informatie kan gebruiken om aan haar openbaarmakingsverplichtingen te voldoen. Partijen zullen de informatie die zij van de andere Partij hebben ontvangen niet voor andere doeleinden gebruiken.

17.3 Duurzaamheidsbijlage

NS heeft een duurzaamheidsbijlage opgesteld. In deze duurzaamheidsbijlage wordt aangegeven welke ESG-informatie NS van Leverancier wenst te ontvangen en welke nadere eisen aan Leverancier worden gesteld onder meer op grond van Broeikasgasemissies, Circulariteit en Social Return. Leverancier dient aan de in deze bijlage gestelde eisen te voldoen en de



Intern

gevraagde informatie aan NS te verstrekken. Deze duurzaamheidsbijlage is als **bijlage** i aangehecht.

17.4 Gepaste zorgvuldigheid

Partijen erkennen de noodzaak om ESG-due diligence uit te voeren en verplichten zich ertoe om alle redelijke en noodzakelijke stappen te ondernemen om negatieve effecten op mensenrechten en milieu te identificeren, te voorkomen, en te beperken binnen hun toeleveringsketens en bedrijfsvoering.



18 Informatiebeveiliging

18.1 Beheersing van beveiligingsrisico's

Leverancier is gehouden de informatiebeveiliging van de diensten adequaat in te richten en de beveiligingsrisico's aantoonbaar te beheersen. De informatiebeveiliging bestaat uit technische, operationele en organisatorische maatregelen. De beveiligingsmaatregelen dienen in overeenstemming te zijn met de stand der techniek en het belang van de Diensten voor NS.

18.2 vervallen

18.3 Beveiligingsincident

Leverancier zal NS onmiddellijk informeren in geval van een Beveiligingsincident, waaronder doch niet beperkt tot een daadwerkelijke, dreigende of vermoede misbruik van gegevens (waaronder verlies, diefstal, toegang, manipulatie en openbaarmaking). Daartoe zal zij NS in ieder geval een samenvatting van de aard van het Beveiligingsincident geven, alsmede een overzicht van alle acties genomen om de effecten van het Beveiligingsincident te mitigeren. Tevens zal Leverancier NS op de hoogte houden over ontwikkelingen betreffende het Beveiligingsincident en welke maatregelen Leverancier treft om het Beveiligingsincident in de toekomst te voorkomen.

Maatregelen ter reparatie van het Beveiligingsincident zullen zoveel mogelijk vooraf aan NS ter goedkeuring worden voorgelegd. Leverancier is onverminderd gehouden om mitigerende maatregelen te treffen – indien noodzakelijk zonder voorafgaand overleg en goedkeuring door NS – om de gevolgen, en schade als gevolg van het Beveiligingsincident, zoveel mogelijk te beperken.

Leverancier zal tijdig alle benodigde informatie aan NS verstrekken die NS nodig heeft voor het doen van een melding aan de toezichthouder(s), bevoegde autoriteit(en) en betrokkenen(n).

Onverminderd de overige rechten van NS, is NS in geval van een Beveiligingsincident gerechtigd de Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen. NS is niet gehouden tot compensatie of anderszins aan Leverancier.

18.4 Vervallen



19 Overige verplichtingen Leverancier

19.1 Nakoming verplichtingen en eisen

Leverancier garandeert NS dat zij alle verplichtingen en eisen die voortvloeien uit de toepasselijke wet- en regelgeving zal nakomen. Dit geldt ook voor verplichtingen die zijn opgenomen in de stukken behorende tot de aanbestedingsprocedure. Voorts garandeert Leverancier NS dat Leverancier zich zal houden aan de EU-sancties zoals die voor Nederlandse bedrijven gelden.

De leverancier verplicht zich om alle werkzaamheden te verrichten met inachtneming van de hoogste standaarden van zorgvuldigheid, integriteit en professionaliteit, teneinde elke vorm van reputatieschade voor NS te voorkomen. Indien zich omstandigheden voordoen die mogelijk tot reputatieschade voor NS kunnen leiden, is de leverancier gehouden NS hiervan onverwijld en volledig te informeren. Voorts dient de leverancier passende en proactieve maatregelen te treffen om de schadelijke gevolgen voor de reputatie van NS te voorkomen dan wel te beperken.

Leverancier onderkent dat de continuïteit en de kwaliteit van de te verlenen Diensten voor NS van wezenlijk belang is en dat onderbreking of onvoldoende kwaliteit van de te verlenen Diensten voor NS grote en verstrekende gevolgen, waaronder grote schade, met zich mee kan brengen. Leverancier garandeert dan ook de continuïteit van de door haar te leveren Diensten..

19.2 Onderaannemers

Indien Leverancier enig deel van deze Raamovereenkomst met behulp van onderaannemers wil laten uitvoeren dan dient Leverancier uiterlijk voor ingangsdatum van de Raamovereenkomst (in de Implementatietermijn) daarvan opgave te hebben gedaan en schriftelijke goedkeuring van NS te hebben ontvangen.

Leverancier is niet bevoegd, behoudens voorafgaande schriftelijke goedkeuring van NS, enig deel van de Raamovereenkomst door onderaannemers te laten verrichten. NS kan voorwaarden verbinden aan de door haar te verlenen goedkeuring.

Leverancier is niet bevoegd, behoudens voorafgaande schriftelijke goedkeuring van NS, door haar ingeschakelde onderaannemers te wijzigen/te vervangen. NS kan voorwaarden verbinden aan de door haar te verlenen goedkeuring.

Leverancier blijft te allen tijde jegens NS verantwoordelijk voor de onderaannemers bij de uitvoering van deze Raamovereenkomst. Voor zover op Leverancier een verplichting rust ingevolge deze Raamovereenkomst en de bijbehorende bijlagen en voor zover Leverancier voor de nakoming van deze verplichting afhankelijk is van de medewerking van een onderaannemer, ontslaat dat Leverancier niet van nakoming van die verplichting.

Leverancier bedingt van de respectievelijke onderaannemers dat Leverancier de opdracht aan die onderaannemers kan beëindigen op het eerste schriftelijke verzoek van NS, zonder dat NS tot enigerlei vergoeding is gehouden, indien de desbetreffende onderaannemer niet handelt in overeenstemming met deze Raamovereenkomst en de bijbehorende Bijlagen, Annexen en Addenda.



19.3 Inschakelen zelfstandigen zonder personeel “ZZP’ers”

Het is Leverancier uitsluitend toegestaan voor de uitvoering van de Diensten gebruik te maken van de inzet van ZZP’ers indien NS daarvoor haar voorafgaande schriftelijke toestemming heeft verleend.

19.4 (Organisatorische) wijzigingen

Leverancier houdt NS op de hoogte van organisatorische en personele ontwikkelingen en/of veranderingen binnen haar organisatie die op enigerlei wijze van belang kunnen zijn voor NS en/of de uitvoering van deze Raamovereenkomst.

19.5 Risico op fraude

Indien Leverancier en/of één van zijn onderaannemers wordt betrokken in een onderzoek door het Openbaar Ministerie naar fraude, zullen NS en Leverancier ín overleg treden over te nemen (nadere) maatregelen om het risico op fraude in de toekomst te beperken.

19.6 Financiële gegevens

Leverancier verplicht zich jaarlijks een verklaring te overleggen waaruit blijkt dat Leverancier nog steeds voldoet aan de door NS in de aanbestedingsprocedure gestelde financiële kengetallen en financiële minimumeisen. Tevens dient Leverancier NS direct op de hoogte te stellen van alle relevante informatie omtrent eventuele wijzigingen in de financiële situatie van Leverancier.



20 Geheimhouding en Communicatie

20.1 Geheimhouding

Partijen zullen, zowel gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst als gedurende een periode van vijf (5) jaar na het verstrijken en/of beëindiging ervan, alle van elkaar ontvangen informatie en stukken vertrouwelijk behandelen.

Leverancier dient alle uitingen zoals persberichten, publicaties, websites, reclames e.d. waarbij de merknaam NS of het logo van NS is betrokken c.q. wordt genoemd, vooraf ter schriftelijke goedkeuring voor te leggen aan NS.

20.2 Communicatie

Partijen zullen elkaar over ontwikkelingen, belangrijke gebeurtenissen en de kwaliteit van de Diensten op regelmatige wijze informeren. Zie ook hoofdstuk 10.6 van bijlage c – Programma van Eisen.

In de implementatieperiode zal in overleg tussen NS en Leverancier een communicatiematrix worden opgesteld en toegevoegd aan deze Raamovereenkomst waaruit volgt wie de contactpersonen zijn.

20.3 Kennisgevingen

Alle mededelingen en kennisgevingen uit hoofde van deze Raamovereenkomst die direct een impact zullen hebben op deze Raamovereenkomst en de uitvoering daarvan, zullen tevens schriftelijk worden gedaan aan het adres van de andere Partij(en) zoals weergegeven aan het begin van deze Raamovereenkomst. Dergelijke mededelingen of kennisgevingen dienen aangetekend te worden verstuurd of per koerier te worden verzonden en met een kopie per e-mail met bericht van ontvangstbevestiging. Hieronder wordt mede begrepen wijzigingen in de moedermaatschappij, in de aandeelhouders en in het seniormanagement van Leverancier en belangrijke wijzigingen in de toeleveringsketen en aanleverlijnen. In dergelijke gevallen kan NS aanvullende garanties eisen.

Wijzigingen in de contactpersonen en/of (e-mail)adressen van een Partij zullen per omgaande aan de andere Partij, kenbaar worden gemaakt in overeenstemming met de voorgaande alinea.



Intern

21 Evaluatie en klachten

21.1 Frequentie evaluatie

Evaluatie van de Diensten vindt op basis van de in het PVE gestelde eisen. Zie hoofdstuk 10.6 van **bijlage c – Programma van Eisen**.

21.2 Resultaten evaluatie

De resultaten van de evaluatie zullen door Partijen zoveel en zo snel als mogelijk (i) worden ingevoerd dan wel (ii) indien daartoe aanleiding bestaat, in een wijziging van of aanvulling op deze Raamovereenkomst en/of de betreffende Inkooporder in een Addendum vastgelegd worden.

21.3 Klachten

In **bijlage c - Programma van Eisen** hoofdstuk 8.2 zijn de eisen rondom klachtafhandeling beschreven.



Intern

22 KPI's & bonus- en malusregeling

De KPI's inclusief bonus- en malusregelingen zijn opgenomen in **bijlage c** - Programma van Eisen en **bijlage 26 – Bonus malus regeling**

Het verbeuren van eventuele boetes laat de mogelijkheid tot het vorderen van schadevergoeding onverlet en NS heeft het recht naast deze boete tevens nakoming, schadevergoeding en/of ontbinding te vorderen.



23 Tussentijdse beëindiging

23.1 Beëindiging door Partijen

Onverminderd de overige rechten van Partijen op grond van deze Raamovereenkomst en/of de wet, hebben Partijen in de volgende gevallen het recht, zonder nadere ingebrekestelling, de Raamovereenkomst (inclusief Bijlage en/of Inkooporder) met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te beëindigen door middel van ontbinding danwel opzegging, zonder tot (schade)vergoeding gehouden te zijn:

- a) de andere Partij (voorlopig) surseance van betaling aanvraagt of hem (voorlopig) surseance van betaling wordt verleend;
- b) de andere Partij zijn faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard;
- c) de andere Partij zijn huidige onderneming staakt of liquideert;
- d) indien op een aanmerkelijk deel van het vermogen van de andere Partij beslag wordt gelegd, welk beslag niet binnen bekwame tijd is opgeheven;
- e) de andere Partij tekortschiet in de nakoming van een wezenlijke verplichting onder de Raamovereenkomst als gevolg van een overmachtssituatie en 1) deze situatie langer dan drie (3) maanden duurt of 2) zeer waarschijnlijk is dat deze situatie zo'n periode zal aanhouden;
- f) Leverancier na definitieve gunning niet voldoet aan de overeengekomen verbeteracties binnen de afgesproken tijdslijnen in relatie tot de gestelde eisen m.b.t. informatieveiligheid zoals opgenomen in 4.1.3 van de Gunningsleidraad.
- g) Indien een verbeterplan (conform hetgeen opgenomen in het Programma van Eisen (hoofdstuk 7.5) niet binnen de daarvoor geldende termijn wordt aangeleverd of niet wordt uitgevoerd, volgt een ingebrekestelling. Hierop heeft Leverancier 30 kalenderdagen om alsnog te voldoen. Bij uitblijvende verbetering of herhaling binnen een jaar behoudt NS zich het recht voor het contract te beëindigen wegens wanprestatie;
- h) NS gedeeltelijk of geheel de concessie voor het HRN verliest.

23.2 Opzegging door NS

Onverminderd de overige rechten van NS op grond van deze Raamovereenkomst en/of de wet, heeft NS het recht om de Raamovereenkomst (inclusief Bijlage en/of Inkooporder) geheel of gedeeltelijk tussentijds op te zeggen met inachtneming van een termijn van twee (2) maanden, zonder tot enige (schade)vergoeding gehouden te zijn. Indien NS op grond van dit Artikel de Raamovereenkomst (geheel of gedeeltelijk) opzegt, zonder dat sprake is van een tekortschieten van Leverancier, bedraagt de opzegtermijn zes (6) maanden. In dat geval zal NS aan Leverancier de door Leverancier tot de datum van opzegging aantoonbaar, conform de Raamovereenkomst, gemaakte, niet te vermijden kosten vergoeden die het direct gevolg zijn van de geleverde Diensten. Eventuele gederfde winst, gedane investeringen of andere vergoeding(en) komen niet voor vergoeding in aanmerking.

23.3 Opzegging door Leverancier



Leverancier is, behoudens de gevallen zoals weergegeven in Artikel 23.1 a t/m d, niet gerechtigd de Raamovereenkomst (inclusief Bijlage en/of Inkooporder) tussentijds te beëindigen door middel van opzegging.

23.4 Exit regeling

Indien deze Raamovereenkomst geheel of gedeeltelijk tussentijds wordt beëindigd (ongeacht op welke gronden of op wiens initiatief), zullen Partijen die maatregelen nemen die ertoe leiden dat de levering vanaf het tijdstip van beëindiging door NS zelf of door een door NS aangewezen derde kan worden voortgezet. Leverancier is verplicht hieraan mee te werken en conform de redelijke instructies van NS te handelen.

Leverancier is verplicht, in aanvulling op voorgaande alinea, explicet zorg te dragen voor de beschikbaarheid van de benodigde kennis, documentatie en middelen alsmede de levering daarvan aan NS, in zodanig formaat dat deze direct bruikbaar zijn voor een eventuele derde voor de uitvoering van de levering.

Leverancier garandeert dat ook na het eindigen van onderhavige Raamovereenkomst de noodzakelijke activiteiten wat betreft de verlening van de Diensten al dan niet door Leverancier of een door NS ingeschakelde derde ongestoord kunnen worden uitgevoerd.

Alle kosten welke redelijkerwijze voor het uitvoeren van de exit-regeling, uit hoofde van dit Artikel, moeten worden gemaakt vanaf het moment dat één der Partijen kenbaar maakt deze Raamovereenkomst te willen beëindigen, komen afhankelijk van de hierna omschreven omstandigheden voor rekening van de daarbij aangeduiden Partij:

- a. In geval van tekortkoming door één der Partijen: de desbetreffende Partij;
- b. Op verzoek van één der Partijen zonder dat sprake is van een tekortkoming van de andere Partij: de verzoekende Partij;
- c. In geval van tijdsverloop van deze Raamovereenkomst: NS

Tenzij anders overeengekomen, verplichten Partijen zich uiterlijk binnen zes (6) maanden na datum van ondertekening van deze Raamovereenkomst gedetailleerde afspraken - omtrent het in dit Artikel bepaalde - te hebben gemaakt en schriftelijk te hebben vastgelegd.



24 Aansprakelijkheid

24.1 Aansprakelijkheid van Leverancier

Leverancier is jegens NS niet aansprakelijk voor verlies van goodwill of gemiste kansen.

De aansprakelijkheid van Leverancier jegens NS onder deze Raamovereenkomst is beperkt tot een bedrag van Euro 5.000.000,- (zegge; vijf miljoen euro) per gebeurtenis met een maximum van Euro 10.000.000, - (zegge: tien miljoen euro) per jaar.

De beperking van de aansprakelijkheid van Leverancier zoals uiteengezet in dit **Artikel 24.1** is niet van toepassing in geval van opzet, bedrog, grove schuld door Leverancier, haar personeel of door haar ingeschakelde derden of in het geval van overlijden of persoonlijk letsel, voor zover dat het gevolg is van nalatigheid van de Leverancier, haar personeel of door haar ingeschakelde derden.

De beperking van de aansprakelijkheid van Leverancier in dit **Artikel 24.1** geldt evenmin voor vorderingen van NS op grond van een garantie en/of een vrijwaring op grond van deze Raamovereenkomst.

24.2 Vrijwaring door Leverancier

Leverancier is aansprakelijk voor en vrijwaart NS tegen elke vordering van derden betreffende schade of boete, die direct of indirect het gevolg is van (i) een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen tegenover NS of van (ii) het onrechtmatig handelen dan wel nalaten van de Leverancier.

Leverancier is verder aansprakelijk voor en vrijwaart NS tegen eventuele boetes, kosten (waaronder maar niet beperkt tot juridische bijstand), schade en aanspraken van derden wegens het niet voldoen aan alle relevante wet- en regelgeving, waaronder maar niet beperkt tot het niet voldoen aan verplichtingen voortvloeiende uit de Arbeidsomstandighedenwet, het Arbeidsomstandighedenbesluit, het Vreemdelingenbesluit, Wet arbeid vreemdelingen, de Wet op de identificatieplicht, de Wet aanpak schijnconstructies, Wet Inlinersaansprakelijkheid en/of Wet ketenaansprakelijkheid en/of het niet voldoen aan verplichtingen zoals die zijn opgenomen in de **Artikelen 13 tot en met 15 van deze Raamovereenkomst**.

24.3 Aansprakelijkheid van NS

Leverancier kan alleen aanspraak maken op vergoeding van enige schade van NS indien deze schade het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van NS op grond van deze Raamovereenkomst.

NS is jegens Leverancier niet aansprakelijk voor verlies van goodwill of gemiste kansen.

De aansprakelijkheid van NS jegens Leverancier onder deze Raamovereenkomst is beperkt tot een bedrag van Euro 500.000, - per gebeurtenis met een maximum van Euro 1.000.000,- per jaar.



Intern

De beperking van de aansprakelijkheid van NS zoals uiteengezet in dit **Artikel 24.3** is niet van toepassing in geval van opzet, bedrog, bewuste roekeloosheid door NS, haar personeel of door haar ingeschakelde derden of in het geval van persoonlijk letsel of overlijden voor zover dat het gevolg is van nalatigheid van NS, haar personeel of door haar ingeschakelde derden.



25 Verzekeringen

25.1 Aansprakelijkheidsverzekering

Aansprakelijkheidsverzekering voor Bedrijven

Leverancier beschikt over een geldige aansprakelijkheidsverzekering voor bedrijven (AVB) met een dekking van ten minste Euro 5.000.000,- per gebeurtenis en ten minste Euro 10.000.000,- per jaar conform de eisen als opgenomen in de selectieleidraad.

Leverancier dient ieder jaar specifiek voor de AVB een geldig verzekeringscertificaat inclusief betalingsbewijs van de premie te overleggen welke voldoet aan de eisen als opgenomen in de selectieleidraad.

Vervoer gerelateerde verzekeringen

Leverancier en/of de door haar in te schakelen onderaannemers dienen gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst te beschikken over de volgende vervoer gerelateerde verzekeringen:

- Wettelijke aansprakelijkheidsverzekering motorvoertuigen (WAM) – Uitgebreid met de dekking volgens Wet Personenvervoer en/of andere wet -en regelgeving. De dekking dient voor voertuigen ingericht voor meer dan 8 passagiers minimaal €15.000.000 per gebeurtenis te bedragen voor schade aan personen en minimaal €1.300.000 per gebeurtenis voor schade aan zaken;
- Een verzekering voor schade aan zaken welke toebehoren aan de vervoerde personen met een dekking van minimaal €40.000 per gebeurtenis;
- Een Schadeverzekering Inzittende (SVI) voor elk in te zetten voertuig met een minimaal verzekerd bedrag van €1.000.000 per gebeurtenis.

De Leverancier draagt volledige en onvoorwaardelijke verantwoordelijkheid voor de afhandeling van alle schadeclaims die voortvloeien uit of verband houden met de uitvoering van de opdracht. Dit omvat tevens schade veroorzaakt door of namens de Leverancier ingeschakelde onderaannemers, hulppersonen of andere derden. De Leverancier is gehouden tot volledige compensatie en herstel van de schade, alsmede tot het verzorgen van de communicatie en afwikkeling van de schade met de opdrachtgever en/of getroffen derden, zonder dat de opdrachtgever daarvoor aanvullende aansprakelijkheid draagt.

Leverancier en haar onderaannemers dienen in de Implementatiefase bewijs te overleggen dat zij over bovengenoemde verzekeringen beschikken bij aanvang van de Diensten. Tevens dienen zij deze verzekeringen gedurende de gehele contractperiode in stand te houden. NS kan jaarlijks bewijs opvragen bij Leverancier om aantoonbaar te maken dat Leverancier en/of haar onderaannemers hier aan voldoen.



Intern

26 Hoofdelijke aansprakelijkheid moedermaatschappij (optioneel)

De moedermaatschappij van Leverancier, [naam moedermaatschappij], is hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming door Leverancier van alle verplichtingen voortvloeiende uit hoofde van deze Raamovereenkomst. Deze moedermaatschappij van Leverancier ondertekent deze Raamovereenkomst in verband met voornoemde hoofdelijke aansprakelijkheid mee.



27 Diversen

27.1 Afstand van recht

Afstand van recht in verband met deze Raamovereenkomst kan slechts geschieden door een daartoe strekkende kennisgeving. Indien een Partij een of meer van haar rechten uit hoofde van deze Raamovereenkomst niet uitoefent mag dit niet worden opgevat als rechtsverwerking.

27.2 Wijzigingen

Wijzigingen of aanvullingen op deze Raamovereenkomst en/of de Bijlagen en/of eventuele Annexen zijn slechts geldig, indien deze schriftelijk in een Addendum door beide Partijen zijn vastgelegd en ondertekend.

27.3 Ongeldige bepalingen

Mocht enige bepaling in deze Raamovereenkomst nietig of niet afdwingbaar zijn, dan tast dat de geldigheid van de overige bepalingen in deze Raamovereenkomst niet aan. Partijen stemmen bij voorbaat in met alternatieve bepalingen die voor wat betreft inhoud, strekking, bereik en doelstelling zoveel mogelijk met de oude nietige of niet afdwingbare bepalingen overeenkomen.

27.4 Overdracht van rechten en plichten

Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van NS kunnen geen rechten uit hoofde van of in verband met de Raamovereenkomst worden overgedragen of bezwaard conform artikel 3:83 lid 2 BW, evenmin kunnen rechten of verplichtingen onder de Raamovereenkomst op enigerlei wijze worden overgedragen.

27.5 Survival clause

Beëindiging van deze Raamovereenkomst heeft geen invloed op de opgebouwde rechten onder deze Raamovereenkomst en/of de geldigheid van die bepalingen die naar hun aard geacht worden de duur van deze Raamovereenkomst te overschrijden, inclusief maar niet beperkt tot de volgende clausules van de Raamovereenkomst: Artikel 10, Artikel 12, Artikel 24 en Artikel 25.

27.6 Toepasselijk recht en rechtsmacht

Op deze Raamovereenkomst, alsmede op alle rechtsbetrekkingen tussen NS en Leverancier is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, onder uitsluiting van het Weens Koopverdrag. De bevoegde Rechtbank Midden-Nederland is bij uitsluiting bevoegd om van alle geschillen die voortvloeien uit of verband houden met (de uitvoering van) de Raamovereenkomst en/of Inkooorders, kennis te nemen.

Intern

ALDUS OVEREENGEKOMEN en elektronisch getekend door:

NS [Entiteit]

Voor akkoord

Door:

Functie:

Door:

Functie:

[naam leverancier]

Door:

Functie:

Door:

Functie:



Intern

- Bijlage : Nota('s) van Inlichtingen 1.3
Bijlage : Specificaties 2.2
Bijlage : Tarievenlijst 2.2 / 5.1
Bijlage : Optioneel: Voorwaarden punchout catalogi 2.7
Bijlage : Optioneel: Voorwaarden e-ordering / e-invoicing 5.5
Bijlage : Optioneel: Service Level agreement (SLA) 6.7
Bijlage : Optioneel: Format Rapportageverplichtingen 6.7
Bijlage : Optioneel: NS Obsolescence Management 7.5
Bijlage : Optioneel: Procedures kwaliteit 9 / 10.2
Bijlage : Optioneel: Cybersecurity SLA 19.5
Bijlage : Optioneel: Verwerkersovereenkomst medium risico 19.6
Bijlage : Optioneel: Verwerkersovereenkomst hoog risico 19.6
Bijlage : NS Suppliers' Code of Conduct 19.7
Bijlage : Duurzaamheidsbijlage 19.7
Bijlage : Communicatiematrix 20.2
Bijlage : Optioneel: Boeteregeling/KPI regeling/bonusregeling 22
Bijlage : Optioneel: Garantiestelling Moedermaatschappij 26
Bijlage : de inschrijvingsdocumenten, in elk geval bestaande uit:
 - *het ingevulde en getekende Standaardformulier uniform Europees Aanbestedingsdocument;*
 - *het ingevulde en getekende Standaardformulier Eisen;*
 - *de ingevulde en getekende Standaardformulier Tarievenlijst;*
 - *Optioneel: het ingevulde en getekende Standaardformulier Beroep op financieel-economische draagkracht derde;*
 - *Optioneel: het ingevulde en getekende Standaardformulier Beroep op technische en beroepsbekwaamheid derde;*
 - *Optioneel: stukken n.a.v. gestelde gunningscriteria (denk daarbij aan: Plan van Aanpak, Kansen- en risicodossier, Service Delivery Plan, Producten Diensten Catalogus, dienstbeschrijving).*

Alle andere bijlagen

© NS, Utrecht. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.