

BIJLAGE 10 CONCEPT RAAMOVEREENKOMST

SCHOONMAAKMIDDELEN EN MATERIALEN





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, Schoonmaakmiddelen en -materialen	5
Artikel 6, Milieu	6
Artikel 7, Bestelproces	6
Artikel 8, Levering en logistiek	6
Artikel 9, Dienstverlening	7
Artikel 10, Communicatie	7
Artikel 11, Evaluatie	8
Artikel 12, Managementinformatie	8
Artikel 13, Kwaliteitsmeetsysteem	8
Artikel 14, Bevoegde medewerkers van Opdrachtgever	9
Artikel 15, Klachtenregeling	9
Artikel 16, Overige verplichtingen	10
Artikel 17, Controle	10
Artikel 18, Prijzen	10
Artikel 19, Facturering en betaling	11
Artikel 20, Verbetering processen	12
Artikel 21, SROI	12
Artikel 22, Geheimhouding	16
Artikel 23, Aansprakelijkheid en vrijwaring	17
Artikel 24, Toepasselijke voorwaarden en geschillen	18
BIJLAGE 1 PRIJZEN	20
BIJLAGE 2 DIENSTVERLENINGSPLAN	21
BIJLAGE 3 PLAN VAN AANPAK SROI	22
BIJLAGE 4 BEDRIJFSAANSPRAKELIJKHEIDSVERZEKERING OPDRACHTNEMER	23
BIJLAGE 5 INKOOPVOORWAARDEN OPDRACHTGEVER	24

Ergon:

.....:



DE ONDERGETEKENDEN

1. **de Gemeenschappelijke Regeling Werkvoorzieningsschap 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 Schoonmaakmiddelen en -materialen in te kopen.
- B. in het kader van het project **"Schoonmaakmiddelen en -materialen Ergon"** heeft Opdrachtgever een aanbesteding uitgebracht voor de levering van Schoonmaakmiddelen en -materialen 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 23 december 2022 is de aankondiging gedaan bij het TenderNed, met kenmerk en is een Bestek uitgebracht met besteknummer 2022-3334.
- E. Opdrachtnemer heeft op 2023 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 Schoonmaakmiddelen en -materialen levert.
- H. Opdrachtnemer is bereid en gehouden Schoonmaakmiddelen en -materialen 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;
Opdracht:	opdracht verstrekt door de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer voor het Schoonmaakmiddelen en -materialen;
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 Schoonmaakmiddelen en -materialen.
Schoonmaakmiddelen en -materialen:	artikelen benodigd voor het uitvoeren van schoonmaakwerkzaamheden

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



Artikel 2, Onderwerp van de Raamovereenkomst

- 2.1 Onderwerp van de Raamovereenkomst is de levering van Schoonmaakmiddelen en -materialen conform de omschrijving in deze Raamovereenkomst en de hieronder vermelde bescheiden:
1. bestek ten behoeve van de aanbesteding met kenmerk doc. 2022-3334;
 2. nota's van inlichtingen;
 3. nadere schriftelijke werkafspraken;
 4. inkoopvoorwaarden Ergon, zie Bijlage 5;
 5. inschrijving van Opdrachtnemer d.d. 2023.
- 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. 2022-3334;
 6. inschrijving Opdrachtnemer d.d. 2023.
- 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 Schoonmaakmiddelen en -materialen aan Opdrachtnemer de Opdracht tot het leveren van Schoonmaakmiddelen en -materialen, 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 15 maart 2023 en wordt aangegaan voor een periode van twee jaar. De Raamovereenkomst kan eenzijdig door Opdrachtgever tweemaal 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, Schoonmaakmiddelen en -materialen

- 5.1 De Schoonmaakmiddelen en -materialen voldoen aan de geldende Nederlandse en Europese wet- en regelgeving.
- 5.2 De Schoonmaakmiddelen en -materialen worden geproduceerd volgens de civiele normen en richtlijnen. Indien gewenst worden de certificaten hiervan door de Opdrachtnemer overlegd.
- 5.3 De Schoonmaakmiddelen en -materialen worden geïdentificeerd volgens de geldende wetgeving en normen.
- 5.4 Tevens dienen geldige veiligheidsinformatieblad aanwezig te zijn, met informatie over de risico's van een gevaarlijke stof of preparaat, en aanbevelingen voor het veilig gebruik ervan.
- 5.5 Opdrachtnemer kan alle Schoonmaakmiddelen en -materialen, of minimaal gelijkwaardige alternatieven, leveren zoals aangeboden in de Inschrijving van Opdrachtnemer, zie Bijlage 5.

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



- 5.6 De Schoonmaakmiddelen en -materialen hebben een houdbaarheidstermijn van minimaal zes maanden na levering.
- 5.7 Van alle Schoonmaakmiddelen en -materialen worden door de Opdrachtnemer, na gunning, productgegevens, foto's van de producten en veiligheidsbladen, met informatie over de risico's van een gevaarlijke stof of preparaat, en aanbevelingen voor het veilig gebruik ervan, opgesteld die aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld.
- 5.8 Opdrachtnemer hanteert de fabrieksgarantievoorwaarden.
- 5.9 Voor de geleverde Schoonmaakmiddelen en -materialen gelden de in de branche gebruikelijke garantietermijnen.
- 5.10 De Opdrachtnemer dient uiterlijk binnen 5 werkdagen na datum van aanmelding een beroep op garantie in behandeling te nemen. De Opdrachtnemer stelt alles in het werk om de behandeling met bekwame spoed te voltooien.

Artikel 6, Milieu

- 6.1 De Schoonmaakmiddelen voldoen aan de eisen zoals beschreven in Publicatieblad van de Europese Unie, Beschikking tot vaststelling van de milieucriteria voor de toekenning van de communautaire milieukeur aan allesreinigers en sanitairreinigers, 27 mei 2014 (2014/313/EU).
- 6.2 Voor de Schoonmaakmiddelen wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van navulbare flacons, waarbij de navulling geschiedt uit grootverpakkingen zoals jerrycans of cubitainers of vergelijkbare verpakkingen die bijdragen aan het verminderen van verpakkingsafval.
- 6.3 Gebruik doseersystemen: Voor het verdunnen van Schoonmaakmiddelen tot de gebruiksooplossing wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van doseersystemen. Onder doseersystemen wordt verstaan: een doseerstation, doseerapparaat, doseerpatroon, of een alternatief dat tot hetzelfde resultaat leidt (het doseren van Schoonmaakmiddelen).
- 6.4 Verificatie: De Opdrachtnemer kan worden gevraagd om jaarlijks een overzicht van de gebruikte Schoonmaakmiddelen, de wijze van verpakking en de wijze van doseren te overleggen.

Artikel 7, Bestelproces

- 7.1 Opdrachtgever heeft de beschikking over een geautomatiseerd bestelsysteem waar de bevoegde medewerkers van Opdrachtgever haar bestellingen kan doorgeven aan Opdrachtnemer.

Artikel 8, Levering en logistiek

- 8.1 Opdrachtnemer levert alle Schoonmaakmiddelen en -materialen binnen twee werkdagen.

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



- 8.2 Iedere doos (individueel of op een verzamelpallet) die door Opdrachtnemer geleverd wordt, dient voorzien te zijn van een locatiesticker. Er zijn momenteel twee locaties (Stadhuisplein 1 Eindhoven en Rooijakkersstraat 3 Eindhoven) waar geleverd wordt. Deze sticker geeft aan naar welke locatie van Opdrachtgever de doos gestuurd dient te worden.
- 8.3 Bij elke levering die niet op de juiste locatie wordt afgeleverd wordt een bedrag van € 50,- exclusief btw gecrediteerd door Opdrachtnemer. Indien Opdrachtgever een verkeerd adres vermeld, dan is de creditering niet van toepassing.
- 8.4 Opdrachtnemer levert de bestelde Schoonmaakmiddelen en -materialen binnen af. Te allen tijde wordt getekend voor ontvangst.
- 8.5 Verkeerd geleverde of defecte Schoonmaakmiddelen en -materialen worden binnen drie werkdagen opgehaald.
- 8.5 De kwaliteitsborging van Opdrachtnemer voldoet aantoonbaar aan het gestelde in de ISO 8001: 2015, gerelateerd aan de levering van Schoonmaakmiddelen en -materialen, of een daarmee, aantoonbare, minimaal overeenstemmende kwaliteitsborging.

Artikel 9, Dienstverlening

- 9.1 Opdrachtnemer geeft bij nieuwe Schoonmaakmiddelen en -materialen kosteloos trainingen aan medewerkers van Opdrachtgever met betrekking tot het op de juiste manier gebruiken van de Schoonmaakmiddelen en -materialen.
- 9.2 Opdrachtnemer heeft aantoonbaar vakinhoudelijke kennis en geeft, indien benodigd of door Opdrachtgever gewenst, kosteloos advies aan Opdrachtgever, desgewenst op locatie, over het gebruik van Schoonmaakmiddelen en -materialen.
- 9.3 Opdrachtnemer biedt haar dienstverleningsplan aan zoals aangeboden in haar inschrijving en vastgelegd in Bijlage 2.

Artikel 10, Communicatie

- 10.1 Opdrachtnemer benoemt op strategisch, tactisch en operationeel niveau één accountmanager en vaste vervanger die voor Opdrachtgever het centrale aanspreekpunt is, die de dienstverlening voor Opdrachtgever coördineert, die zorg draagt voor (toezicht op) naleving van de Raamovereenkomst door Opdrachtnemer en toezicht houdt op de kwaliteit van de totale dienstverlening van Opdrachtnemer. Deze accountmanager (en/of vaste vervanger) dient op werkdagen (maandag tot en met vrijdag) tussen 7:30 – 17:00 uur telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn.

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



Artikel 11, Evaluatie

- 11.1 Opdrachtnemer evalueert minimaal eenmaal per halfjaar kosteloos op strategisch niveau de dienstverlening met Opdrachtgever. Hierbij wordt de uitvoering van de dienstverlening besproken, welke ontwikkelingen er zijn binnen de organisaties, de tevredenheid van de medewerkers van Opdrachtgever, de nakoming van overeengekomen afspraken etc. Tevens vindt besluitvorming plaats. Op operationeel niveau vindt maandelijks overleg plaats of anders indien tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt afgesproken.
- 11.2 De gedurende evaluaties gemaakte afspraken tussen partijen, zoals vastgelegd en overeengekomen in gespreksverslagen, hebben een bindend karakter, indien en voor zover deze afspraken niet strijdig zijn met afspraken in de Raamovereenkomst of tenzij partijen expliciet hebben aangegeven dat zij zich niet willen binden dan wel de aard van de afspraken verkennend/informatief zijn en geen bindend karakter hebben.

Artikel 12, Managementinformatie

- 12.1 Opdrachtnemer levert kosteloos aan de workcenterleiders (momenteel 2) Schoonmaak 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 aantal en prijzen geleverde Schoonmaakmiddelen en -materialen;
 - overzicht van het aantal manco leveringen;
 - overzicht gegronde klachten en afhandeling hiervan;
 - overzicht retourzendingen;
 - overzicht tijdigheid leveringen;
 - overzicht gegeven adviezen;
 - overzicht verbeteringsprocessen.

Artikel 13, Kwaliteitsmeetsysteem

- 13.1 Periodiek zal de performance van de Opdrachtnemer worden gemeten. Deze meting heeft betrekking op de volgende regels:
- tijdige implementatie van de opdracht;
 - tijdigheid van leveringen;
 - adviesfunctie;
 - afwikkeling van gegronde klachten;
 - volledigheid en tijdigheid managementrapportage.
- 13.2 Het aantal gegronde klachten dient door Opdrachtnemer te worden beperkt tot maximaal twee per jaar. De malus wordt opgelegd indien Opdrachtnemer niet voldoet aan de gestelde kwaliteit van de dienstverlening.

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



- 13.3 Bovenstaande aandachtspunten maken deel uit van het periodieke overleg tussen Partijen.
- 13.4 Indien Opdrachtnemer tekortschiet in haar dienstverlening, te beoordelen op regelniveau, zal op regelniveau een malus in rekening worden gebracht van 1% van de gerealiseerde jaaromzet over het leveringsjaar van Opdrachtgever. Deze malus op regelniveau kan slechts éénmaal per jaar worden opgelegd. Maximaal kan de malus dus per jaar 5% zijn.
- 13.5 Opdrachtgever heeft het recht de Schoonmaakmiddelen en -materialen elders in te kopen indien Opdrachtnemer niet of niet tijdig kan leveren.
- 13.6 Bij afwijkingen in de overeengekomen afspraken, die langer dan 20 werkdagen voortduren, heeft Opdrachtgever het recht de Raamovereenkomst onmiddellijk op te zeggen, onverminderd het recht om aanspraak te maken op de malus.

Artikel 14, Bevoegde medewerkers van Opdrachtgever

- 14.1 De Opdrachtgever zal meerdere personen benoemen die bevoegd zijn tot het geven van opdrachten voor het leveren van Schoonmaakmiddelen en -materialen. Alleen deze personen zijn bevoegd tot het verstrekken van Opdrachten. Uitsluitend schriftelijke, of schriftelijk bevestigde, opdrachten door bevoegde personen kunnen worden uitgevoerd en gefactureerd.

Artikel 15, Klachtenregeling

- 15.1 Opdrachtgever zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die per e-mail zijn ingediend en stuurt deze door aan Opdrachtnemer.
- 15.2 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:
- het in behandeling nemen van alle klachten;
 - afhandeling van alle gemelde klachten binnen 5 werkdagen;
 - voorkoming van herhaling van klachten;
- 15.3 Van iedere klacht wordt door Opdrachtnemer geregistreerd:
- datum en tijd indiening klacht;
 - afhandelingsdatum klacht;
 - aard ingediende klacht;
 - wijze en resultaat afhandeling klacht;
 - wel of niet gegrondverklaring door Partijen.
- 15.4 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.

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



Artikel 16, Overige verplichtingen

- 16.1 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 17, Controle

- 17.1 Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om de wijze van uitvoering van deze Raamovereenkomst te controleren.
- 17.2 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 18, Prijzen

- 18.1 Opdrachtnemer hanteert de vastgelegde netto prijzen, zie Bijlage 1, voor de Schoonmaakmiddelen en -materialen.
- 18.2 De prijzen gelden voor de looptijd van de Raamovereenkomst. Voor de prijzen geldt een jaarlijkse indexering, voor het eerst op 1 januari 2024, op basis van het definitieve prijsindexcijfer materiële kosten zoals gepubliceerd door het NZA. Jaarlijks wordt het indexcijfer vastgesteld en vergeleken met het indexcijfer van het vorige jaar. De mutatie betreft de indexatie.
- 18.3 De in de inschrijving vermelde geldbedragen zijn uitgedrukt in Euro's en exclusief omzetbelasting (btw), tenzij duidelijk anders is vermeld. Geldbedragen in Euro's zijn weergegeven met twee decimalen achter de komma.
- 18.4 Kosten die niet in de inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de geoffreerde prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de in de Inschrijving gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
- 18.5 Het is niet toegestaan om bijkomende kosten in rekening te brengen, zoals maar niet beperkt tot overhead, administratie, opslag, toeslagen, belastingen (uitgezonderd btw) etc.

Ergon:

.....



Artikel 19, Facturering en betaling

- 19.1 De Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever maandelijks achteraf, met een verzamelfactuur, op basis van de door Opdrachtgever goedgekeurde urenverantwoordingen.
- 19.2 De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaïld in PDF format naar: De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaïld in PDF format naar: inkoopfacturen@ergon.nl.
- 19.3 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;
 - contract-/ordernummer of andersoortig uniek kenmerk waarmee de oorspronkelijke (werk)opdracht door de Opdrachtgever herleid kan worden;
 - kostenplaats van de dienst/directie/afdeling van Opdrachtgever waar de levering voor is verricht;
 - de naam en het adres van Opdrachtgever;
 - aantal en omschrijving Schoonmaakmiddelen en -materialen
 - de prijzen per artikel en totaal in rekening gebrachte bedrag exclusief btw;
 - het btw-bedrag, het totaal in rekening gebrachte bedrag inclusief btw.
- 19.4 Opdrachtnemer brengt uitsluitend de daadwerkelijk geleverde Schoonmaakmiddelen en -materialen in rekening bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer brengt uitsluitend de met Opdrachtgever overeengekomen prijzen in rekening.
- 19.5 Opdrachtgever kan een vergelijking maken tussen het totaal door Opdrachtnemer gefactureerde bedrag, de goedgekeurde prijzen uit de eigen administratie. Opdrachtgever houdt zich het recht voor niet te betalen als er afwijkingen zijn.
- 19.6 De factuur is een digitaal exemplaar minimaal in pdf-format.
- 19.7 Het format van de pdf-factuur wordt na gunning met de Opdrachtgever afgestemd in verband met het automatisch herkennen van de factuurvelden door de inleessoftware van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer dient hieraan mee te werken.
- 19.8 Opdrachtnemer werkt hieraan kosteloos met de Opdrachtgever samen om de facturenstroom zoveel mogelijk elektronisch te laten verlopen.
- 19.9 De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na factuurdatum.
- 19.10 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.

Ergon:

.....:



- 19.11 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, Verbetering processen

- 20.1 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.
- 20.2 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 jaaromzet over het leveringsjaar van Opdrachtgever. Deze malus kan slechts éénmaal per jaar worden opgelegd.
- 20.3 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.
- 20.4 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.
- 20.5 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 21, SROI

- 21.1 Opdrachtnemer hanteert het plan van aanpak SROI zoals bijgevoegd in Bijlage 3.
- 21.2 SROI houdt in dat de Opdrachtnemer aan wie een opdracht wordt verstrekt, verplicht is om een deel (over het algemeen een percentage) van de totale opdrachtsom exclusief btw te besteden aan de invulling van de SROI door de, bij voorkeur langdurige, inzet van mensen die een afstand hebben tot de arbeidsmarkt. De Opdrachtnemer is verplicht om binnen deze opdracht minimaal 5% van de opdrachtsom exclusief btw te besteden aan de invulling van de SROI voorwaarde.
- 21.3 Een vorm van 'SROI' is het keurmerk PSO (Prestatieladder Socialer Ondernemen). Opdrachtnemer die vanaf de start van de uitvoering van de opdracht en gedurende de gehele duur van de opdracht aan minimaal trede 2 van de PSO voldoet (en dit kunnen aantonen met een geldig PSO certificaat), voldoen aan de SROI prestatie-eis van 5%. Het is ook mogelijk om een korting van 50% op de SROI verplichting voortvloeiend uit de prestatie-eis te geven indien een Opdrachtnemer in het bezit is van

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



een geldig PSO certificaat op trede 1. Tevens geldt PSO trede 1 als alternatief voor een prestatie-eis van 2%. PSO staat voor Prestatieladder Socialer Ondernemen, een wetenschappelijk onderbouwd meetinstrument /keurmerk van TNO (Nederlandse Organisatie voor toegepast-natuurwetenschappelijk onderzoek) en Stichting PSO Nederland (www.pso-nederland.nl). De prestatieladder wordt continue doorontwikkeld onder leiding van TNO.

- 21.4 De invulling van de SROI verplichting mag plaatsvinden zowel binnen als buiten de uitvoering van de gegunde opdracht. Voor het gedeelte van de invulling van SROI, dat plaatsvindt buiten de opdrachtuitvoering, dient er wel sprake te zijn van diensten en werkzaamheden die indirect ook ten goede komen aan de opdracht.
- 21.5 De invulling van de SROI verplichting wordt gerealiseerd binnen de periode van de Opdracht. Het moet namelijk mogelijk zijn om de opdracht direct na afronding van de werkzaamheden definitief af te rekenen en daarvoor is het nodig dat beoordeeld kan worden in welke mate de SROI verplichting is gerealiseerd.
- 21.6 Van de bij artikel 21.4 genoemde periode kan worden afgeweken in het kader van duurzame plaatsing van een kandidaat.
- 21.7 De SROI verplichting kan op de volgende manieren worden ingevuld door de Opdrachtnemer:
- Door personen met een afstand tot de arbeidsmarkt (kandidaten), zoals omschreven in artikel 7 te betrekken bij de (ondersteunende) werkzaamheden;
 - Door diensten zoals groen/schoonmaak/post af te nemen van of werkzaamheden aan Sociale werkbedrijven (uitvoerende instantie Wet Sociale Werkvoorziening) uit te besteden. De SW-bedrijven van de regio Zuidoost Brabant zijn; Kempenplus, de WSD-Groep en Ergon;
 - De Opdrachtnemer mag gebruik maken van een onderaannemer ter invulling van de 'SROI' verplichting, maar blijft ook dan verantwoordelijk voor een correcte invulling en afwikkeling. Hierbij dient wel aantoonbaar te worden gemaakt dat er een directe relatie met de uitvoering van de opdracht is;
 - Hierbij dient wel aantoonbaar te worden gemaakt dat er een directe relatie met de uitvoering van de opdracht is;
 - Een organisatie kan bij het begin van de opdracht een geldig certificaat van de Prestatieladder Socialer Ondernemen van TNO op Trede 2 overleggen en daarmee of achteraf aantonen voor de duur van de opdrachtuitvoering op dit niveau gecertificeerd te zijn of te zijn geweest. Gedurende de gehele Opdracht dient de Opdrachtnemer aan te kunnen tonen op Trede 2 gecertificeerd te zijn geweest, Indien de geldigheid van het PSO-certificaat verloopt tijdens de opdracht en het certificaat niet wordt verlengd zal de SROI verplichting alsnog ingevuld dienen te worden op de in artikel 6, sub a, b en c omschreven wijze;
 - Een organisatie kan bij het begin van de opdracht een geldig certificaat op Trede 1 van de Prestatieladder Socialer Ondernemen van TNO overleggen en daarmee of achteraf aantonen voor de duur van de opdrachtuitvoering op dit niveau gecertificeerd te zijn of te zijn geweest, waarmee voor 50% aan de SROI verplichting is voldaan. Gedurende de gehele opdracht dient de Opdrachtnemer aan te kunnen tonen op Trede 1 gecertificeerd te zijn geweest, Indien de geldigheid van het PSO-certificaat verloopt tijdens de opdracht en het certificaat niet wordt verlengd zal de SROI verplichting alsnog volledig dienen te worden ingevuld.

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

- 21.8 De kandidaten uit de in tabel 7.1 benoemde regelingen, zie volgende pagina, tellen mee als invulling voor SROI. In de kolommen worden respectievelijk de omschrijving en de bijbehorende criteria vermeld. In het tabel wordt uitgegaan van het moment van instroom bij de Opdrachtnemer.

Tabel 7.1: Kandidaten SROI

Regeling	Kandidaten	Criteria
PW/IOAW/ IOAZ	Personen die direct voorafgaande aan de instroom bij de Opdrachtnemer een uitkering van de gemeente op grond van de Participatiewet (PW), IOAW of IOAZ ontvingen. (En of geregistreerd staan in het doelgroepenregister van het UWV.)	De Opdrachtnemer biedt de kandidaat een dienstverband aan van minimaal zes maanden. Na ondertekening van de arbeidsovereenkomst en het betalen van loon telt de kandidaat mee voor de invulling van de 'SROI' verplichting.
WAO/WIA/ WAZ/ Wajong	Personen tellen mee op grond van een claimbeoordeling volledig arbeidsongeschikt of gedeeltelijk arbeidsgeschikt verklaard (minimaal 22%), op basis van een jonggehandicapte status of op grond van een arbeidsongeschiktheidsverzekering (AOV) van een private verzekeraar arbeidsongeschikt zijn verklaard.	Voor de kandidaten met een WAO, WIA, WAZ of Wajong uitkering, dient de opdrachtgever een dienstverband voor minimaal zes maanden aan te bieden. Na ondertekening van de arbeidsovereenkomst telt de kandidaat mee voor de invulling van de 'SROI' verplichting.
WSW	Personen tellen mee op grond van indicatiebeschikking SW.	De Opdrachtnemer biedt de kandidaat een dienstverband aan. Na ondertekening van de arbeidsovereenkomst en het betalen van loon telt de kandidaat mee voor invulling van de SROI verplichting. Opdrachtnemer kan kandidaat ook inlenen van een WSW-bedrijf via een detacheringsconstructie.
WW	Personen met als uitgangspositie 'WW- uitkering' tellen pas mee als ze vóór instroom een half jaar of langer een WW-uitkering ontvingen. Als een persoon tijdens zijn recht op een WW-uitkering weer aan het werk gaat en binnen 26 weken opnieuw werkloos wordt, loopt de oude uitkering weer verder (herleving van de uitkering) voor de duur die de werkloze nog te goed had. In dit geval telt de uitkeringsduur vóór het weer aan het werk gaan mee met de duur van de WW na het opnieuw werkloos	Voor de kandidaten met een WW uitkering, dient de opdrachtgever een dienstverband voor minimaal zes maanden aan te bieden. Na ondertekening van de arbeidsovereenkomst telt de kandidaat mee voor de invulling van de "SROI" verplichting.

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

	worden (moet samen ook min. een half jaar zijn).	
BBL/BOL niveau 1 en 2 + VSO/PRO	Personen die een leerwerk- (BBL) of een stage-overeenkomst (BOL) tot niveau 1 of 2, dan wel leerlingen VSO/PRO die een stage-overeenkomst hebben voor een arbeidstoeleidingsstage. Leerlingen van het voortgezet speciaal onderwijs (VSO) en praktijkonderwijs (PRO) die een stage-overeenkomst hebben met een werkgever voor een arbeidstoeleidingsstage tellen ook meer in het kader van invulling van de SROI verplichting.	De Opdrachtgever biedt de kandidaat een leerwerk- of stageplaats aan.

21.9 De Opdrachtgever rekent bij de invulling van SROI met de volgende normbedragen:

Tabel 8.1: Normbedragen SROI

Doelgroep	Jaartarief ¹ t.b.v. invulling social return verplichting (op basis van fulltime dienstverband)	Jaartarief ¹ omgerekend naar uurtarief ¹ (jaartarief/1.463 uur (JUS-norm ²))
WW	€ 30.000,-	€ 20,51
Participatiewet (bijstandsgerechtigde)	€ 22.000,-	€ 23,92
WIA/WAO	€ 22.000,-	€ 23,92
Wajong	€ 22.000,-	€ 23,92
WSW	€ 22.000,-	€ 23,92
Leerling BBL	€ 10.000,-	€ 6,84
Leerling BOL	€ 5.000,-	€ 3,42
Leerling VSO / Praktijkonderwijs	€ 5.000,-	€ 3,42

Voetnoten

¹ Tarieven zijn all-inclusive tarieven dus ook inclusief begeleidingskosten en werkgeverslasten

² JaarUrenSystematiek

21.10 Bij de inzet van de Prestatieladder Socialer Ondernemen van TNO (PSO) dient een kopie van het certificaat overlegd te worden met gevraagde trede met een geldigheidsduur gelijk aan of groter dan de contractperiode. Indien de geldigheidsduur van het certificaat korter is dan de duur van de overeenkomst, dient de Opdrachtnemer tussentijds of bij beëindiging van de contractperiode de geldigheid van de certificering alsnog aan te tonen voor de gehele duur van de overeenkomst.

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



- 21.11 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de werving van SROI kandidaten. Indien gewenst biedt 04Werkt, het werkgeversservicepunt van de regio Zuidoost Brabant, de Opdrachtnemer advies en ondersteuning in het aantrekken van kandidaten. De Opdrachtnemer kan zich hiervoor wenden tot het WSP portal van 04Werkt. Het WSP heeft de diverse kandidaten in beeld en kan ondersteunen bij een passende invulling van de SROI verplichting.
- 21.12 Bij het niet voldoen aan de eisen met betrekking tot de SROI verplichting wordt niet voldaan aan de eisen uit de opdrachtverstrekking wat kan leiden tot een schadevergoeding welke gelijk staat aan eenmaal het niet ingezette percentage van de SROI-verplichting.
- Alternatief: Indien bij de eindafrekening van de Opdracht niet of niet in zijn geheel is voldaan aan de SROI verplichting, wordt onmiddellijk en zonder ingebrekestelling een boete opeisbaar die gelijk is aan eenmaal de geldwaarde van het niet-ingevulde deel van de verplichting. Opdrachtgever heeft het recht een opgelegde boete te verrekenen met uitstaande vorderingen van de Opdrachtnemer op de Opdrachtgever.
- 21.13 Monitoring en verantwoording van de invulling van SROI return wordt eenmaal per kwartaal vastgelegd door de Opdrachtnemer in het monitoringssysteem WIZZR. De coördinator SROI zal de Opdrachtnemer informeren op welke wijze deze de gegevens dient aan te leveren.
- 21.14 Het team SROI van Opdrachtgever zal de Opdrachtnemer informeren op welke wijze deze de documenten aangeleverd dienen te worden. Opdrachtnemer heeft de verplichting binnen twee weken na gunning contact op te nemen met Coördinator SROI van Opdrachtgever.
- 21.15 De onder 21.13 genoemde contactpersoon van de Opdrachtgever is contactpersoon voor de Opdrachtnemer voor bespreking van de praktische gang van zaken met betrekking tot invulling van SROI.
- 21.16 Indien Opdrachtnemer tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst jaarlijks niet het bedrag aan SROI afneemt bij de Opdrachtgever, wordt het verschil tussen het jaarlijks te berekenen bedrag SROI en het bedrag dat daadwerkelijk is afgenomen aan de Opdrachtgever overgemaakt in februari, volgend op het afgesloten kalenderjaar.

Artikel 22, Geheimhouding

- 22.1 De informatie kan in elke vorm, mondeling of schriftelijk, worden verstrekt. De aldus bedoelde informatie wordt hierna aangeduid als de informatie.
- 22.2 Partijen merken hierbij de informatie aan als vertrouwelijk, tenzij beide bepaalde informatie expliciet als niet vertrouwelijk hebben aangemerkt.
- 22.3 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.

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



- 22.4 Partijen bij deze Raamovereenkomst zullen alle informatie die zij ontvangen, inclusief deze Raamovereenkomst, geheimhouden en niet in enige vorm meedelen of beschikbaar stellen aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij.
- 22.5 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.
- 22.6 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.
- 22.7 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 Schoonmaakmiddelen en -materialen, 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.
- 22.8 Na beëindiging van deze Raamovereenkomst zullen Partijen de aan de wederpartij ter beschikking gestelde informatie op eerste verzoek retourneren of vernietigen.

Artikel 23, Aansprakelijkheid en vrijwaring

- 23.1 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.
- 23.2 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.
- 23.3 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.
- 23.4 Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever van alle financiële- en fiscale aspecten en ketenaansprakelijkheid, zoals de afdracht van sociale zekerheidspremies en loonbelastingen.

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



- 23.5 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.
- 23.6 De aansprakelijkheid is beperkt tot de vergoeding van schade waarvoor zij verzekerd is, conform artikel 23.9.
- 23.7 De aansprakelijkheid strekt niet tot indirecte schade, waaronder begrepen bedrijfsschade, winstderving en/of stagnatieschade.
- 23.8 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.
- 23.9 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 24, Toepasselijke voorwaarden en geschillen

- 24.1 Op deze Raamovereenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 24.2 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.
- 24.3 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.
- 24.4 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.

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



24.5 Wijzigingen op deze Raamovereenkomst, en aanvullingen daarop, zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk zijn overeengekomen en door Partijen zijn goedgekeurd.

Aldus overeengekomen, in tweevoud opgemaakt en ondertekend te Eindhoven op 2023.

Ergon

A.J. van Mierlo,
algemeen directeur directeur

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



BIJLAGE 1

PRIJZEN

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



BIJLAGE 2

DIENTVERLENINGSPLAN

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



BIJLAGE 3

PLAN VAN AANPAK SROI

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



BIJLAGE 4

BEDRIJFSAANSPRAKELIJKHEIDSVERZEKERING OPDRACHTNEMER

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



BIJLAGE 5

INKOOPVOORWAARDEN OPDRACHTGEVER

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