

BIJLAGE 10 CONCEPT RAAMOVEREENKOMST

SANITAIRE VOORZIENINGEN



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, Algemeen	5
Artikel 6, Hardware	6
Artikel 7, Handdoekrol dispensers	6
Artikel 8, Handdoekrol dispensers	7
Artikel 9, Centerfeed poetspapier dispensers	7
Artikel 10, Luchtverfrissers	7
Artikel 11, Luchtzuiveringsautomaten	7
Artikel 12, Toiletpapier dispensers	8
Artikel 13, Zeepdispensers	8
Artikel 14, Alcoholdispensers	8
Artikel 15, Handlotion dispensers	8
Artikel 16, Hygiëneboxen/Luier/Incontinentiecontainers	9
Artikel 17, Schoonloopmatten	9
Artikel 18, Bevestiging Hardware	10
Artikel 19, Storingen Hardware	10
Artikel 20, Vullingen	10
Artikel 21, Levering	11
Artikel 22, Kwaliteit dienstverlening	12
Artikel 23, Milieu	12
Artikel 24, Boete, nakoming en ontbinding	12
Artikel 25, Kwaliteitsmeetsysteem	12
Artikel 26, Communicatie	13
Artikel 27, Evaluatie en rapportage	14
Artikel 28, Klachtenregeling	14
Artikel 29, Overige verplichtingen	15
Artikel 30, Controle	15
Artikel 31, Prijzen	15
Artikel 32, Facturering en betaling	16
Artikel 33, Verbetering processen	17
Artikel 34, SROI	17
Artikel 35, Geheimhouding	17
Artikel 36, Aansprakelijkheid en vrijwaring	18
Artikel 37, Toepasselijke voorwaarden en geschillen	19
BIJLAGE 1 PRIJZEN	21
BIJLAGE 2 DIENSTVERLENINGSPLAN	22
BIJLAGE 3 PLAN VAN AANPAK SROI	23
BIJLAGE 4 BEDRIJFSAANSPRAKELIJKHEIDSVERZEKERING OPDRACHTNEMER	24
BIJLAGE 5 INKOOPVOORWAARDEN OPDRACHTGEVER	25

Ergon:

.....:

DE ONDERGETEKENDEN

1. **de Gemeenschappelijke Regeling Werkvoorzieningschap Regio Eindhoven en haar dochterorganisaties, Ergon**, gevestigd en kantoorhoudend te 5652 BA Eindhoven aan de Rooijakkersstraat 3, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar algemeen directeur, mevrouw A.J. van Mierlo, hierna te noemen "Opdrachtgever";
2., gevestigd en kantoorhoudende te aan de, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar directeur, de heer/mevrouw, nader 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 Ergon**" heeft Opdrachtgever een aanbesteding uitgebracht voor de levering van Sanitaire voorzieningen aan Opdrachtgever.
- C. Opdrachtgever heeft een Europese openbare aanbesteding uitgevoerd, conform Aanbestedingswet 2012, geldig vanaf 1 juli 2016; houdende herzien regels omtrent aanbestedingen (gewijzigde aanbestedingswet 2012) Stb. 2016, 241, inclusief wijzigingen en het aanbestedingsbesluit.
- D. Op 21 december 2021 is de aankondiging gedaan bij het TenderNed, met kenmerk en is een Bestek uitgebracht met besteknummer 2022-002.
- E. Opdrachtnemer heeft op 2022 een Inschrijving ingediend.
- F. De aanbesteding heeft geleid tot gunning van de Opdracht aan één Inschrijver, te weten de Opdrachtnemer.
- G. Partijen leggen in deze Raamovereenkomst de voorwaarden vast waaronder Opdrachtnemer Sanitaire voorzieningen levert.
- H. Opdrachtnemer is bereid en gehouden Sanitaire voorzieningen te leveren overeenkomstig de uit deze Raamovereenkomst voortvloeiende voorwaarden.

Ergon::
--------	--------

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:

Aanbestedingsdocumenten:	alle documenten die door of namens de Opdrachtgever zijn opgesteld ten behoeve van de aanbestedingsprocedure en verstrekt in het kader van onderhavige aanbestedingsprocedure;
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;
Hardware:	sanitair apparaat met een moderne, tijdloze, strakke uitstraling die duurzaam en (overwegend) wit is.
Opdracht:	opdracht verstrekt door de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer voor het Sanitaire voorzieningen;
Opdrachtnemer:;
Opdrachtgever:	Gemeenschappelijke regeling werkvoorzieningsschap Regio Eindhoven en haar dochterorganisaties, Ergon;
Partijen:	Opdrachtgever en Opdrachtnemer;
Raamovereenkomst:	de tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer af te sluiten overeenkomst waarin de voorwaarden zijn opgenomen voor de levering van Sanitaire voorzieningen.
Sanitaire voorzieningen:	alles wat bij Opdrachtgever in een gebouw wordt geplaatst met als doel: de verzorging van het lichaam, voor: <ul style="list-style-type: none">• handhygiëne;• luchtverfrissing;• toilethygiëne;• hygiëneboxen;• overige sanitaire voorzieningen;• schoonloopmatten.

Ergon::
--------	--------

Artikel 2, Onderwerp van de Raamovereenkomst

- 2.1 Onderwerp van de Raamovereenkomst is de levering van Sanitaire voorzieningen conform de omschrijving in deze Raamovereenkomst en de hieronder vermelde bescheiden:
1. bestek ten behoeve van de aanbesteding met kenmerk doc. 2022-002;
 2. nota's van inlichtingen;
 3. nadere schriftelijke werkafspraken;
 4. inkoopvoorwaarden Ergon, zie Bijlage 5;
 5. inschrijving van Opdrachtnemer d.d. 2022.
- 2.2 In geval van strijdigheid tussen deze Raamovereenkomst en de daarvan deel uitmakende bescheiden geldt de volgende rangorde:
1. Raamovereenkomst;
 2. inkoopvoorwaarden Opdrachtgever;
 3. nadere schriftelijke werkafspraken;
 4. nota's van inlichtingen;
 5. bestek ten behoeve van de aanbesteding met kenmerk doc. 2022-002;
 6. inschrijving Opdrachtnemer d.d. 2022.
- 2.2.1 Indien op grond van lager gerangschikte bescheiden hogere eisen worden gesteld, gelden steeds die hogere eisen, tenzij in de hoger gerangschikte bescheiden expliciet is aangegeven dat, en ten aanzien van welk specifiek onderdeel, van de lager gerangschikte bescheiden wordt afgeweken.
- 2.3 Opdrachtnemer verplicht zich deze Raamovereenkomst gedurende de looptijd uit te voeren.

Artikel 3, Opdrachtverstrekking en aanvaarding

- 3.1 Opdrachtgever verstrekt in het kader van het project Sanitaire voorzieningen aan Opdrachtnemer de Opdracht tot het leveren van Sanitaire voorzieningen, gelijk de Opdrachtnemer deze Opdracht 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 mei 2022 en wordt aangegaan voor een periode van vijf jaar. De Raamovereenkomst kan eenzijdig door Opdrachtgever eenmaal worden verlengd onder gelijkblijvende voorwaarden voor een periode van twee jaar. Deze optie tot verlenging wordt minimaal zes maanden voor de einddatum van de looptijd door Opdrachtgever ingeroepen door middel van een aangetekend schrijven aan Opdrachtnemer.
- 4.2 Onverminderd alle andere rechten tot ontbinding heeft Opdrachtgever het recht de Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk, zonder nadere ingebrekestelling, te

Ergon::
--------	--------

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, buiten rechte deze Raamovereenkomst onmiddellijk en terstond te beëindigen door schriftelijke aangetekende opzegging zonder opzegtermijn indien wederpartij in staat van faillissement wordt verklaard.
- 4.4 Partijen zijn gerechtigd, zonder enige aanmaning of ingebrekestelling, buiten rechte deze Raamovereenkomst onmiddellijk en terstond geheel te beëindigen door schriftelijke aangetekende opzegging zonder opzegtermijn indien:
1. wederpartij (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt of (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend;
 2. wederpartij faillissement aanvraagt;
 3. wederpartij zijn onderneming liquideert;
 4. wederpartij zijn huidige onderneming staakt;
 5. op een aanmerkelijk deel van het vermogen van de wederpartij beslag wordt gelegd dan wel deze anderszins niet langer in staat moet worden geacht de Raamovereenkomst na te kunnen komen;
 6. 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.
- 4.5 Indien een situatie zoals genoemd in artikel 4.4 sub 6 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, Algemeen

- 5.1 Opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst aan de Opdrachtgever de benodigde Sanitaire voorzieningen beschikbaar door middel van huur inclusief het daarbij behorende onderhoud. Hierbij kan Opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst op- en afschalen.
- 5.2 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdens de implementatiefase conform de voorschriften van de huidige leverancier demonteren van de huidige Sanitaire voorzieningen en het vervolgens monteren van de door Opdrachtnemer aangeboden Sanitaire voorzieningen.
- 5.3 Opdrachtnemer levert gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst leveren van sanitaire verbruiksartikelen ten behoeve van de door Opdrachtnemer geplaatste Sanitaire voorzieningen, inclusief het daarbij behorende voorraadbeheer.
- 5.4 Opdrachtnemer instrueert op locatie van de Opdrachtgever de schoonmaakmedewerkers met betrekking tot het vervangen van de verbruiksartikelen en Opdrachtnemer geeft op verzoek technische instructie aan de technische medewerkers over eenvoudige reparaties.

Ergon::
--------	--------

Artikel 6, Hardware

- 6.1 Alle te leveren Hardware is nieuw.
- 6.2 De kosteloos te leveren Hardware is modern, tijdloos, strak, duurzaam en (overwegend) universeel wit en uit een lijn die samen één harmonie vormen, met uitzondering van de hygiëneboxen. Onder universeel wit wordt verstaan dat minimaal 65% van de betreffende Hardware wit is.
- 6.3 Gedurende de levensduur, minimaal 7 jaren, heeft de Hardware een representatief uiterlijk.
- 6.4 Op iedere locatie wordt eenzelfde uitvoering van de Hardware in een vergelijkbare ruimte geplaatst, mits er geen technische belemmeringen zijn.
- 6.5 Wanneer tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst een onderdeel van de totale Hardware wordt ingevuld met een nieuw type dan wordt in de toiletruimte of wasruimte per locatie alle oude Hardware volledig en kosteloos vervangen door het nieuwe type. Op deze wijze blijft er te allen tijde een uniform beeld bestaan. Opdrachtnemer voert dit uit in overleg met Opdrachtgever.
- 6.6 De Hardware heeft afgeronde hoeken en een glad en makkelijk te reinigen oppervlak. De aangeboden Hardware is hufferproof en niet eenvoudig te openen door gebruiker.
- 6.7 Opdrachtnemer verzorgt de aanwezigheid van werkende batterijen in de Hardware.

Artikel 7, Handdoekrol dispensers

- 7.1 Binnen de opdracht is er sprake van 2 typen handdroging.
- Sanitaire ruimten: 100% katoenen handdoekrollen
 - Pantries, keukens en overige locaties: papieren vouwhanddoeken of centrefeed rollen
- 7.2 De handdoekrolautomaten bevatten een indicatievoorziening voor het bepalen van de hoeveelheid resterende rol.
- 7.3 De handdoekautomaten hebben een mechanisch systeem waardoor handdoekrollen worden opgerold na gebruik.
- 7.4 De handdoekautomaten maken geen gebruik van elektriciteit of batterijen/accu's.

Ergon::
--------	--------

Artikel 8, Handdoekrol dispensers

- 8.1 De papieren vouwhanddoekenautomaten bevatten een indicatievoorziening voor het bepalen van de voorraad.
- 8.2 De papieren vouwhanddoekenautomaten zijn geschikt voor 1-laags en 2-laags papieren vouwhanddoekjes.
- 8.3 De papieren vouwhanddoekenautomaten maken geen gebruik van elektriciteit of batterijen/accu's.

Artikel 9, Centerfeed poetspapier dispensers

- 9.1 De Centerfeed Poetspapier Dispenser heeft een hoge capaciteit voor professionele omgevingen waar zowel handen als oppervlakken moeten worden schoongemaakt. Bediening kan plaatsvinden met één hand. De inhoud is minimaal 20 dm³.

Artikel 10, Luchtverfrissers

- 10.1 De luchtverfrissers werken op batterijen, aangezien in de sanitaire ruimten uit veiligheidsoverweging geen elektra aanwezig is, met een mogelijkheid tot intervalinstellingen en continue geurverspreiding. Voor de optimale geurbeleving dient de vulling minimaal 3 verschillende geuren te bevatten. De geuren dienen een neutraliserende werking te hebben. De Opdrachtnemer verzorgt vier keer per jaar de vervanging van geur en de batterij in de luchtverfrissers. Het is niet toegestaan een luchtverfrisser zonder batterij-gestuurd mechanisme in te zetten.
- 10.2 De luchtverfrisser dient automatisch de verspreiding van geparfumeerde lucht/ vernevelde vloeistof te reguleren. (Geen deurverstuivers!).
- 10.3 Opdrachtnemer draagt zorg voor het vullen van de automaat en eventueel wisselen van batterijen in een vaste servicefrequentie.
- 10.4 Opdrachtnemer garandeert de werking van de geurverspreiding tussen de vaste servicefrequenties.

Artikel 11, Luchtzuiveringsautomaten

- 11.1 De luchtzuiveringsautomaten werken mechanisch op netspanning. Door middel van UV-licht dienen geuren geneutraliseerd te worden en bacteriën, virussen en schimmels geëlimineerd te worden. De Opdrachtnemer verzorgt 2 keer per jaar het schoonmaken van de luchtzuiveringsautomaat.
- 11.2 Bacteriën, virussen en schimmels worden middels UV-licht geëlimineerd.
- 11.3 Opdrachtnemer draagt zorg voor vaste servicefrequentie.

Ergon::
--------	--------

Artikel 12, Toiletpapier dispensers

- 12.1 Bij de toiletten wordt een verticale toilethouder (in verband met de beschikbare ruimte) geplaatst van 2 rollen. Bij gebruik mag maar 1 rol toegankelijk zijn. Er dient aan de buitenkant de mogelijkheid te zijn om te zien of er 2 rollen in dispenser aanwezig zijn. De vullingen bestaan uit minimaal 2-laags papier. Het papier dient wit te zijn en milieuvriendelijk.
- 12.2 De toiletpapierautomaten zijn verticale automaten met toilettrollen boven elkaar en bevatten een afremmechanisme.
- 12.3 De toilettrollen kunnen tijdens gebruik niet uit de automaat worden gehaald. De toiletpapierautomaten maken geen gebruik van stroom of batterijen/accu's.

Artikel 13, Zeepdispensers

- 13.1 De automaten dienen minimaal een inhoud van 1000 ml te hebben. Er dient aan de buitenkant de mogelijkheid te zijn om te zien hoe vol de dispenser nog is. De dosering dient zuinig in gebruik te zijn. De automaat dient voldoende vloeistof af te geven voor 1 handeling en dient niet te lekken. Op specifieke locaties wordt gebruik gemaakt van industriezeepdispensers en dispensers met elleboogbediening.
- 13.2 De zeepdispenser is geschikt voor meerdere typen zeep (foam, vloeibaar etc.). Voor industrieel kan een ander type zeepdispenser ingezet worden.
- 13.3 De bediening van de zeepdispenser geschiedt door middel van drukmechanisme.
- 13.4 De zeepdispenser is lekvrij en maakt geen gebruik van elektriciteit of batterijen/accu's.

Artikel 14, Alcoholdispensers

- 14.1 Een alcoholdispenser, ofwel een no touch dispenser, met handdesinfectiemiddel ontsmet de handen, na het wassen en drogen.
- 14.2 De alcoholdispenser is voorzien van een sensor zodat deze, zonder aanraken, gebruikt kan worden.
- 14.3 Het handdesinfectiemiddel is mild voor de huid en desinfecterend.

Artikel 15, Handlotion dispensers

- 15.1 Een handlotion dispenser, met een PH-neutrale lotion verzorgt de droge handen, na het wassen en drogen.

Ergon::
--------	--------

- 15.2 De dispensers dienen minimaal een inhoud van 375 ml te hebben.
- 15.3 De lotion is mild voor de huid.

Artikel 16, Hygiëneboxen/Luier/Incontinentiecontainers

- 16.1 De container is voorzien van een dubbele sluiting. Dit zodat bij opening de inhoud niet zichtbaar is. De container bevat een antibacteriële vulling ter voorkoming van geur. Om de 2 weken zorgt Opdrachtnemer voor omwisseling. In geval van stankoverlast of het overvol raken van een hygiënebox/incontinentiecontainer moeten de medewerkers van de schoonmaak op locatie deze voortijdig kunnen vervangen. Hiervoor dient de Opdrachtnemer 2 hygiëneboxen en 1 incontinentiecontainer op voorraad te hebben in het magazijn van de afdeling schoonmaak op de hoofdvestiging van Ergon.
- 16.2 De hygiënebox kan geopend worden met of zonder aanraken van de klep.
- 16.3 De hygiënebox is voorzien van een klep waardoor de gebruiker bij het openen van de container de inhoud niet ziet.
- 16.4 De mogelijkheid bestaat tot wandbevestiging met ophangbeugels.
- 16.5 Opdrachtnemer draagt zorg voor het volgens een frequentie ter plekke (per sanitaire unit) wisselen van vuile en volle hygiëne boxen voor een gereinigd en leeg exemplaar. De hygiënebox bevat een geur neutraliserend middel.
- 16.6 De luier- en incontinentiecontainers zijn voorzien van een klep waardoor de gebruiker bij het openen van de container de inhoud niet ziet. Opdrachtnemer draagt zorg voor het volgens een frequentie ter plekke (per sanitaire unit) wisselen van vuile en volle hygiëne boxen voor een gereinigd en leeg exemplaar.
- 16.7 De luier- en incontinentiecontainers bevat een bacteriëndodend en geur neutraliserend middel.

Artikel 17, Schoonloopmatten

- 17.1 Bij Opdrachtgever wordt gebruik gemaakt van schoonloopmatten in diverse afmetingen. De schoonloopmatten worden elke 8 weken vervangen, behalve in de winterperiode waarin de schoonloopmatten elke 4 weken worden vervangen. In het winterseizoen, vanaf november tot en met maart, worden de schoonloopmatten iedere vier weken vervangen. Opdrachtgever heeft tevens de mogelijkheid de vervanging op afroep te laten plaatsvinden.

Ergon::
--------	--------

Artikel 18, Bevestiging Hardware

- 18.1 Opdrachtnemer zorgt voor implementatie en bevestiging van de Hardware en stemt dit af in overleg met de huidige leverancier.
- 18.2 Na gunning worden de contactgegevens beschikbaar gesteld aan de Opdrachtnemer. De vervanging van Hardware bezorgt de gebruikers geen overlast en per etage/locatie is steeds 1 toiletgroep volledig beschikbaar. Met volledig wordt bedoeld dat daar op dat moment geen (vervangings)werkzaamheden plaatsvinden. De planning voor vervanging wordt met de medewerkers van het Facilitair Bedrijf Ergon afgestemd.
- 18.3 De te plaatsen Hardware op de locaties is voor 1 mei 2022 afgerond en:
- er mag op geen enkele manier zichtbare schade komen aan de locaties;
 - het heeft de voorkeur dat de nieuw te plaatsen Hardware dezelfde afmetingen heeft;
 - er mogen geen boorwerkzaamheden plaatsvinden, huidige boorgaten moeten aangehouden worden of grondplaten welke de oude boorgaten afdekken kunnen gebruikt worden.
- 18.4 Alle Hardware wordt aan de muur bevestigd door middel van schroeven. Er wordt gebruik gemaakt van de bestaande boorgaten. Eventuele verstoringen als gevolg van de installatie worden door de Opdrachtnemer hersteld (schoonmaken en/of technische herstellen). Na afloop van de Raamovereenkomst neemt de Opdrachtnemer alle (gedemonteerde) Hardware retour.

Artikel 19, Storingen Hardware

- 19.1 Bij uitval van de Hardware verzorgt de Opdrachtnemer uiterlijk binnen 24 uur na ontvangst van de melding voor vervanging of reparatie.
- 19.2 De Opdrachtnemer rapporteert aan het eind van ieder kwartaal het aantal verholpen storingen onderverdeeld in Hardware en oorzaak. Indien meerdere klachten ontstaan door onjuiste vulling van de Hardware, dan zorgt Opdrachtnemer voor (her)instructie van het personeel van de Opdrachtgever in overleg met de facilitair Manager.
- 19.3 Elk jaar wordt een standaard onderhoudsronde door Opdrachtnemer uitgevoerd om storingen te voorkomen. Dit geschiedt naast de storingen die gemeld worden en die (storings-)onderhoud nodig hebben.

Artikel 20, Vullingen

- 20.1 De vullingen worden bijgevuld door medewerkers van afdeling Schoonmaak van Opdrachtgever bij alle locaties van Opdrachtgever. Het vullen en bijvullen van de Hardware kan eenvoudig en snel gebeuren door de medewerkers van Opdrachtgever.

Ergon::
--------	--------

- 20.2 Alle Hardware, minimale uitzonderingen daargelaten, kan met een uniforme slijtvaste sleutel door de medewerkers van de schoonmaak gemakkelijk geopend worden. Voor oplevering verzorgt de Opdrachtnemer een instructie over de vulling van de Hardware aan de medewerkers van de afdeling schoonmaak. Deze medewerkers vullen op de locaties het toiletpapier, handdoekrollenautomaten en vouwpapierautomaten, alcohol- en zeepdispensers aan.
- 20.3 De vullingen zijn geschikt voor de aangeboden Hardware.
- 20.4 Bij verbouwing of leegstand van (een deel van een) locatie stopt de facturatie direct nadat dit schriftelijk door het Facilitair Bedrijf van Ergon is gemeld aan Opdrachtnemer.
- 20.5 De handdoekrollen zijn leverbaar in wit en blauw en zijn 100% katoen.
- 20.6 De vouwhanddoekjes zijn vervaardigd van gerecycled tissue/papier, aantoonbaar biologisch afbreekbaar en voorzien van het FSC keurmerk of gelijkwaardig.
- 20.7 De papierrollen zijn 100% biologisch afbreekbaar en bestaan uit gerecycled materiaal. De kleur is wit of neutraal en een rol bevat minimaal 300 meter.
- 20.8 De vulling voor de luchtverfrisser is verkrijgbaar in meerdere geuren.
- 20.9 De toilettrollen zijn 100% biologisch afbreekbaar en bestaan uit gerecycled materiaal.
De kleur is wit of neutraal en een rol bevat minimaal 100 meter.
De toilettrollen voelt zacht aan.
De zeep is huidvriendelijk en pH-neutraal.
De zeep is licht geparfumeerd of niet geparfumeerd.
De zeep is 100% biologisch afbreekbaar.
De inhoud van een flacon bevat minimaal 1 liter.

Artikel 21, Levering

- 21.1 Eenmaal per week vindt levering plaats van de vullingen, mede in verband met de beperkte ruimte van de voorraad opslag bij diverse ruimtes.
- 21.2 Opdrachtnemer zorgt voor voldoende voorraad van vullingen op de locaties van Opdrachtgever.
- 21.3 De leveringen worden door een medewerker van de afdeling schoonmaak of een contactpersoon op de locatie van Opdrachtgever aangenomen en wordt getekend voor ontvangst.
- 21.4 Opdrachtnemer zendt een digitale afleverbon aan Opdrachtgever waarin een specificatie van de levering is vastgelegd.

Ergon::
--------	--------

Artikel 22, Kwaliteit dienstverlening

- 22.1 Opdrachtnemer garandeert dat de door Opdrachtnemer te leveren dienstverlening gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst van goede kwaliteit is en blijft en dat de dienstverlening in alle opzichten voldoet aan de in de branche gebruikelijke eisen van onder andere wet- en regelgeving, geldende normen, Arbowet en -regelgeving, deugdelijkheid, doelmatigheid, taakgeschiktheid, specificaties, overheidsvoorschriften en milieubepalingen.
- 22.2 Alle aangeboden materialen voldoen aan de geldende wet- en regelgeving.

Artikel 23, Milieu

- 23.1 De Hardware en vullingen worden uitgevoerd met materialen en middelen die een zo geringe belasting opleveren voor het milieu. Dit betekent dat Opdrachtnemer naast het streven van winst (Profit) ook rekening dient te houden met het effect van de activiteiten op het milieu (Planet) en dat er oog is voor de menselijke aspecten binnen en buiten het bedrijf (People).
- 23.2 Opdrachtnemer garandeert alle materialen waarvan bekend is dat ze geheel of ten dele herbruikbaar zijn, na ge- of verbruik kosteloos retour te nemen en zorg te dragen voor verdere verwerking, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 23.3 Verpakkingen tijdens de implementatieperiode zullen kosteloos afgevoerd worden. Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zullen verpakkingen van de dispensers door Opdrachtnemer kosteloos worden afgevoerd.

Artikel 24, Boete, nakoming en ontbinding

- 24.1 Opdrachtgever heeft het recht de vullingen elders in te kopen indien Opdrachtnemer niet of niet tijdig kan leveren.
- 24.2 Bij afwijkingen in de overeengekomen afspraken, die langer dan 20 werkdagen voortduren, heeft Opdrachtgever het recht de Raamovereenkomst na een opzegtermijn van 20 dagen op te zeggen, onverminderd het recht om aanspraak te maken op schadevergoeding, conform paragraaf 9.

Artikel 25, Kwaliteitsmeetsysteem

- 25.1 Periodiek zal de performance van de Opdrachtnemer worden gemeten. Deze meting heeft betrekking op:
- tijdige implementatie van de opdracht, conform het implementatieplan;
 - voorraadniveau vullingen op locaties Opdrachtgever. Op minimaal 99% van de dagen zijn de vullingen op voorraad;
 - tijdige vervanging, binnen twee werkdagen, van de defecte Hardware.

Ergon::
--------	--------

- 25.2 De in artikel 25.1 vastgelegde aandachtspunten maken deel uit van het periodieke overleg tussen Partijen.
- 25.3 Indien Opdrachtnemer tekortschiet in haar dienstverlening en deze niet binnen 5 werkdagen wordt hersteld, zal een malus in rekening worden gebracht van 5% van de gerealiseerde jaaromzet over het leveringsjaar van Opdrachtgever. Deze malus kan slechts éénmaal per jaar worden opgelegd. Opdrachtnemer schiet tekort in haar dienstverlening indien op één van bovengenoemde criteria niet wordt gehaald.
- 25.4 De malus wordt opgelegd indien Opdrachtnemer niet voldoet aan de gestelde kwaliteit van de dienstverlening.

Artikel 26, Communicatie

- 26.1 Opdrachtnemer stelt één vast team aan voor Opdrachtgever. Dit team vormt het aanspreekpunt voor alle uit de Raamovereenkomst voortvloeiende werkzaamheden. Het team is bereikbaar op werkdagen van 08:00 uur tot 17:00 uur en voert de Nederlandse taal in woord en geschrift.
- 26.2 Voor vragen over bestellingen, leveringen, retouren en klachten wordt er 1 contactpersoon en 1 vervanger binnen het team beschikbaar gesteld voor Opdrachtgever.
- 26.3 Het door Opdrachtnemer in te zetten personeel, dat mondeling en/of schriftelijk in contact komt met medewerkers van Opdrachtgever, beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.
- 26.4 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 ontfemen en/of te (laten) verwijderen.
- 26.5 Met personeel wordt bedoeld de personeelsleden van de Opdrachtnemer die op de verschillende locaties montagewerkzaamheden uitvoeren, storingen verhelpen, vullingen leveren of Hygiëneboxen (damesverbandcontainer/luier/incontinentiecontainers)wisselen.
- 26.6 De Opdrachtnemer ziet er op toe dat alle medewerkers schone bedrijfskleding dragen en dat de Opdrachtnemer herkenbaar is aan kleding of bedrijfsspas. De personeelsleden houden rekening met medewerkers van de verschillende locaties van Opdrachtgever.
- 26.7 De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt als volgt plaats:

Strategisch/tactisch	Facilitair Manager Opdrachtgever	1x per jaar, op initiatie van Opdrachtnemer	<ul style="list-style-type: none"> - Bijzonderheden naar aanleiding van de managementinformatie - Toekomstige ontwikkelingen in de organisatie

Ergon::
--------	--------

Operationeel	Medewerkers afdeling Schoonmaak	Bij levering	- Magazijnmedewerker van de afdeling Schoonmaak neemt de sanitaire middelen in ontvangst en begeleidt, indien nodig, de medewerker van Opdrachtnemer
Operationeel	Bedrijfsbureau Facilitair Bedrijf Ergon	Indien nodig	- Storingen aan hardware op de locaties zullen door de locatiemanagers van Opdrachtgever direct worden doorgegeven aan het Bedrijfsbureau Facilitair Bedrijf van Ergon. Het bedrijfsbureau Facilitair Bedrijf communiceert met de Opdrachtnemer

Artikel 27, Evaluatie en rapportage

- 27.1 Opdrachtnemer evalueert per halfjaar kosteloos de dienstverlening met Opdrachtgever. Hierbij worden de laatste ontwikkelingen en de voortgang van de dienstverlening besproken en vindt besluitvorming plaats.
- 27.2 Opdrachtnemer levert kosteloos aan de facilitair manager van Opdrachtgever uiterlijk de derde week na afloop van elk kwartaal een digitale rapportage (Excel) met daarin in ieder geval de volgende gegevens, gespecificeerd naar de producten/diensten welke vallen onder deze Raamovereenkomst:
- overzicht aantallen Hardware per locatie;
 - overzicht aantal vullingen per locatie;
 - aantal defect meldingen Hardware en wijze van afhandeling binnen gestelde termijn;
 - overzicht klachten;
 - overige bijzonderheden;
 - overzicht verbeteringsprocessen.

Artikel 28, Klachtenregeling

- 28.1 Opdrachtgever zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die per e-mail zijn ingediend en stuurt deze door aan Opdrachtnemer.
- 28.2 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:
- het in behandeling nemen van alle klachten;
 - afhandeling van alle gemelde klachten binnen 5 werkdagen;
 - voorkoming van herhaling van klachten;
- 28.3 Van iedere klacht wordt door Opdrachtnemer geregistreerd:
- datum en tijd indiening klacht;
 - afhandelingsdatum klacht;

Ergon::
--------	--------

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

28.4 Per halfjaar 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. Indien nodig wordt de frequentie van dit overleg verhoogd.

Artikel 29, Overige verplichtingen

29.1 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 30, Controle

30.1 Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om de wijze van uitvoering van deze Raamovereenkomst te controleren.

30.2 Opdrachtgever is gerechtigd op verzoek van een der Partijen 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 31, Prijzen

31.1 Alle prijzen zijn op basis van prijspeil 2022.

31.2 De prijzen gelden voor de looptijd van de Raamovereenkomst. Voor de prijzen geldt een jaarlijkse indexering, voor het eerst op 1 januari 2023, op basis van het CBS indexcijfer "CAO-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen totaal CAO sectoren (2015=100)" peildatum 3e kwartaal.

31.3 De maximum indexering per jaar bedraagt 2%punt. Opdrachtnemer stuurt jaarlijks voor 1 januari, en voor het eerst voor 1 januari 2023 schriftelijk het indexeringscijfer. Enkel na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever kan indexering plaatsvinden.

31.4 Het is niet toegestaan, zonder voorafgaande toestemming, om bijkomende kosten in rekening te brengen, zoals maar niet beperkt tot overhead, administratie, opslag en transport.

Ergon::
--------	--------

31.5 Alle prijzen zijn exclusief btw.

Artikel 32, Facturering en betaling

32.1 Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever maandelijks achteraf op basis van de geleverde producten en/of diensten waarbij de eventuele btw separaat wordt vermeld.

32.2 De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaïld in PDF format naar: facturen@ergon.nl inclusief een UBL-bestand.

32.3 De tenaamstelling van de facturen luidt:

Ergon
t.a.v. Crediteurenadministratie
Postbus 601
5600 AP EINDHOVEN

32.4 De factuur dient gespecificeerd minimaal het volgende te vermelden:

- de wettelijk verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl > zakelijk > btw > administratie bijhouden > facturen maken > wettelijk verplichte gegevens factuurdatum;.
- contractnummer;
- debiteurennummer of Opdrachtgevernnummer;
- factuurnummer;
- factuurbedrag en btw-bedrag;
- bedrijfsnaam Opdrachtnemer;
- bedrijfsnaam Opdrachtgever;
- totaal in rekening gebrachte bedrag gespecificeerd naar geleverde producten en diensten.

32.5 De betalingstermijn bedraagt 33 dagen na factuurdatum.

32.6 Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door Opdrachtgever of niet-betaling door Opdrachtgever van (een) fact(u)ur(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die fact(u)ur(en) of van ondeugdelijkheid van gefactureerde prestaties geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen. Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan, indien de juistheid van de factuur in zijn geheel of gedeeltelijk wordt betwist. Alleen voor het betwiste gedeelte is 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 debetnota's, behoudens goedkeuring in onderling overleg.

Ergon::
--------	--------

Artikel 33, Verbetering processen

- 33.1 Opdrachtnemer engageert zich om op een continue basis bijdragen te leveren aan het verbeteren van processen ten einde kosten te verlagen en kwaliteit te verhogen. Opdrachtnemer conformeert zich om elk contractjaar een verbetertraject te realiseren binnen de processen.
- 33.2 Indien Opdrachtnemer niet voldoende meewerkt aan het verbetertraject en geen verbetertraject wordt gerealiseerd zal een malus in rekening worden gebracht van maximaal 2% van de gerealiseerde jaarmzet over het leveringsjaar van Opdrachtgever. Deze malus kan slechts éénmaal per jaar worden opgelegd.
- 33.3 Betreffende het verbetertraject verwacht Opdrachtgever van Opdrachtnemer een proactieve rol met betrekking tot het meedenken over verbetering van de processen en dat de Opdrachtnemer gevraagd en ongevraagd adviseert over haar dienstverlening en/of de knelpunten en mogelijkheden.
- 33.4 Uiterlijk een halfjaar na ingangsdatum van de Raamovereenkomst zal Opdrachtnemer een voorstel indienen om tot een optimalisatieslag te komen, die zal leiden tot een kostenreductie.
- 33.5 Opdrachtnemer zal gedurende de contractperiode continue streven naar een optimalisatie van de Raamovereenkomst. Deze zogenaamde optimalisatieslagen zorgen voor een flexibele invulling van de Raamovereenkomst.

Artikel 34, SROI

- 34.1 Opdrachtnemer hanteert het plan van aanpak SROI zoals bijgevoegd in Bijlage 3.

Artikel 35, Geheimhouding

- 35.1 De informatie kan in elke vorm, mondeling of schriftelijk, worden verstrekt. De aldus bedoelde informatie wordt hierna aangeduid als de informatie.
- 35.2 Partijen merken hierbij de informatie aan als vertrouwelijk, tenzij beide bepaalde informatie expliciet als niet vertrouwelijk hebben aangemerkt.
- 35.3 Het is Partijen niet toegestaan informatie van Opdrachtgever beschikbaar te stellen, te kopiëren of anderszins te gebruiken of te verspreiden zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van wederpartij.
- 35.4 Partijen bij deze Raamovereenkomst zullen alle informatie die zij ontvangen, inclusief deze Raamovereenkomst, geheimhouden en niet in enige vorm medelen of beschikbaar stellen aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij.

Ergon::
--------	--------

- 35.5 Partijen zullen de Informatie uitsluitend bekend maken aan haar Personeel voor zover deze daarvan kennis dient te nemen voor de uitvoering van de werkzaamheden. Partijen zullen haar geheimhoudingsplicht ten aanzien van de Informatie integraal opleggen aan haar personeel.
- 35.6 Partijen zijn tot geheimhouding van de informatie gehouden totdat de verstrekte gegevens van openbare bekendheid zijn geworden, buiten toedoen of nalaten van de partij die de informatie heeft ontvangen.
- 35.7 Opdrachtnemer verplicht zich de 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 het Sanitaire voorzieningen, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij. Indien het gebruik van de informatie door de ontvanger resulteert in rechten van intellectueel eigendom of soortgelijke aanspraken zal de ontvanger van de betreffende Informatie deze rechten en/of aanspraken om niet overdragen aan de partij die de informatie heeft verstrekt.
- 35.8 Na beëindiging van deze Raamovereenkomst zullen Partijen de aan de wederpartij ter beschikking gestelde informatie op eerste verzoek retourneren of vernietigen.

Artikel 36, Aansprakelijkheid en vrijwaring

- 36.1 Indien Opdrachtnemer tekortschiet in de nakoming van één of meer van zijn verplichtingen uit deze Raamovereenkomst, zal Opdrachtgever haar deswege in gebreke stellen, tenzij nakoming van de desbetreffende verplichtingen reeds blijvend onmogelijk is, in welk geval de nalatige Opdrachtnemer onmiddellijk in gebreke is. De ingebrekestelling zal schriftelijk per aangetekende post geschieden waarbij aan de nalatige Opdrachtnemer een redelijke termijn van vier weken zal worden gegund om alsnog haar verplichtingen na te komen. Deze termijn heeft het karakter van een fatale termijn.
- 36.2 De aansprakelijkheid geldt voor schade als gevolg van toerekenbare tekortkoming, bestaande uit niet, niet-tijdige, niet volledige of onjuiste naleving door haar, of door haar ingeschakelde personen, van deze Raamovereenkomst.
- 36.3 Opdrachtnemer zal Opdrachtgever, ook na het einde van een opdracht, in elk opzicht vrijwaren van enige aansprakelijkheid die ontstaat doordat de Opdrachtnemer niet, niet meer of niet in voldoende mate beschikt over de vereiste vergunningen dan wel indien Opdrachtnemer verplichtingen haar bij de wet opgelegd niet of niet volledig nakomt.
- 36.4 Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever van alle financiële- en fiscale aspecten en ketenaansprakelijkheid, zoals de afdracht van sociale zekerheidspremies en loonbelastingen.
- 36.5 Indien Opdrachtnemer toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichting(en) is hij tegenover Opdrachtgever aansprakelijk voor vergoeding van de door Opdrachtgever geleden c.q. te lijden schade.

Ergon::
--------	--------

- 36.6 De aansprakelijkheid is beperkt tot de vergoeding van schade waarvoor zij verzekerd is, conform artikel 36.9.
- 36.7 De aansprakelijkheid strekt niet tot indirecte schade, waaronder begrepen bedrijfsschade, winstderving en/of stagnatieschade.
- 36.8 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor niet, onvolledige of onjuiste naleving van deze Raamovereenkomst voor zover zij zich 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 kan beroepen op overmacht en Opdrachtnemer zich heeft ingespannen de gevolgen van de overmachtsituatie voor Opdrachtgever zoveel mogelijk te beperken.
- 36.9 Opdrachtnemer heeft een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten met een dekking van € 1.000.000,- per gebeurtenis en € 2.000.000,- per jaar conform de verzekeringspolis. In Bijlage 4 is de kopie AVB-verzekeringspolis opgenomen.

Artikel 37, Toepasselijke voorwaarden en geschillen

- 37.1 Op deze Raamovereenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 37.2 In het geval een der Partijen, ook na schriftelijke aanmaning van wederpartij, waarbij een redelijke termijn wordt gesteld, niet voldoet aan zijn verplichting tot nakoming van de genoemde voorwaarden en verplichtingen, is de wederpartij, onverminderd zijn verdere rechten, gerechtigd dit verzuim na voorafgaande kennisgeving op kosten van de in gebreke blijvende partij te verhelpen, hetzij door derden te laten verhelpen. De in gebreke blijvende partij is verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen en desgewenst op eerste verzoek de daarvoor benodigde informatie te verstrekken.
- 37.3 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 bevoegde arrondissement.
- 37.4 Op deze Raamovereenkomst zijn de inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever, zoals bijgevoegd in Bijlage 5, van toepassing. Bij geschillen over de uitleg van deze Raamovereenkomst gaat de tekst van deze Raamovereenkomst boven de inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever en worden bij strijdigheid de betreffende bepalingen uit de inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever buiten beschouwing gelaten, tenzij op grond van deze inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever hogere eisen worden gesteld.
- 37.5 Wijzigingen op deze Raamovereenkomst, en aanvullingen daarop, zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk zijn overeengekomen en door Partijen zijn goedgekeurd.

Ergon::
--------	--------

Aldus overeengekomen, in tweevoud opgemaakt en ondertekend te Eindhoven op 2022.

Ergon

Y. van Mierlo,
algemeen directeur directeur

Ergon::
--------	--------

BIJLAGE 1 PRIJZEN

Ergon::
--------	--------

Ergon::
--------	--------

Ergon::
--------	--------

Ergon::
--------	--------

Ergon::
--------	--------