



Raamovereenkomst

'reprodienstverlening'

ROC van Amsterdam

En

ROC van Flevoland

En

Voortgezet Onderwijs van Amsterdam

En

Leverancier

Looptijd 01-01-2021 tot 01-01-2025
Verlengoptie 01-01-2025 tot 01-01-2026
Verlengoptie 01-01-2026 tot 01-01-2027

Nota van Inlichtingen 06-10-2020

De ondergetekenden:

Stichting Regionaal Opleidingencentrum van Amsterdam, statutair gevestigd te Amsterdam, kantoorhoudende aan de Fraijlemaborg 141 (1102 CV) te Amsterdam, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 41216421;

Stichting Regionaal Opleidingencentrum van Flevoland, statutair gevestigd te Almere, kantoorhoudende aan de Straat van Florida 1 (1334 PA) te Almere, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 41246945;

Stichting Voortgezet Onderwijs van Amsterdam, statutair gevestigd te Amsterdam, kantoorhoudende aan de Betuwestraat 27 (1079 PR) te Amsterdam, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 34318080;

Allen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer G. Vreugdenhil, lid Raad van Bestuur, hierna te noemen; “**Opdrachtgever**”

En

[Leverancier], statutair gevestigd te **[PLAATS]** en kantoorhoudende aan de **[STRAAT + NR]**, **(POSTCODE)** te **[PLAATS]**, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer **[NUMMER]**, vertegenwoordigd door de heer/mevrouw **[NAAM]**, **[FUNCTIE]**, hierna te noemen “**Opdrachtnemer**”.

Hierna gezamenlijk te noemen “**Partijen**”.

Overwegende dat:

- Opdrachtgever behoefte heeft aan leveringen op het gebied van reproductie van onderwijsmateriaal ten behoeve van alle onderdelen van de Opdrachtgever;
- Opdrachtgever er de voorkeur aan geeft om één vaste leverancier te selecteren die beschikt over de benodigde deskundigheid, ervaring en assortiment met betrekking tot het leveren van reproductie van onderwijsmateriaal;
- Opdrachtnemer op **[Datum]** een Offerte met betrekking tot reproductie van onderwijsmateriaal aan Opdrachtgever heeft uitgebracht (**bijlage E**);
- Deze Offerte op grond van de gunningcriteria verkozen is tot de economisch meest voordelige inschrijving, beste prijs kwaliteit verhouding;
- Opdrachtgever besloten heeft een Raamovereenkomst met Opdrachtnemer aan te gaan, waarin het leveren van reproductie van onderwijsmateriaal (hierna “**Levering**”) is vastgelegd;
- Partijen de daaruit voortvloeiende rechtsverhouding schriftelijk wensen vast te leggen in deze Raamovereenkomst die de basis vormt voor nadere overeenkomsten (opdrachten) met betrekking tot reproductie van onderwijsmateriaal, waartoe zij hierbij overgaan.

Verklaren het volgende te zijn overeengekomen:

1. Begrippen

Aanbestedingsdocument: Alle documenten die Opdrachtgever in het kader van de Europese aanbesteding met kenmerk TenderNed 254581

Raamovereenkomst reproductie van onderwijsmateriaal

Voor akkoord:

Opdrachtgever:

Pagina 1 van 10

Opdrachtnemer

heeft uitgebracht, te weten het Aanbestedingsdocument d.d. 16-09-2020 (inclusief Bijlagen **maar exclusief de Algemene Inkoopvoorwaarden**) en de nota van inlichtingen.

Bijlagen:	Aanhangsels bij deze Raamovereenkomst, die integraal deel uit maken van deze Raamovereenkomst.
BTW:	Alle bedragen in dit document zijn exclusief en inclusief BTW.
Levering:	Reprodienstverlening.
Offerte:	De door gegunde inschrijver ingediende aanbidding inclusief alle ingevulde Bijlagen.
Raamovereenkomst:	Het onderhavige document, inclusief Bijlagen.
Opdrachtgever:	De combinatie van het ROC van Amsterdam, het ROC van Flevoland en het Voortgezet Onderwijs van Amsterdam.
Opdrachtnemer:	De gegunde inschrijver van onderhavige aanbesteding.

2. Voorwerp van de overeenkomst

1. Deze Raamovereenkomst heeft betrekking op het leveren van reprodiensten conform het gestelde in het Aanbestedingsdocument van Opdrachtgever.
2. Deze Raamovereenkomst is van toepassing op alle locaties van de Opdrachtgever.
3. Doel van deze Raamovereenkomst is om in onderlinge samenwerking tussen partijen, waarbij partijen van elkaar over en weer een proactieve rol verwachten, het leveren van reprodiensten door Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever te realiseren.

3. Algemene Inkoopvoorwaarden en Bijlagen

1. Op deze Raamovereenkomst zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever van toepassing. Deze inkoopvoorwaarden zijn als **bijlage D** bij deze Raamovereenkomst opgenomen.
2. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van Opdrachtnemer, dan wel andere algemene of bijzondere voorwaarden die Opdrachtnemer gebruikt, wordt hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.
3. De in dit artikel genoemde Bijlagen alsmede alle nog nader tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeen te komen Bijlagen maken een integraal onderdeel uit van deze Raamovereenkomst.
4. Bij eventuele strijdigheid tussen deze Raamovereenkomst en de bijlagen zullen de bepalingen van deze Raamovereenkomst prevaleren.
5. Voor zover Bijlagen met elkaar in tegenspraak zijn, geldt de navolgende rangorde waarbij het hoger genoemde document prevaleert boven het lager genoemde:
 - Bijlage A Nota van Inlichtingen
 - Bijlage B Aanbestedingsdocument Opdrachtgever d.d. [DATUM]
 - **Bijlage C Verwerkersovereenkomst**
 - Bijlage D De Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten (RAIVD-2019)

Raamovereenkomst reprodienstverlening

Voor akkoord:

Opdrachtgever:

Opdrachtnemer

4. Duur en (tussentijdse) beëindiging van de overeenkomst

1. Deze Raamovereenkomst treedt in werking op 1 januari 2021 en eindigt van rechtswege op 31 december 2024 om 23:59 uur. De Raamovereenkomst kan na afloop maximaal twee (2) maal met één (1) jaar worden verlengd. De maximale einddatum van deze Raamovereenkomst is 31 december 2026 om 23:59 uur..
2. De eventuele verlenging wordt door Opdrachtgever uiterlijk drie (3) maanden voorafgaand aan de einddatum naar Opdrachtnemer verzonden.
3. Na het lichten van het optiejaar conform het bepaalde in het voorgaande lid is Opdrachtnemer voor de duur van de verlenging gehouden tot de dienstverlening zoals in deze Raamovereenkomst is bepaald met inbegrip van de daarin opgenomen tarieven en andere voorwaarden.
4. Opdrachtgever kan de werkzaamheden voor een bepaalde locatie te allen tijde schriftelijk, zonder opgave van redenen, per direct beëindigen in navolgende gevallen:
 - a. verhuizing;
 - b. sluiting van een locatie;
 - c. beperking van de activiteiten;
 - d. zwaarwegend bedrijfsbelang.
5. De Raamovereenkomst kan met onmiddellijke ingang worden opgezegd indien:
 - a. Opdrachtnemer zijn verplichtingen betreffende de afdracht van de sociale premies en loonbelasting niet of niet tijdig nakomt;
 - b. Door Opdrachtnemer of een van zijn ondergeschikten enig voordeel is of wordt aangeboden of verschaft aan een persoon die deel uitmaakt van een orgaan van de Opdrachtgever;
 - c. De onderneming van Opdrachtnemer wordt geliquideerd of overgenomen, wanneer hij zijn huidige onderneming staakt, op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Opdrachtnemer beslag wordt gelegd of Opdrachtnemer anderszins redelijkerwijs niet langer in staat moet worden geacht de verplichtingen uit deze Raamovereenkomst na te kunnen komen.
6. Onverminderd het bepaalde in **artikel 4.7** van onderhavige Raamovereenkomst heeft een partij het recht om door een mededeling aan de wederpartij de Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk op te zeggen, indien:
 - a. de wederpartij enige substantiële verplichting uit hoofde van deze Raamovereenkomst niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt en deze toerekenbare tekortkoming niet herstelt binnen een termijn van twee (2) weken na schriftelijke ingebrekestelling;
 - b. nakoming door de wederpartij blijvend onmogelijk is, zonder dat sprake is van overmacht;
 - c. de wederpartij faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling heeft aangevraagd of zijn bedrijf liquideert, op het totaal dan wel een aanmerkelijk deel van zijn roerende en/of onroerende goederen beslag wordt gelegd.
7. Indien tot opzegging met onmiddellijke ingang wordt overgegaan, is Opdrachtnemer jegens de Opdrachtgever verplicht tot vergoeding van schade die door de opzegging mocht zijn ontstaan. Hieronder wordt tevens het verschil tussen de met Opdrachtnemer overeengekomen prijs en de kosten verbonden aan het doen uitvoeren van de overeengekomen werkzaamheden door derden, gedurende een periode van maximaal drie maanden, te tellen vanaf het moment van opzegging. **Indien de reden tot opzegging met onmiddellijke ingang toerekenbaar is aan Opdrachtnemer en dat de hiergenoemde schade gelimiteerd is conform artikel 15.3 van**

Raamovereenkomst reproductie/verlening

Voor akkoord:

Opdrachtgever:

Opdrachtnemer

onderhavige overeenkomst.

8. Voor Opdrachtgever is tevens een grond voor opzegging van onderhavige Raamovereenkomst, het verstrekken van onjuiste informatie of verzwijgen van informatie door Opdrachtnemer als bedoeld in artikel 7 lid 4 5 en artikel 7 lid 5 van onderhavige Raamovereenkomst.
9. Ontbinding door een partij van de Raamovereenkomst op grond van artikel 7 van onderhavige Raamovereenkomst laat andere rechten en verhaalsmogelijkheden van die partij onverlet.
10. De bepalingen als genoemd in de artikelen 11 en 17 van onderhavige Raamovereenkomst blijven van kracht na (al dan niet tussentijdse) beëindiging van deze Raamovereenkomst.
11. Opdrachtnemer verplicht zich jegens Opdrachtgever om bij het einde van deze Raamovereenkomst (ongeacht de reden voor wijze van beëindigen) of bij intrekking/einde van individuele opdrachten alle redelijkerwijs noodzakelijke medewerking te verlenen teneinde een eventueel nieuwe opdrachtnemer in staat te stellen de werkzaamheden (of onderdelen daarvan) na het einde van deze Raamovereenkomst ongestoord voort te zetten.
12. In geval van beëindiging dan wel opzegging van deze Raamovereenkomst is Opdrachtnemer verplicht alle in zijn bezit zijnde gegevens, bescheiden, data en / of materialen die betrekking hebben op leveringen en / of op grond van c.q. ten behoeve van de diensten waren ontwikkeld of geproduceerd onverwijld, of op eerste verzoek van de Opdrachtgever, om niet aan de Opdrachtgever ter hand te stellen.
13. Na beëindiging van de Raamovereenkomst zal nimmer verrekening plaatsvinden tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever van de door partijen ten behoeve van deze Raamovereenkomst gedane investeringen.
14. Onverminderd het hierboven gestelde kan de Overeenkomst door Opdrachtgever tussentijds altijd zonder opgave van redenen en zonder verdere verplichtingen te beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van 6 maanden. Met deze optie zal echter niet lichtzinnig worden omgegaan.

5. Vaste tarieven

1. De tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen vaste prijzen zijn vastgelegd in **bijlage E** welke onderdeel uitmaken van deze Raamovereenkomst.
2. In de vaste prijs zijn alle kosten begrepen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
3. De voorkomende vaste prijzen in deze Raamovereenkomst worden vermeld in euro's en zijn **inclusief en** exclusief BTW vermeld
4. De vaste prijzen zijn gebaseerd op de te verwachten af te nemen aantallen binnen de gehele contractduur zoals omschreven in de Aanbesteding. Aan deze aantallen kunnen geen rechten worden ontleend.
5. De tarieven/prijzen zijn de eerste vier jaar vast.
6. De opdrachtnemer heeft het recht de tarieven naar boven of beneden aan te passen tot een maximum conform de CBS-index Dienstenprijzen (DPI), jaarlijks op 1 januari met ingang van 1 januari 2025.
De basis hiervoor vormt de daling/stijging van het DPI indexcijfer over 12 maanden voorafgaand aan het tweede kwartaal van het afgelopen jaar.
De indexering, valt onder de categorie dienstenprijsindex commerciële dienstverlening en transport, index 2015=100. U kijkt in de kolom: "jaarmutaties 2e kwartaal" Zie ook: <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83760NED/table?ts=1534255119261>
7. De opdrachtnemer dient een voldoende gemotiveerd voorstel aan te leveren. Uw motivatie

Raamovereenkomst reproductie dienstverlening

Voor akkoord:

Opdrachtgever:

Opdrachtnemer

- bevat minimaal een duidelijke kostenopbouw en motivatie van het te hanteren percentage in relatie tot de opdracht. In het voorstel is een prijzenblad opgenomen waarbij u conform hetgeen bij de aanbesteding is ingeleverd aantoont wat de oude en nieuwe prijzen zijn en geeft u het verschil (percentage) duidelijk aan.
8. Indien het CBS-indexcijfer nog niet definitief is gebruikt u het voorlopige indexcijfer en vindt er **eenmalig een correctie** plaats **gedurende het jaar**.
Bij het niet indexeren binnen het betreffend jaar vervalt de mogelijkheid te indexeren
Bij beëindiging van het indexcijfer door CBS wordt gezamenlijk een andere passende index bepaald. Het initiatief hiervoor ligt bij de opdrachtgever en wordt gebaseerd op het advies van statline.
 9. De eventuele prijsaanpassingen kunnen alleen plaats vinden per 1 januari en dienen uiterlijk op 1 oktober daaraan voorafgaand aan de opdrachtgever (afdeling inkoop en contractmanagement) gemotiveerd kenbaar gemaakt te worden.
De opdrachtgever dient vooraf in te stemmen met een eventuele indexatie. De instemming is schriftelijk en conform de interne procuratieregeling van RocvA/RocvL/VovA.
Instemming zal niet op onredelijke gronden worden onthouden.
 10. Aangezien u via een besteltool bestellingen aanneemt gaat de indexering pas in na Invoeren van de tarieven in de besteltool en in elk geval niet eerder dan 1 januari. Een verrekening kan bij latere invoer niet plaatsvinden.
 11. Inhaalslagen voor niet toegepaste prijsaanpassingen zijn niet mogelijk.

6. Facturering en betaling

1. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever de door Opdrachtgever gevraagde werkzaamheden, zoals opgenomen in het aanbestedingsdocument, en eventueel nader geplaatste opdrachten in het kader van deze Raamovereenkomst achteraf door middel van een digitale factuur per opdracht in rekening brengen.
2. De factuur dient minimaal de navolgende informatie te bevatten:
 - a. Contact- en betalingsgegevens van Opdrachtnemer;
 - b. Unieke factuurnummer en factuurdatum;
 - c. ProQuro ordernummer;
 - d. Omschrijving levering;
 - e. De betreffende opdrachtgever/contactpersoon MBO College;
 - f. De betreffende MBO College gespecificeerd per locatie en kostenplaats (deze worden vooraf opgegeven door de Opdrachtgever);
 - g. Overzicht bestelde/geleverde producten;
 - h. Totaalbedrag met specificatie kosten van de geleverde producten;
 - i. Datum van levering.
3. Facturering geschiedt maandelijks digitaal t.a.v. de contactpersoon van de desbetreffende MBO College volgens de overeengekomen tarieven welke zijn opgenomen in **bijlage E** of bij een Nadere Raamovereenkomst anders overeengekomen.
4. Er geldt een betalingstermijn van 30 dagen netto na ontvangst van een administratief correcte factuur en geaccepteerde levering (correcte uitvoering werkzaamheden). Indien Opdrachtgever geen goedkeuring aan de factuur kan verlenen, zal zij terstond contact opnemen met Opdrachtnemer.
5. Opdrachtnemer dient uiterlijk binnen zes maanden na de verrichte werkzaamheden de op die werkzaamheden betrekking hebbende factuur, danwel correctiefactuur en / of aanvullende

Raamovereenkomst reproductieverlening

Voor akkoord:

Opdrachtgever:

Opdrachtnemer

facturen, aan de Opdrachtgever te zenden, bij gebreke waarvan het recht op facturatie en daarmee betaling komt te vervallen.

6. Opdrachtgever is gerechtigd de betaling op te schorten indien zij een tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen van leverancier constateert. Voorts is de Opdrachtgever te allen tijde gerechtigd uit de onderliggende rechtsverhouding voortvloeiende bedragen die zij van Opdrachtnemer heeft te vorderen, te verrekenen met bedragen die de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer is verschuldigd.

7. Verplichtingen Opdrachtnemer

1. Naast het gestelde in artikel 2.1 van onderhavige Raamovereenkomst verplicht Opdrachtnemer zich tevens tot het verrichten van de hierna beschreven diensten:
 - a. Het leveren van de producten en diensten zoals omschreven in het Aanbestedingsdocument of nader overeen te komen opdracht onder de voorwaarden van deze Raamovereenkomst;
 - b. Het maken van instructies en gebruiksaanwijzingen;
 - c. Het opstellen van een planning. Opdrachtnemer verbindt zich om ten behoeve van de levering een algemeen tijdschema te vervaardigen en dit ter goedkeuring voor te leggen aan de Opdrachtgever;
 - d. Het communiceren met de individuele colleges in de opstartfase over de mogelijkheden.
2. Opdrachtnemer staat ervoor in dat zij bij het uitvoeren van de werkzaamheden:
 - a. zich te allen tijde zal houden aan de wettelijke verplichtingen die aan haar zullen worden gesteld;
 - b. de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen;
 - c. een zorgvuldige en deskundige uitvoering garanderen;
 - d. rekening houdt met de wensen van de Opdrachtgever.
 - e. de leveringen zorgvuldig en vakbekwaam zal uitvoeren conform het Programma van Eisen, als overeengekomen, zoals dat van een redelijk handelend vakgenoot in gelijke gevallen of onder gelijke omstandigheden verwacht mag worden. Mocht er desondanks een gebrek worden geconstateerd zal Opdrachtnemer zulks voor eigen rekening herstellen.
3. Opdrachtnemer heeft zich in voldoende mate op de hoogte gesteld van de doelstellingen van Opdrachtgever met betrekking tot onderhavige Raamovereenkomst.
4. Opdrachtnemer heeft Opdrachtgever alle inlichtingen verstrekt en zal alle inlichtingen verstrekken die voor Opdrachtgever van belang zijn of kunnen zijn en waarvan Opdrachtnemer weet of behoort te weten dat Opdrachtgever deze inlichtingen bij haar besluit tot al dan niet contracteren en/of afroepen van de leveringen van de diensten laat of zal laten meewegen.
5. De in lid 4 genoemde inlichtingen strekken zich tevens uit tot inlichtingen met betrekking tot de onderneming, eventuele dochterondernemingen, alsmede leveranciers van Opdrachtnemer.
6. Opdrachtnemer gaat bij de uitvoering van de werkzaamheden af op de door Opdrachtgever aan haar verstrekte informatie.

8. Verplichtingen Opdrachtgever

1. Opdrachtgever zal de aan Opdrachtnemer verschuldigde bedragen tijdig, conform de in artikel 6.4 van onderhavige Raamovereenkomst gestelde termijn, voldoen.
2. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer tijdig informeren over de ontwikkelingen die een relevantie hebben of kunnen hebben voor de uitvoering van de onderhavige Raamovereenkomst en de verstrekking van een opdracht.

Raamovereenkomst reproductieverlening

Voor akkoord:

Opdrachtgever:

Opdrachtnemer

3. Opdrachtgever zal voor zover zulks redelijkerwijs noodzakelijk haar medewerking verlenen aan de uitvoering van de werkzaamheden door Opdrachtnemer.
4. Opdrachtgever zal aan Opdrachtnemer alle benodigde informatie met betrekking tot de doelstelling en uitvoering van onderhavige Raamovereenkomst verstrekken.
5. Opdrachtgever heeft Opdrachtnemer alle inlichtingen verstrekt en zal alle inlichtingen verstrekken die voor Opdrachtnemer van belang zijn of kunnen zijn en waarvan Opdrachtgever weet of behoort te weten dat Opdrachtnemer deze inlichtingen bij haar besluit tot al dan niet contracteren en/of afroepen van de leveringen van de diensten laat of zal laten meewegen.
6. Opdrachtnemer draagt zorg voor het beheer van de besteltool inclusief wijzigingen van bestellers of adressen enzovoort.

9. Opdrachtverstrekking / Nadere opdrachten

1. Nadere opdrachten worden uitsluitend geplaatst door de daarvoor bevoegde medewerkers van Opdrachtgever onder vermelding van kostenplaats, productnaam, aantal en afleveradres.
2. Verstrekte nadere opdrachten door anderen dan Opdrachtgever worden niet gehonoreerd door de Opdrachtnemer gever.
3. Nadere opdrachten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer komen enkel tot stand doordat en nadat de Opdrachtgever door middel van een opdrachtformulier een opdracht plaatst en Opdrachtnemer het opdrachtformulier getekend heeft geretourneerd. De Opdrachtgever kan de opdracht doen voorafgaan door een mondelinge of telefonische aankondiging daarvan.
4. Er is een maximale tijdsduur opgesteld van één (1) werkdag voor het bevestigen van een nadere opdracht. Een maximale tijdsduur van veertig (40) werkdagen hierna voor het leveren en plaatsen van deze producten.
7. Er worden geen extra toeslagen gerekend op nadere opdrachten als administratiekosten, handelingskosten etc.
8. Opdrachtnemer dient de Opdrachtgever onverwijld telefonisch en schriftelijk op de hoogte te stellen indien zich omstandigheden voordoen op grond waarvan de te leveren producten en diensten geen doorgang kan vinden of uitgesteld wordt.
9. Bepalingen inzake andere service gerichte afspraken, worden in een nader op te stellen Service Level Agreement (SLA) vastgelegd en als Bijlage aan onderhavige Raamovereenkomst gevoegd.

10. Vervanging/wijziging assortiment

1. Vervanging en/of aanpassing van de items in het assortiment kan alleen plaats vinden na schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever.
2. Indien Opdrachtgever een nieuw artikel wenst toe te voegen aan het assortiment, zal Opdrachtnemer eerst een vaste prijs opgeven, welke dient te worden goedgekeurd door Opdrachtgever.
3. Toegevoegde producten blijven een vaste prijs houden gedurende de looptijd.

11. Garantie

1. De garantietermijn voor alle door Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever te leveren producten, wordt gesteld op minimaal 24 maanden na datum van oplevering.
2. Opdrachtnemer garandeert dat de onder deze Raamovereenkomst te leveren producten geen gebreken vertonen in ontwerp, materiaal en vakmanschap en dat de te verrichten leveringen overeenstemmen met de in het Aanbestedingsdocument en door Opdrachtnemer uitgebrachte

Raamovereenkomst reprodienstverlening

Voor akkoord:

Opdrachtgever:

Opdrachtnemer

- Offerte vermelde specificaties/ eisen en geschikt zullen zijn voor het beoogde doel.
3. Mocht zich binnen de Opdrachtgever na het verrichten van de diensten een tekortkoming voordoen waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs mag aannemen dat deze het gevolg is van de door Opdrachtnemer verrichte diensten, dan zal Opdrachtnemer deze tekortkoming onmiddellijk zonder kosten voor de Opdrachtgever herstellen. In beginsel zal Opdrachtnemer een gebrek aan de prestatie herstellen of vervangen voordat Opdrachtgever financieel gecompenseerd wordt middels volledige terugbetaling van de koopsom.
 4. Bij een dispuut tussen partijen over het al dan niet bestaan van een gesprek kunnen partijen, indien zij niet binnen een redelijke termijn tot een minnelijke oplossing kunnen komen, samen een onafhankelijk deskundige aanwijzen die zal bepalen of er al dan niet sprake is van een gebrek in de prestatie. De in het ongelijk gestelde partij zal de kosten van de ingeschakelde deskundige dragen.

12. Klachtenregeling

De termijn van klachtenbehandeling (tussen melding van de klacht bij Opdrachtnemer en verhelpen van de klacht) is vastgesteld op maximaal twee (2) werkdagen. Opdrachtnemer dient een adequate klachtenbehandeling door voldoende geschoolde medewerkers te kunnen leveren. De Opdrachtgever en Opdrachtnemer spreken af welke contactpersonen binnen beide organisaties verantwoordelijk zijn voor klachtenmelding respectievelijk de coördinatie voor afhandeling van de klachten.

13. KPI en Rapportage

1. Per kwartaal levert u een Excel rapportage met minimaal deze onderdelen:

Kosten per MBO college en per kostenplaats

Per kostenplaats en per besteller:

Readers

- Aantal prints zwart/wit
- Aantal prints kleur
- Aantallen per formaat
- Kosten zwart/wit
- Kosten kleur

Overige printwerkzaamheden

- Omschrijving opdracht
- Aantal prints zwart/wit
- Aantal prints kleur
- Aantallen per formaat
- Kosten zwart/wit
- Kosten kleur

Totalen in euro.

2. Het formaat van het Excel rapport wordt in de opstartfase besproken en vastgesteld. Wij gebruiken deze rapporten om deze in Power BI in te lezen.
3. Gedurende de contractperiode zal Aanbestedende Dienst de kwaliteit van de geleverde dienstverlening minimaal één maal per jaar beoordelen aan de hand van onderstaande kritieke prestatie-indicatoren (KPI). Het doel hiervan is om de kwaliteit van dienstverlening te borgen en te verbeteren en zo actief te werken aan een duurzame relatie. Aanbestedende Dienst zal

Raamovereenkomst reprodienstverlening

Voor akkoord:

Opdrachtgever:

Opdrachtnemer

tijdens het contractueel overleg de bevindingen met opdrachtnemer evalueren.

KPI Klanttevredenheid

1. **Leverbetrouwbaarheid:**

97% van het aantal orders (bestellingen) worden binnen de door de klant gewenste levertijd geleverd. Dit wordt jaarlijks gemeten. De kaders voor levertijden worden na voorlopige gunning in een SLA vastgelegd.

2. **Kwaliteit:**

Tevredenheidsmeting met een onafhankelijk online reviewsysteem met 1-5 sterren. Het cijfer 5 is de hoogste score. In te vullen door alle bestellers (meting terug). Jaarlijks bedraagt de uitkomst een gemiddeld cijfer (2 decimalen), per jaar, niet lager dan 3,00 in de eerste twee jaren en 3,50 of hoger in de laatste 2 jaren en in de optiejaren.

Verantwoordelijk voor monitoren

Voor de monitoring van de KPI's legt de Aanbestedende Dienst de verantwoordelijkheid bij de opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient zelf of door onafhankelijke derden aan te tonen dat bovenstaande KPI's behaald zijn.

Voor KPI 1 geldt; de leverbetrouwbaarheid wordt aangetoond door middel van een rapportage in een portal waarbij de Aanbestedende Dienst ook tussentijds kan inzien hoe de voortgang is. Daarnaast wordt een Excel rapportage opgeleverd. Eventueel kan de rapportage door een onafhankelijke partij worden gecontroleerd, eventuele kosten hiervoor zijn voor rekening van Opdrachtgever..

Voor KPI 2 geldt dat de Aanbestedende Dienst inzage heeft in de reviews (read only) net als de opdrachtnemer zelf natuurlijk.

U maakt hiervoor gebruik van een onafhankelijke partij als bijvoorbeeld zoals trustpilot.nl of nederlandreview.nl of vergelijkbare aanbieders. Kosten hiervoor zijn voor rekening opdrachtnemer.

Unieke bestellers worden maximaal 4 keer per jaar gevraagd een review te geven.

Gevolgen niet behalen KPI

KPI 1

Indien de leverbetrouwbaarheid een jaar onder het afgesproken percentage ligt zal de opdrachtnemer binnen 20 kalenderdagen een verbetervoorstel indienen. Gevolgd door een kwartaal tussenstand. Indien dit in het daaropvolgende kwartaal niet tot een hogere score leidt zal opdrachtnemer aan Aanbestedende Dienst zal dit worden geëscaleerd en kan dit reden zijn om dit aan te merken als niet nakoming van de overeenkomst.

KPI 2

Indien de klantwaardering in een jaar onder drie sterren ligt, zal de opdrachtnemer binnen 20 kalenderdagen een verbetervoorstel indienen.

Indien dit in het daaropvolgende kwartaal niet tot een hogere score leidt zal opdrachtnemer aan Aanbestedende Dienst zal dit worden geëscaleerd en kan dit reden zijn om dit aan te merken als niet

nakoming van de overeenkomst.

De KPI rapportage wordt opgeleverd in oktober en besproken in november.

4. De voortgangsgesprekken vinden plaats met de contractmanager van Opdrachtgever als genoemd in artikel 14.1 van onderhavige Raamovereenkomst.
5. Van deze voortgang wordt door Opdrachtnemer binnen tien (10) werkdagen verslag gelegd.
6. Opdrachtnemer verschaft de contractmanager van Opdrachtgever jaarlijks een evaluatie/managementverslag waarin onder andere de volgende gegevens opgenomen zijn:
 - a. overzicht geleverde type productsoorten;
 - b. wie, welke producten heeft besteld;
 - c. totale omzet;
 - d. omgang met eventuele klachten c.q. problemen;
 - e. wijzigingen in het assortiment;
 - f. separaat cumulatief overzicht in aantal geleverde producten per productsoort;
 - g. separaat cumulatief omzet;
 - h. KPI rapportage.

14. Communicatie

1. Opdrachtgever wijst binnen haar organisatie een contactpersoon aan voor overleg met Opdrachtnemer, te weten:
 - Mevrouw Wendy Sigman w.sigman@rocva.nl
2. Opdrachtnemer wijst binnen zijn organisatie een contactpersoon aan voor overleg met de Opdrachtgever, te weten:
 - [Naam contactpersoon]
3. De in lid 1 en lid 2 genoemde contactpersonen communiceren in een onderling overleg conform artikel 13 van onderhavige Raamovereenkomst over alle voorkomende contractuele, financiële en beleidsmatige zaken.

15. Ingebrekestelling

1. Indien één der partijen tekortschiet in de nakoming van één of meer van zijn verplichting(en) uit hoofde van deze Raamovereenkomst, zal de andere partij hem deswege in gebreke stellen, tenzij nakoming van de betreffende verplichtingen reeds blijvend onmogelijk is, in welk geval de nalatige partij onmiddellijk in gebreke is.
2. De ingebrekestelling zal schriftelijk geschieden waarbij aan de nalatige partij een redelijke termijn zal worden gegund om alsnog zijn verplichtingen na te komen. Deze termijn heeft het karakter van een fatale termijn.
3. De partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichting(en) is tegenover de andere partij aansprakelijk voor vergoeding van de door de andere partij geleden c.q. te lijden schade. Opdrachtnemer is tot een maximum van **€ 1.500.000 per schadegeval aansprakelijk** voor schade, tijdens of in rechtstreeks verband met de uitvoering der werkzaamheden ontstaan, waarop deze Raamovereenkomst betrekking heeft. **Opdrachtnemer is afdoende verzekerd voor bedrijfsaansprakelijkheid, te weten minimaal € 1.500.000 per schadegeval en minimaal € 3.000.000 per jaar.**

16. Overmacht

1. Onder overmacht wordt verstaan elke van de wil van een partij onafhankelijke omstandigheid, die nakoming van de Raamovereenkomst blijvend of tijdelijk verhindert. Onder overmacht zullen in deze Raamovereenkomst worden beschouwd: belemmeringen in de nakoming van de Raamovereenkomst als gevolg van brand, ontploffing, embargo, oproer, rellen, oorlog (al dan niet na oorlogsverklaring), natuurrampen (waaronder storm) en overstroming.
2. De door overmacht getroffen partij zal de andere partij zo spoedig mogelijk mededeling doen van de aard van de overmacht, de datum waarop de overmacht situatie ingaat c.q. is ingegaan en, indien mogelijk, de verwachte duur.
3. Indien er sprake is van overmacht zal de uitvoering van de Raamovereenkomst, indien mogelijk worden opgeschort. Indien opschorting niet mogelijk is, is Opdrachtgever gerechtigd de betreffende diensten tijdelijk elders te betrekken.

17. Geheimhouding

1. Opdrachtnemer is verplicht voldoende maatregelen te treffen, om de geheimhouding te verzekeren van alle kennis en gegevens van Opdrachtgever waarmee Opdrachtnemer bij uitvoering van de Raamovereenkomst in aanraking komt.
2. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen zich onthouden van het op enigerlei wijze, al dan niet voor publiciteitsdoeleinden, doen van mededelingen aan derden met betrekking tot de inhoud van de Raamovereenkomst dan wel met betrekking tot de uitvoering die één der partijen daaraan geeft, behoudens na voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij, welke niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.
3. De geheimhoudingsplicht blijft bestaan na het einde van de Raamovereenkomst.

18. Integriteitbeding

1. Geen van partijen is bevoegd personeelsleden van de andere partij te bewegen tot prestaties, toezeggingen en dergelijke tegen enige vorm van beloning of gift aan dat personeelslid, zonder welke beloning of gift de prestatie of toezegging niet, dan wel onder andere voorwaarden, tot stand zou zijn gekomen.
2. Het bepaalde in dit artikel geldt gedurende de looptijd van de (deel)Raamovereenkomst.

19. Overdracht van rechten en verplichtingen

Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever is het Opdrachtnemer niet toegestaan de Raamovereenkomst of zijn verplichtingen daaruit over te dragen aan derden, of door derden te doen uitvoeren. Opdrachtgever zal haar toestemming redelijkerwijs niet onthouden. Opdrachtgever heeft het recht aan deze schriftelijke toestemming voorwaarden te verbinden. Opdrachtnemer blijft volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor door derden in verband met de opdracht verrichte handelingen.

21. Algemene bepalingen

1. Deze Raamovereenkomst, inclusief haar Bijlagen, bevat alle afspraken en regelingen tussen partijen inzake de levering van producten door Opdrachtnemer en doet alle voorgaande Raamovereenkomsten of afspraken inzake dat onderwerp vervallen.

Raamovereenkomst reproductieverlening

Voor akkoord:

Opdrachtgever:

Opdrachtnemer

2. Indien één of meer bepalingen van deze Raamovereenkomst ongeldig of op andere wijze niet verbindend zou(den) zijn, wordt daardoor de geldigheid van de overige bepalingen van deze Raamovereenkomst niet aangetast.
3. Partijen zullen alsdan in gezamenlijk overleg en in de geest van deze Raamovereenkomst deze Raamovereenkomst voor zover nodig aanpassen, in die zin dat de niet verbindende bepalingen worden vervangen door bepalingen die zo min mogelijk verschillen van de betreffende niet- verbindende bepalingen.
4. Wijzigingen, aanpassingen en/of (mondelinge) afspraken met betrekking tot deze Raamovereenkomst hebben geen rechtskracht tenzij deze schriftelijk door partijen zijn bevestigd en in de vorm van een addendum aan deze Raamovereenkomst zijn toegevoegd.

22. Toepasselijk recht en forumkeuze

1. Deze Raamovereenkomst en de daaruit volgende opdrachten worden beheerst door het Nederlands recht.
2. Alle geschillen (daaronder begrepen die welke slechts door één der partijen als zodanig worden beschouwd) tussen partijen zullen bij uitsluiting worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam.

23. Aanpassingen

1. RAIVD artikel 13 is wederkerig.
2. RAIVD artikel 20: Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op niet exclusief door Opdrachtnemer voor Opdrachtgever vervaardigde zaken, ontwikkelde of ter beschikking gestelde Producten of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Opdrachtnemer of haar licentiegevers, waarbij Opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst uitsluitend een niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht verkrijgt.
3. RAIVD artikel 27 vervalt.
4. Programma van Eisen artikel 2 Bestellen, laatste eis omtrent presentexemplaren is vervallen.

Aldus opgemaakt en getekend te Amsterdam, op [Datum 2020].

Stichting ROC van Amsterdam
Stichting ROC van Flevoland
Stichting Voortgezet Onderwijs van Amsterdam

[Leverancier]

De heer G. Vreugdenhil
Lid Raad van Bestuur

De heer/mevrouw [Naam]
[Functie]