

BIJLAGE 10
CONCEPT RAAMOVEREENKOMST
SANITAIRE VOORZIENINGEN

SENZER

-

XXX

INHOUDSOPGAVE

Pagina

Artikel 1, begrippen.....	3
artikel 2, onderwerp van de raamovereenkomst	4
artikel 3, opdrachtverstrekking en aanvaarding.....	4
artikel 4, duur en beëindiging van de raamovereenkomst	4
artikel 5, algemene eisen.....	5
artikel 6, specifieke eisen.....	6
artikel 7, eisen aan de sanitaire voorzieningen en verbruiksartikelen	6
artikel 8, demontage en montage van de sanitaire voorzieningen tijdens de implementatiefase.....	8
artikel 9, voorraadbeheer	9
artikel 10, duurzaamheid.....	9
artikel 11, garantie	9
artikel 12, communicatie.....	10
artikel 13, managementinformatie	10
artikel 14, dienstverleningsplan.....	11
artikel 15, overige verplichtingen	11
artikel 16, klachtenregeling	11
artikel 17, prijzen.....	12
artikel 18, facturering	12
artikel 19, betalingsvoorwaarden	13
artikel 20, controle.....	13
artikel 21, sroi	13
artikel 22, geheimhouding	13
artikel 23, aansprakelijkheid.....	14
artikel 24, toepasselijke voorwaarden en geschillen	15
bijlage 1 prijzen	16
bijlage 2 kwaliteit dienstverleningsplan	17
bijlage 3 sroi	18
bijlage 4 bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering	19
bijlage 5 inkoopvoorwaarden opdrachtgever.....	20

Senzer:

XXX:

DE ONDERGETEKENDEN

1. **Werkbedrijf Atlant de Peel h.o.d.n. Senzer**, gevestigd en kantoorhoudend te 5705 AX Helmond aan de Montgomeryplein 6, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar algemeen directeur, mevrouw A.E.W. van Limpt, hierna te noemen **"Opdrachtgever"**;
2. **XXX**, gevestigd en kantoorhoudend te aan de, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar, de heer/mevrouw, hierna te noemen **"Opdrachtnemer"**;

Ondergetekenden, hierna gezamenlijk te noemen **"Partijen"**.

NEMEN HET VOLGENDE IN AANMERKING

- A. Opdrachtgever wenst Sanitaire voorzieningen in te kopen.
- B. In het kader van het project 'Sanitaire voorzieningen' heeft Opdrachtgever een Europese aanbesteding doorlopen voor de levering van Sanitaire voorzieningen aan Opdrachtgever.
- C. Op 14 april 2021 is de aankondiging gedaan bij TenderNed, met kenmerk en is het Bestek uitgebracht met besteknummer 2021-101.
- D. Opdrachtnemer heeft op 2021 een Inschrijving ingediend.
- E. De aanbesteding heeft geleid tot gunning van de Opdracht aan één Inschrijver, de Opdrachtnemer.
- F. Partijen leggen in deze Raamovereenkomst de voorwaarden vast waaronder Opdrachtnemer Sanitaire voorzieningen levert.
- G. Opdrachtnemer is bereid en gehouden Sanitaire voorzieningen te leveren overeenkomstig de uit deze Raamovereenkomst voortvloeiende voorwaarden.

Senzer:	XXX:
---------	------

VERKLAREN TE ZIJN OVEREENGEKOMEN ALS VOLGT

Artikel 1, Begrippen

In deze Raamovereenkomst worden de navolgende begrippen met een hoofdletter geschreven. Onder deze begrippen wordt verstaan:

Aanbestedende dienst:	Werkbedrijf Atlant de Peel h.o.d.n. Senzer, zijnde de Opdrachtgever;
AW:	Aanbestedingswet 2012;
Bijlagen:	de Bijlagen 1 tot en met 5, die van deze Raamovereenkomst onlosmakelijk deel uitmaken;
Europese aanbesteding:	aanbesteding op basis van de Aanbestedingswet 2012 en het aanbestedingsbesluit;
Inschrijving:	de aanbieding van de Inschrijver in het kader van de onderhavige aanbestedingsprocedure;
Opdrachtnemer:	...;
Partijen:	Opdrachtgever en Opdrachtnemer;
Raamovereenkomst:	de overeenkomst die als resultaat van deze aanbestedingsprocedure met één Opdrachtnemer zal worden gesloten voor uitvoering van de Opdracht, met inbegrip van eventuele bijlagen;
Sanitaire voorzieningen:	handdoekautomaat, toiletrolautomaat, zeepdispensers, damesverbandcontainers, hygiënebox, luchtverfrissers, toiletborstel garnituur, seatcleaners en schoonloopmatten;
Sanitaire verbruiksartikelen:	de vulling van de Sanitaire voorzieningen;
SROI:	Social Return On Investment.

Senzer:	XXX:
---------	------

Artikel 2, Onderwerp van de Raamovereenkomst

- 2.1 Onderwerp van de Raamovereenkomst is de levering van Sanitaire voorzieningen aan Opdrachtgever conform de omschrijving in deze Raamovereenkomst en de hieronder vermelde bescheiden:
1. Aanbestedingsdocumenten Sanitaire voorzieningen Senzer, 2021-101;
 2. nota van inlichtingen;
 3. Inschrijving van Opdrachtnemer van 2021;
 4. nadere schriftelijke werkafspraken;
 5. inkoopvoorwaarden Senzer (Bijlage 5).
- 2.2 In geval van strijdigheid tussen deze Raamovereenkomst en de daarvan deel uitmakende bescheiden geldt de volgende rangorde:
1. Raamovereenkomst (inclusief Inkoopvoorwaarden Senzer);
 2. nadere schriftelijke werkafspraken;
 3. nota van inlichtingen;
 4. Aanbestedingsdocumenten Sanitaire voorzieningen Senzer, 2021-101;
 5. Inschrijving van Opdrachtnemer van 2021.
- 2.2.1 Indien op grond van lager gerangschikte bescheiden hogere eisen worden gesteld aan de Opdrachtnemer, dan gelden steeds die hogere eisen, tenzij in de hoger gerangschikte bescheiden expliciet is aangegeven dat, en ten aanzien van welk specifiek onderdeel, de lagere eisen gelden.
- 2.3 Opdrachtnemer verplicht zich deze Raamovereenkomst gedurende de looptijd uit te voeren.

Artikel 3, Opdrachtverstrekking en aanvaarding

- 3.1 Opdrachtgever verstrekt aan Opdrachtnemer de Opdracht tot het leveren van Sanitaire voorzieningen, gelijk Opdrachtnemer deze Opdracht van de Opdrachtgever aanvaardt, onder de in deze Raamovereenkomst neergelegde voorwaarden.

Artikel 4, Duur en beëindiging van de Raamovereenkomst

- 4.1 De Raamovereenkomst treedt in werking op 1 september 2021 en eindigt op 31 augustus 2023. De Raamovereenkomst kan door de Opdrachtgever ééenzijdig tegen gelijkblijvende voorwaarden tweemaal verlengd worden voor een duur van elke twaalf maanden.
- 4.2 Onverminderd alle andere rechten tot ontbinding heeft Opdrachtgever het recht de Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk, zonder nadere ingebrekestelling, te ontbinden indien Opdrachtnemer niet voldoet aan wettelijke vereisten voor de uitoefening van de werkzaamheden die onderwerp zijn van deze Raamovereenkomst.
- 4.3 Partijen zijn gerechtigd, zonder enige aanmaning of ingebrekestelling, deze Raamovereenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang en zonder opzegtermijn te beëindigen door middel van een aangetekend schrijven indien:
1. de wederpartij (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt of aan haar (voorlopige) surseance van

Senzer:	XXX:
---------	------

- betaling wordt verleend;
2. de wederpartij faillissement aanvraagt of in staat van faillissement geraakt;
 3. de wederpartij haar onderneming liquideert;
 4. de wederpartij haar huidige onderneming staakt;
 5. op een aanmerkelijk deel van het vermogen van de wederpartij beslag wordt gelegd waardoor deze niet langer in staat moet worden geacht de Raamovereenkomst na te kunnen komen
 6. er sprake is van een ernstige toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze Raamovereenkomst en deze niet is hersteld binnen drie weken na datum van een aangetekend schrijven van de andere Partij waarin de betreffende Partij op de desbetreffende nalatigheid is gewezen en in gebreke is gesteld.
- 4.4 Indien een situatie zoals genoemd in artikel 4.3 sub 6 en/of 7 zich voordoet zullen Partijen in overleg treden. Indien een der Partijen in gebreke blijft zulks overleg te plegen, zullen alle voorvloeiende kosten voor rekening komen van de in gebreke blijvende Partij.

Artikel 5, Algemene eisen

- 5.1 De opdracht betreft het leveren van Sanitaire voorzieningen inclusief de verbruiksartikelen en de service aan de deelnemende locaties van Opdrachtgever. De volgende items maken onderdeel uit van de opdracht:
- damesverbandcontainers;
 - fooddispenser alcohol 1 L (exclusief verbruiksartikelen);
 - handdoekautomaten met katoenen handdoekrollen;
 - hygiëneboxen;
 - luchtverfrissers;
 - seatcleaners;
 - toiletborstelhouder met borstel;
 - toiletrolautomaat met toiletpapier;
 - zeepdispensers met vulling;
 - schoonloopmatten.
- 5.2 Opdrachtnemer garandeert dat de door Opdrachtnemer geleverde producten gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst van onveranderde, goede kwaliteit, kleur en vorm zijn en blijven en dat producten in alle opzichten voldoen aan de gebruikelijke eisen van deugdelijkheid, doelmatigheid, geschiktheid van taak, specificaties, overheidsvoorschriften, normen en milieubepalingen.
- 5.3 De aangeboden artikelen, evenals reserveonderdelen, dienen gedurende de looptijd van het contract inclusief optie tot verlenging na leverbaar te zijn.
- 5.4 Bij defecten, ondanks deugdelijk gebruik, (dus anders dan molest) dienen dispensers of betreffende onderdelen hiervan kosteloos vervangen te worden.
- 5.5 Levering van de sanitaire verbruiksartikelen en wisseling van de Sanitaire voorzieningen dient in overleg met de Opdrachtgever te geschieden tijdens kantooruren tussen 9.00 uur en 16.00 uur

Senzer:	XXX:
---------	------

Artikel 6, Specifieke eisen

- 6.1 Handdoekautomaat, toiletrolautomaat, zeepdispensers, damesverbandcontainers, hygiëne box, luchtverfrissers, toiletborstel garnituur, seatcleaners, eenvoudig afsluitbaar met één universele sleutel per voorziening.
- 6.2 De aangeboden artikelen, evenals reserveonderdelen, dienen gedurende de looptijd van het contract inclusief optie tot verlenging na leverbaar te zijn.
- 6.3 Bij defecten, ondanks deugdelijk gebruik, (dus anders dan molest) dienen dispensers of betreffende onderdelen hiervan kosteloos vervangen te worden.
- 6.4 Opdrachtnemer dient gedurende de overeenkomst de door Opdrachtnemer geleverde Sanitaire voorzieningen preventief te onderhouden en indien nodig te vervangen, dan wel tot volle tevredenheid van Opdrachtgever kosteloos te repareren.
- 6.5 Opdrachtnemer verhelpt binnen 2 werkdagen na melding het defect of storing.
- 6.6 Foutief geleverde/beschadigde artikelen en/of manco's worden binnen één (1) werkdag, na melding, hergeleverd. Opdrachtnemer draagt zorg voor het retour nemen van verkeerde, onjuist geleverde artikelen.
- 6.7 Opdrachtnemer verplicht zich tot: Het geven van een gebruikersinstructie aan de schoonmaakmedewerkers van het schoonmaakbedrijf tijdens de implementatie periode.
- 6.8 Opdrachtnemer verplicht zich tot het geven van een technische instructie aan de technische medewerkers van Opdrachtgever, over eenvoudige reparaties, tijdens de implementatie periode.

Artikel 7, Eisen aan de Sanitaire voorzieningen en verbruiksartikelen

- 7.1 Dames Verband container voldoet aan onderstaande punten:
- container is wit;
 - inhoud 12 liter;
 - container te bevestigen aan de wand (los van de vloer i.v.m. schoonmaak);
 - voorzien van geurneutralisering;
 - voorzien van klep om inkijk te voorkomen;
 - voldoende capaciteit voor 1 x per 2 weken of 1 x per 4 weken wisselen;
 - 35 containers worden 1 x per 2 weken gewisseld en 28 containers 1 x per 4 weken.
- 7.2 Fooddispenser Alcohol 1L:
- dispenser is wit;
 - inhoud is 1 liter;
 - exclusief vulling.
- 7.3 Handdoekautomaat en vulling voldoen aan onderstaande punten:
- handdoekautomaat is wit;
 - te bevestigen aan de wand;

Senzer:	XXX:
---------	------

- katoenen handdoekenrollen in de kleur wit en blauw;
- minimaal 200 drogingen per handdoekrol;
- inclusief onbeperkt verbruik;
- inschrijver neemt de gebruikte rollen mee retour.

7.4 Hygiëne box voldoet aan onderstaande punten:

- box is wit;
- inhoud 84 liter;
- voorzien van geurneutralisering;
- voorzien van klep om inkijk te voorkomen;
- 1 box wordt 1 x per week gewisseld, 2 boxen 1 x per 2 weken gewisseld en 5 boxen 1 x per 4 weken gewisseld.

7.5 Luchtverfrisser houder voldoet aan onderstaande punten:

- luchtverfrisser houder is wit;
- geschikt voor vullingen die werken op basis van verdamping of verstuiver.

7.5.1 Vulling van de luchtverfrisser:

- verstuiver of verdamer met batterij;
- er zijn tenminste 2 verschillende geurlijnen leverbaar;
- laat geen permanente vlekken achter;
- voldoen aan de IFRA richtlijnen voor kamergeuren.

7.5.2 De Opdrachtnemer zorgt iedere 8 weken voor de vervanging van de vullingen en wisseling van geur en zorgt voor de periodieke controle en vervanging van de batterijen van al de 86 luchtverfrissers.

7.6 Seatcleaner, toiletbrilreiniger dispenser en vulling voldoen aan onderstaande punten:

- toiletbrilreiniger dispenser is wit;
- De Opdrachtgever wil bij al de 118 toiletten deze seatcleaner dispenser hebben;
- Op dit moment heeft Opdrachtgever er 33, dit betekent een uitbreiding van 85 stuks;
- snelwerkend oppervlaktedesinfectiemiddel volgens EN 13697 of gelijkwaardig;
- bacteriedodend en vrij van parfums en aldehyden;
- spray geschikt om te gebruiken in combinatie met het aangeboden toiletpapier.

7.7 Toiletborstelhouder en borstel voldoen aan onderstaande punten:

- leverbaar in de kleur wit;
- per kwartaal vervanging van de borstel.

7.8 Toiletrolautomaat en toiletpapier voldoen aan onderstaande punten:

- toiletrolautomaat is wit;
- te bevestigen aan de wand;
- capaciteit voor 2 rollen toiletpapier minimaal 100 meter per rol;
- het toiletpapier is 2-laags en is snel in water oplosbaar;
- papier voldoet aan het EU ECO label of is gelijkwaardig gecertificeerd;
- inclusief onbepaalde vulling.

Senzer:	XXX:
---------	------

- 7.9 Zeepdispenser en vulling voldoen aan onderstaande punten:
- dispenser is wit;
 - te bevestigen aan de wand;
 - dispenser is leverbaar in minimaal twee formaten;
 - dispenser vulling is leverbaar in foam, zeep, korrel en industrieel;
 - is licht geparfumeerd;
 - voldoet aan het EU ECO label of is gelijkwaardig gecertificeerd;
 - inclusief onbeperkte vulling.
- 7.10 Schoonloopmatten in de afmetingen 115x180 cm en 85x120 cm:
- de schoonloopmatten voldoen aan een hoge absorptie van vuil en vocht: ± 4 liter vocht en ± 800 gram vuil per m²;
 - service frequentie iedere 4 weken wisseling van de matten.

Artikel 8, Demontage en montage van de Sanitaire voorzieningen tijdens de implementatiefase

- 8.1 Opdrachtnemer stuurt tien werkdagen na gunning een definitief implementatieplan aan de Opdrachtgever.
- 8.2 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de demontage van de huidige Sanitaire voorzieningen en het verzamelen hiervan op een door de Opdrachtgever aangegeven plek.
- 8.3 Eventuele schade ontstaan bij de verwijdering en daaruit ontstane kosten zijn voor de Opdrachtnemer.
- 8.4 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren en plaatsen van de nieuwe Sanitaire voorzieningen in de door de Opdrachtgever aangegeven ruimten. Na montage dienen de voorzieningen direct te worden voorzien van vullingen, indien van toepassing.
- 8.5 Daar waar mogelijk maakt de Opdrachtnemer gebruik van de boorgaten van de vorige Sanitaire voorzieningen en worden de niet gebruikte gaten dichtgemaakt.
- 8.6 Opdrachtnemer garandeert dat de volledige implementatie uiterlijk 31 augustus 2021 is afgerond.
- 8.7 De afvoer van alle materialen inclusief verpakking wordt door Opdrachtnemer verzorgd.
- 8.8 De overlast van de werkzaamheden dient zoveel mogelijk beperkt te worden door goede afstemming met de gebruikers op de locaties van Opdrachtgever. De werkzaamheden worden uitgevoerd tijdens reguliere werktijden maandag tot en met vrijdag tussen 08.00 uur en 16.30 uur. De Opdrachtnemer volgt de planning, wanneer welke ruimte zal worden aangepast.
- 8.9 De medewerkers van Opdrachtnemer die betrokken zijn bij de uitvoering van deze Opdracht zijn in het bezit van een Vca-certificaat.
- 8.10 De werkzaamheden dienen aaneensluitend te worden uitgevoerd. Wisseling van personeel van Opdrachtnemer dient met Opdrachtgever te worden afgestemd.

Senzer:	XXX:
---------	------

Artikel 9, Voorraadbeheer

- 9.1 Bij aanvang van de Raamovereenkomst dient Opdrachtnemer een inventarisatie uit te voeren van de beschikbare, door Opdrachtgever aangewezen, voorraadruimtes per locatie van Opdrachtgever. Op basis van deze informatie bepaalt Opdrachtnemer de meest efficiënte voorraad Sanitaire voorzieningen per locatie.
- 9.2 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voorraadbeheer van het assortiment sanitaire verbruiksartikelen per locatie. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er direct na montage voldoende voorraad aanwezig is.
- 9.3 Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat er een adequaat systeem is waardoor Opdrachtnemer in staat is, de voorraadhoogte van de verbruiksartikelen per locatie te reguleren en op een zodanige hoogte te houden dat geen tekort ontstaat, evenmin dat een te grote voorraad ontstaat.
- 9.4 Opdrachtnemer mag zelf de frequentie van levering van de verbruiksartikelen bepalen, met uitzondering van:
- de damesverbandcontainers die 1 x per 2 weken of 1 x 4 weken gewisseld worden;
 - de hygiëneboxen die 1 x per week, 1 x per 2 weken of 1 x 4 weken gewisseld worden;
 - de luchtverfrissers die 1 x per 8 weken worden gecontroleerd en gevuld.
- 9.5 De leveringsfrequentie wordt één keer per jaar geëvalueerd en indien nodig aangepast. Uitgangspunt is dat de voorraadruimtes niet overvol raken en dat de uitvoering van het schoonmaakproces niet door een tekort aan voorraad stagneert.
- 9.6 Indien onverhoopt de voorraad eerder op is dan verwacht, dan kan Opdrachtgever zelf een bestelling plaatsen. De maximale levertijd van deze bestelling, mits voor 12.00 uur besteld, is 1 werkdag.
- 9.7 Opdrachtnemer is verplicht verpakkingsmaterialen retour te nemen op het moment van levering, zonder additionele kosten in rekening te brengen.

Artikel 10, Duurzaamheid

- 10.1 Opdrachtnemer levert alle verbruiksartikelen in milieuvriendelijk verpakte materialen. Dat wil zeggen: dat er zo min mogelijk gebruik is gemaakt van schadelijke stoffen, zware metalen en fossiele brandstoffen. Bij voorkeur gerecycled/hergebruikt materiaal.
- 10.2 Alle verbruiksartikelen zijn biologisch afbreekbaar. Hieronder wordt verstaan: Biologische afbraak is een proces waarbij organische stoffen (dat wil zeggen stoffen die koolstof bevatten) afgebroken worden door de natuurlijke activiteit van micro-organismen, zoals bacteriën en schimmels. Alleen organische (dat wil zeggen koolstof bevattende) bestanddelen kunnen biologisch worden afgebroken.

Artikel 11, Garantie

- 11.1 Na totaal oplevering van het gehele project, zal de garantie termijn van 1 jaar op de werkzaamheden starten. De garantie op de Sanitaire voorzieningen dient minimaal 4 jaar te bedragen. Eventuele registratie en of aanmelding voor garantie dient door de Opdrachtnemer te worden uitgevoerd.

Senzer:	XXX:
---------	------

Artikel 12, Communicatie

12.1 Opdrachtnemer stelt één vaste contactpersoon (en een vervanger) beschikbaar, die primair verantwoordelijk is voor de naleving en verdere invulling van de Raamovereenkomst en die hiervoor als eerste aanspreekpunt fungeert voor de betreffende Opdrachtgever. Deze contactpersoon (en vervanger) dient tijdens werkuren telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn en beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.

12.2 Het personeel van Opdrachtnemer dient zich altijd te kunnen identificeren middels een geldig identificatiebewijs. Bij het niet voldoen hiervan is Opdrachtgever gerechtigd het betrokken personeelslid de toegang tot de locatie te ontfangen en/of te (laten) verwijderen.

12.3 De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt als volgt plaats:

Strategisch/ tactisch	Sr. Medewerker facilitaire diensten	Bij implementatie en daarna eenmaal per jaar
Operationeel	Sr. Medewerker facilitaire diensten	Indien nodig

12.4 Op basis van de uitkomsten van het tactisch/strategisch overleg stelt Opdrachtnemer voor alle tekortkomingen en aandachtspunten en indien Opdrachtnemer en/of de Opdrachtgever dit wenselijk acht(en) verbeterplannen c.q. maatregelen op met als doel het doorlopend verbeteren van de uitvoering van de opdracht door Opdrachtnemer.

12.5 Voor alle overlegvormen geldt dat Opdrachtnemer zorg draagt voor de verslaglegging en deze binnen vijf werkdagen, als digitaal bestand (bewerkbare Microsoft Office applicatie of gelijkwaardig) per e-mail aan de Opdrachtgever wordt verstrekt.

Artikel 13, Managementinformatie

13.1 Opdrachtnemer verstrekt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst minimaal eenmaal per jaar de volgende managementinformatie, (getotaliseerd per jaar én gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst), waarin minimaal de volgende onderwerpen aan bod komen gesorteerd per locatie en totaal:

Omvang opdracht:

- overzicht geleverde verbruiksartikelen;
- status voorraad gedurende het jaar;
- toelichting op bijzonderheden/afwijkingen m.b.t. de omvang van de opdracht.

Uitvoering opdracht in zijn algemeenheid:

- gemelde klachten (gesorteerd naar aantal en soort) inclusief status en doorlooptijd;
- overzicht geplande verbeteracties;
- uitgevoerde verbeteracties en resultaat;
- toelichting op bijzonderheden m.b.t. de uitvoering van de opdracht.

Senzer:	XXX:
---------	------

Tijdens het tactisch/strategisch overleg worden minimaal de volgende onderwerpen besproken:

- de managementinformatie;
- samenwerking en klanttevredenheid;
- knelpunten in de uitvoering van de opdracht;
- ontwikkelingen in de markt en in de wet- en regelgeving;
- ontwikkelingen binnen de organisatie van Opdrachtgever en de organisatie van Opdrachtnemer;
- innovatieve voorstellen, waarbij gedacht wordt aan de volgende onderwerpen:
 - o duurzaamheid (zowel op het gebied van milieu als sociale duurzaamheid);
 - o efficiency (kostenbesparing);
 - o ondernemerschap;
 - o kwaliteitsverbetering.

Artikel 14, Dienstverleningsplan

14.1 Opdrachtnemer voert de opdracht uit met een meerwaarde in het kader van de levering en dienstverlening. In het dienstverleningsplan, zie Bijlage 2, heeft Opdrachtnemer vastgelegd hoe de dienstverlening geoptimaliseerd wordt, waarbij is vastgelegd de optimalisering van:

- concept implementatieplan inclusief concrete planning;
- de wijze waarop inschrijver invulling geeft aan het (preventief) onderhoud- en storingsproces;
- procedure optimalisatie van het voorraadbeheer;
- duurzaamheid;
- ontzorgen van de Opdrachtgever;
- overige meerwaarde die Inschrijver biedt.

Artikel 15, Overige verplichtingen

15.1 Opdrachtnemer garandeert dat hij en de eventueel door hem ingeschakelde derden voldoen en blijven voldoen aan alle wettelijke bepalingen en voorschriften, en beschikken en blijven beschikken over alle vereiste vergunningen, beschikkingen en verklaringen, ten aanzien van de dienstverlening en ondernemerschap.

Artikel 16, Klachtenregeling

16.1 Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk, telefonisch of per e-mail zijn ingediend.

16.2 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:

- het in behandeling nemen van alle klachten;
- afhandeling van alle gemelde klachten binnen 5 werkdagen;
- voorkoming van herhaling van klachten;

16.3 Van ieder klacht wordt door Opdrachtnemer geregistreerd:

- datum en tijd indiening klacht;
- afhandelingsdatum klacht;

Senzer:	XXX:
---------	------

- aard ingediende klacht;
- wijze en resultaat afhandeling klacht;
- wel of niet gegrondverklaring.

16.4 Eenmaal per jaar vindt overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarin de klachten en de door Opdrachtnemer te nemen/genomen maatregelen worden besproken en geëvalueerd. Dit om klachten in de toekomst te voorkomen.

Artikel 17, Prijzen

- 17.1 De prijzen, zie Bijlage 1, zijn gebaseerd op prijspeil 2021 en staan vast tot en met 31 december 2021.
- 17.2 Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de aangeboden prijzen, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
- 17.3 Alle prijzen zijn all-in prijzen exclusief BTW. De prijzen zijn inclusief bijkomende kosten zoals voorbereiding, demontering voorzieningen, montering voorzieningen, montagematerialen, personeelsinzet, transport, voorraadbeheer, afvoer afval en alle Sanitaire verbruiksmaterialen (exclusief Fooddispenser).
- 17.4 De prijzen gelden voor de looptijd van de Raamovereenkomst. Voor de prijzen geldt een jaarlijkse indexering, voor het eerst op 1 januari 2022, op basis van het CBS indexcijfer "CPI 2015=100" peildatum oktober.
- 17.5 De maximum indexering per jaar bedraagt 2%. Opdrachtnemer stuurt jaarlijks voor 1 januari, en voor het eerst voor 1 januari 2022 schriftelijk het indexeringscijfer. Enkel na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever kan indexering plaatsvinden.

Artikel 18, Facturering

- 18.1 Onder vermelding van de Raamovereenkomst verzendt Opdrachtnemer maandelijks achteraf na verrichting van de levering een verzamelfactuur per locatie.
- 18.2 Op de factuur vermeldt Opdrachtnemer ten minste de volgende informatie:
- de wettelijk verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl > zakelijk > btw > administratie bijhouden > facturen maken > wettelijk verplichte gegevens;
 - de naam en het adres van Opdrachtgever;
 - contractnummer;
 - volgnummer factuur;
 - aantallen en prijzen;
 - totaal in rekening gebrachte bedrag exclusief btw.
- 18.3 Opdrachtgever kan een vergelijking maken tussen het totaal door Opdrachtnemer gefactureerde bedrag en de door de Opdrachtgever goedgekeurde aantallen en prijzen. Opdrachtgever houdt zich het recht voor niet te betalen als er afwijkingen zijn.

Senzer:	XXX:
---------	------

- 18.4 De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaïld in PDF format naar: inkoopfacturen@senzer.nl.

Artikel 19, Betalingsvoorwaarden

- 19.1 De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na factuurdatum.
- 19.2 Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de Opdrachtgever of niet-betaling door de Opdrachtgever van (een) factu(u)r(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die factu(u)r(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties, geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.
- 19.3 De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan Opdrachtnemer aan indien de juistheid van de factuur in zijn geheel of gedeeltelijk wordt betwist. Alleen voor het betwiste gedeelte is de Opdrachtgever gerechtigd de betaling op te schorten. Het niet betwiste gedeelte van de factuur dient binnen de betaaltermijn te zijn voldaan. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.

Artikel 20, Controle

- 20.1 Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om de wijze van de uitvoering van deze Raamovereenkomst te controleren.
- 20.2 Opdrachtgever is gerechtigd alle mogelijke maatregelen te treffen die haar redelijk voorkomen. Eventuele kosten van de controles worden gedragen door Opdrachtgever, met uitzondering van de situatie waarin de Opdrachtnemer niet aan zijn verplichtingen blijkt te hebben voldaan. In dat geval worden de kosten gedragen door de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is slechts tot vergoeding van kosten gehouden voor zover de kosten aantoonbaar en redelijkerwijs gemaakt zijn.

Artikel 21, SROI

- 21.1 Opdrachtnemer heeft in Bijlage 3 vastgelegd op welke wijze vorm en inhoud gegeven zal worden aan SROI.

Artikel 22, Geheimhouding

- 22.1 Partijen merken hierbij de in het kader van deze Raamovereenkomst aan elkaar verstrekte informatie aan als vertrouwelijk ('vertrouwelijke informatie'), tenzij beide Partijen bepaalde informatie expliciet als niet vertrouwelijk hebben aangemerkt. vertrouwelijke informatie kan in elke vorm, mondeling of schriftelijk, worden verstrekt.
- 22.2 Het is Partijen niet toegestaan vertrouwelijke informatie van de wederpartij aan derden beschikbaar te stellen, te kopiëren of anderszins te gebruiken of te verspreiden zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de wederpartij.

Senzer:	XXX:
---------	------

- 22.3 Partijen bij deze Raamovereenkomst zullen alle vertrouwelijke informatie die zij ontvangen, inclusief het bestaan en de inhoud van deze Raamovereenkomst, geheim houden en niet in enige vorm mededelen of beschikbaar stellen aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij.
- 22.4 Partijen zullen de vertrouwelijke informatie uitsluitend bekend maken aan hun personeel voor zover deze daarvan kennis dient te nemen voor de uitvoering van de Raamovereenkomst. Partijen zullen hun geheimhoudingsplicht ten aanzien van de vertrouwelijke informatie integraal opleggen aan hun personeel.
- 22.5 Partijen zijn tot geheimhouding van de vertrouwelijke informatie gehouden totdat de verstrekte gegevens van openbare bekendheid zijn geworden, buiten toedoen of nalaten van de Partij die de vertrouwelijke informatie heeft ontvangen of indien een Partij daartoe, op grond van wet of regelgeving of een bindende beslissing van een bevoegde rechter of van een andere bevoegde overheidsinstantie is gehouden. In dergelijke gevallen zal de Partij die de vertrouwelijke informatie aan derden bekend wil maken, de andere Partij hieromtrent vooraf op de hoogte stellen en, waar mogelijk, de inhoud van de openbaarmaking met de andere Partij afstemmen.
- 22.6 De Opdrachtnemer verplicht zich de vertrouwelijke informatie op geen enkele wijze, in gewijzigde noch in ongewijzigde vorm, in exploitatie te nemen of toe te passen voor een ander doel dan voor de uitvoering van de opdracht, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij. Indien het gebruik van de vertrouwelijke informatie door de ontvanger resulteert in rechten van intellectueel eigendom of soortgelijke aanspraken zal de ontvanger van de betreffende vertrouwelijke informatie deze rechten en/of aanspraken om niet overdragen aan de Partij die de vertrouwelijke informatie heeft verstrekt.
- 22.7 Na beëindiging van deze Raamovereenkomst zullen Partijen de aan de wederpartij ter beschikking gestelde vertrouwelijke informatie op eerste verzoek retourneren of vernietigen.

Artikel 23, Aansprakelijkheid

- 23.1 Indien Opdrachtnemer geheel of gedeeltelijk tekortschiet in de nakoming van zijn verplichting(en) uit hoofde van de Raamovereenkomst, is hij tegenover de Opdrachtgever aansprakelijk en dient hij de door Opdrachtgever geleden en te lijden schade, waaronder begrepen door Opdrachtgever gemaakte kosten ter beperking van haar schade, te vergoeden.
- 23.2 De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is beperkt tot vergoeding van het bedrag waarvoor Opdrachtnemer verzekerd is, conform artikel 23.5.
- 23.3 De aansprakelijkheid van Partijen strekt niet tot vergoeding van indirecte schade, waaronder begrepen bedrijfsschade, winstderving en/of stagnatieschade.
- 23.4 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor niet, onvolledige of onjuiste naleving van deze Raamovereenkomst voor zover zij zich gerechtvaardigd kan beroepen op overmacht. Opdrachtnemer kan zich niet beroepen op overmacht ingeval de niet-nakoming te wijten is aan een door haar ingeschakelde derde, tenzij deze derde zich gerechtvaardigd kan beroepen op overmacht en Opdrachtnemer zich heeft ingespannen de gevolgen van de overmachtssituatie voor Opdrachtgever zoveel mogelijk te beperken.

Senzer:	XXX:
---------	------

- 23.5 Opdrachtnemer heeft een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten met een dekking van minimaal € 1.000.000,- per gebeurtenis met een maximum van tenminste € 2.000.000,- per jaar conform de verzekeringspolis die als Bijlage 4 is bijgevoegd.
- 23.6 De in dit artikel 23 gestelde beperkingen in de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer vervallen in geval er sprake is van opzet, grove schuld of nalatigheid van de Opdrachtnemer.

Artikel 24, Toepasselijke voorwaarden en geschillen

- 24.1 Op deze Raamovereenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 24.2 Alle geschillen (daaronder begrepen die welke slechts door één der Partijen als zodanig worden beschouwd) die naar aanleiding van deze Raamovereenkomst tussen Partijen mochten ontstaan en die niet door minnelijk overleg blijken te kunnen worden opgelost, zullen aanhangig worden gemaakt bij de bevoegde rechter in het arrondissement Oost-Brabant, locatie 's-Hertogenbosch.
- 24.3 Op deze Raamovereenkomst zijn de inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever van toepassing zoals bijgevoegd in Bijlage 5. Bij geschillen over de uitleg van deze Raamovereenkomst gaat de inhoud van deze Raamovereenkomst boven de inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever en worden bij strijdigheid de betreffende bepalingen uit de inkoopvoorwaarden buiten beschouwing gelaten, tenzij op grond van deze inkoopvoorwaarden hogere eisen aan de Opdrachtnemer worden gesteld.
- 24.4 Wijzigingen op deze Raamovereenkomst, en aanvullingen daarop, zijn slechts geldig voor zover deze, na onderling overleg, door Partijen schriftelijk zijn vastgelegd.
- 24.5 Indien en voor zover één of meer van de bepalingen in deze Raamovereenkomst onverbindend zijn of worden, dan blijven de overige bepalingen in deze Raamovereenkomst onverkort van kracht. Partijen verbinden zich alsdan om de niet-verbindende bepalingen te vervangen door bepalingen die wel verbindend zijn en die zoveel mogelijk aansluiten bij het doel en de strekking van de niet-verbindende bepalingen.
- 24.6 Opdrachtnemer kan haar rechten en/of verplichtingen uit deze Raamovereenkomst enkel aan derden overdragen na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever.

Aldus overeengekomen, in tweevoud opgemaakt en ondertekend te Helmond op 2021.

Senzer

XXX

A.E.W. van Limpt,
algemeen directeur

.....,
.....

Senzer:	XXX:
---------	------

CONCEPT

Senzer:	XXX:
---------	------

CONCEPT

Senzer:	XXX:
---------	------

CONCEPT

Senzer:	XXX:
---------	------

CONCEPT

Senzer:	XXX:
---------	------

CONCEPT

Senzer:	XXX:
---------	------