

BIJLAGE 9
CONCEPT RAAMOVEREENKOMST

HARDWARE

ERGON

-

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, algemeen.....	5
artikel 6, apparatuur	5
artikel 7, garantie	6
artikel 8, helpdesk	7
artikel 9, bestelling en leveringen.....	7
artikel 10, ict dienstverlening.....	7
artikel 11, managementrapportage en cmdb registratie.....	8
artikel 12, communicatie.....	8
artikel 13, evaluatie.....	9
artikel 14, financieel.....	9
artikel 15, implementatie.....	10
artikel 16, dienstverleningsplan.....	10
artikel 17, sroi.....	10
artikel 18, klachtenregeling.....	15
artikel 19, overige verplichtingen.....	15
artikel 20, controle.....	15
artikel 21, geheimhouding	16
artikel 22, aansprakelijkheid.....	16
artikel 23, toepasselijke voorwaarden en geschillen.....	17
bijlage 1 prijzen.....	19
bijlage 2 dienstverleningsplan.....	20
bijlage 3 plan van aanpak sroi.....	21
bijlage 4 bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering.....	22
bijlage 5 inkoopvoorwaarden opdrachtgever.....	23

Ergon:

XXX:



DE ONDERGETEKENDEN

1. Gemeenschappelijke Regeling Werkvoorzieningschap Regio Eindhoven h.o.d.n. 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. **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 Hardware in te kopen.
- B. In het kader van het project 'Hardware' heeft Opdrachtgever een Europese aanbesteding doorlopen voor het leveren van Hardware aan Opdrachtgever.
- C. Op 12 oktober 2023 zijn de aanbestedingsdocumenten beschikbaar gesteld via TenderNed, met kenmerk en is het Bestek uitgebracht met besteknummer 2023-303.
- D. Opdrachtnemer heeft op 2023 een Inschrijving ingediend.
- E. De aanbesteding heeft geleid tot gunning van de Opdracht aan één leverancier, de Opdrachtnemer.
- F. Partijen leggen in deze Raamovereenkomst de voorwaarden vast waaronder Opdrachtnemer Hardware levert.
- G. Opdrachtnemer is bereid en gehouden Hardware te leveren overeenkomstig de uit deze Raamovereenkomst voortvloeiende voorwaarden.

Ergon:	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:	ERGON, gevestigd en kantoorhoudend te 5652 BA Eindhoven aan de Rooijakkersstraat 3, 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;
Hardware:	producten bestaande uit de productgroepen PC's, tablets, laptops, (refurbished) telefoons, monitoren, randapparatuur en accessoires, netwerkkapparatuur en licenties
Opdracht:	opdracht verstrekt door Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer voor het leveren van Hardware;
Opdrachtgever:	ERGON, gevestigd en kantoorhoudend te 5652 BA Eindhoven aan de Rooijakkersstraat 3;
Opdrachtnemer:	...;
Partijen:	Opdrachtgever en Opdrachtnemer;
Raamovereenkomst:	de overeenkomst die als resultaat van deze aanbestedingsprocedure met de Opdrachtnemer zal worden gesloten voor uitvoering van de Opdracht, met inbegrip van eventuele bijlagen.

Ergon:	XXX:
--------	------



Artikel 2, Onderwerp van de Raamovereenkomst

- 2.1 Onderwerp van de Raamovereenkomst is de levering van Hardware aan Opdrachtgever conform de omschrijving in deze Raamovereenkomst en de hieronder vermelde bescheiden:
1. Bestek Hardware 2023-303;
 2. 2^e en 1^e nota van inlichtingen;
 3. Inschrijving van Opdrachtnemer van 2023;
 4. nadere schriftelijke werkafspraken;
 5. inkoopvoorwaarden Opdrachtgever (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 Opdrachtgever);
 2. nadere schriftelijke werkafspraken;
 3. nota van inlichtingen;
 4. Bestek Hardware, 2023-303;
 5. Inschrijving van Opdrachtnemer van 2023.
- 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 Hardware, 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 januari 2024 en wordt aangegaan voor een periode van 2 jaar. De Raamovereenkomst kan 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 de 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 ontbinden indien Opdrachtnemer niet voldoet aan wettelijke vereisten voor de uitoefening van de werkzaamheden die onderwerp zijn van deze Raamovereenkomst.

Ergon:	XXX:
--------	------



- 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 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 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.
- 4.5 De maximale waarde van de Raamovereenkomst bedraagt € 1.200.000,-, exclusief BTW. In het geval dit maximum wordt bereikt vóór de einddatum van de Raamovereenkomst behoudt Opdrachtgever zich het recht voor de Raamovereenkomst te beëindigen en een nieuwe aanbesteding te starten.

Artikel 5, Algemeen

- 5.1 De Opdrachtnemer draagt zorg en is verantwoordelijk voor de levering van Hardware en bijbehorende diensten.
- 5.2 De Opdrachtnemer is verplicht de Opdracht op een zo efficiënt mogelijke wijze uit te voeren.

Artikel 6, Apparatuur

- 6.1 Alle apparatuur, die tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst wordt geleverd, voldoet aan de volgende eisen:
- de apparatuur is nieuw of refurbished apparatuur op uitdrukkelijk verzoek;
 - de apparatuur is geschikt voor een zakelijke omgeving;
 - voldoet aan de Nederlandse regelgeving, wettelijke vereisten en normeringen.
- 6.2 Opdrachtnemer zal zich voegen naar de wensen de verantwoordelijk voor het ICT-beheer van Opdrachtgever.
- 6.3 In het geval dat Opdrachtgever overgaat tot de aanschaf van Windows dient Opdrachtnemer zorg te dragen voor de DFCI-registratie.

Ergon:	XXX:
--------	------



- 6.4 In het geval dat Opdrachtgever overgaat tot de aanschaf van iPads of iPhones (ook refurbished) dient Opdrachtnemer zorg te dragen voor de DEP-registratie.
- 6.5 In het geval dat Opdrachtgever overgaat tot de aanschaf van Samsung tablets of telefoons (ook refurbished) dient Opdrachtnemer zorg te dragen voor de Knox-registratie.

Artikel 7, Garantie

- 7.1 Alle producten worden geleverd met standaard fabrieksgarantie. Tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst stelt Opdrachtgever per uitvraag vast wat de specifieke garantiecondities dienen te zijn van de af te nemen producten.
- 7.2 Tijdens de overeengekomen garantietermijn worden geen kosten in rekening gebracht voor reparaties, service, voorrijkosten of administratie. Opdrachtnemer draagt volledige zorg voor de afhandeling van de garantie.
- 7.3 De organisatie en afwikkeling van de garantieafhandeling vindt door Opdrachtnemer plaats, ook indien garantiepakketten door de fabrikant of distributeur worden aangeboden.
- 7.4 Bij reparatie worden uitsluitend via de originele fabrikant geleverde onderdelen gebruikt met tenminste dezelfde kwaliteit en levensduur als de originele onderdelen. Na reparatie blijft de afgesproken garantietermijn ongewijzigd, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk is overeengekomen. Indien een onderdeel vervangen wordt, geldt voor het betreffende onderdeel de afgesproken garantie.
- 7.5 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verhelpen van storingen en defecten binnen de overeengekomen termijnen. De Opdrachtgever wenst te voorkomen dat bij een defect of storingen de verantwoordelijkheid naar derde partijen wordt verschoven. De verantwoordelijkheid voor het verhelpen van de storing of defect kan enkel bij een derde partij belegd worden, indien Opdrachtnemer kan aantonen dat de oorzaak niet te herleiden is naar de Hardware en/of door Opdrachtnemer geleverde producten.
- 7.6 Opdrachtnemer garandeert dat onderdelen of gelijkwaardige vervangende onderdelen van de apparatuur tenminste drie jaar na leveringsdatum leverbaar zijn. In het geval van een Dead On Arrival (DOA) wordt uiterlijk de volgende werkdag kosteloos een nieuw werkend apparaat geleverd en wordt het defecte apparaat retour genomen. Een DOA kan tot 30 dagen na ingebruikname door de Opdrachtgever gemeld worden, waarbij de ingebruikname plaatsvindt binnen 30 dagen na levering. In het geval dat een DOA na een termijn van 30 dagen na levering gemeld wordt, wordt deze of vervangen of onder de fabrieksgarantie hersteld. De BTO dient hersteld of vervangen te worden binnen een termijn van 5 werkdagen.
- 7.7 Het personeel dat door Opdrachtnemer wordt ingezet om zorg te dragen voor de afhandeling van de garantie/het verhelpen van de storing is hiervoor door de fabrikant gecertificeerd. Opdrachtnemer neemt de garantieafhandelingen van de installed base van de huidige leverancier over waardoor Opdrachtgever slechts één aanspreekpunt heeft voor de afhandeling van garantie.

Ergon:	XXX:
--------	------



Artikel 8, Helpdesk

- 8.1 Opdrachtnemer heeft een Nederlandstalige helpdesk waar Opdrachtgever vragen kan stellen over hardware en de instellingen daarvan en defecten en/of storingen kan melden. De helpdesk is op werkdagen bereikbaar van 8.00 tot 17.00 uur (Nederlandse tijd) met uitzondering van de erkende wettelijke feestdagen.
- 8.2 Meldingen kunnen zowel telefonisch als per e-mail of online geplaatst worden. De Opdrachtgever krijgt altijd een bevestiging van een geplaatste melding binnen uiterlijk 1 uur. Het ticketnummer van Opdrachtnemer dient altijd vermeld te worden bij bestellingen en storingen. Er vindt altijd een duidelijke terugkoppeling plaats van gemelde problemen.

Artikel 9, Bestelling en leveringen

- 9.1 Voor iedere bestelling wordt een leverdatum afgesproken. De leverdatum van een BTO bestelling ligt binnen een termijn van twee maanden. De leverdatum van een standaard bestelling ligt binnen twee weken. De leverdatum geldt als fatale termijn. De levertijd is tussen 08.30 en 16.30 uur.
- 9.2 Opdrachtnemer brengt geen verzendkosten in rekening voor de te leveren bestellingen. Apparatuur moet op de aangewezen plek gebruiksklaar opgeleverd worden. Onder gebruiksklaar wordt verstaan, dat de apparatuur uitgepakt en geïnstalleerd is. Apparatuur wordt geleverd op afgesproken leverdatum. Deelleveringen zijn enkel toegestaan indien Opdrachtgever hiervan op de hoogte is gebracht en hiervoor akkoord heeft gegeven.
- 9.3 Alle documentatie die bij de bestelling door de fabrikant wordt meegeleverd zoals CD's, gebruikersinstructies etc. worden bij levering bij Opdrachtgever achtergelaten.
- 9.4 Opdrachtnemer levert minimaal de volgende diensten:
- gecertificeerde afvoer oude apparatuur;
 - gecertificeerde datawipes;
 - installatie apparatuur (op verzoek op de daarvoor aangewezen plek).

Artikel 10, ICT dienstverlening

- 10.1 De volgende diensten worden uitgevoerd en maken deel uit van de opdracht:
- demo-apparatuur aanbieden;
 - aanhouden voorraad;
 - DOA-controle;
 - bundelen orders (werkplek + accessoires);
 - CMDB opstellen en actueel houden;
 - aanmelden in Autopilot ten behoeve van Intune van Microsoft;
 - adviseren nieuwe producten.

Ergon:	XXX:
--------	------



- 10.2 In het geval een product End of Life gaat, brengt Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan 3 maanden van te voren op de hoogte teneinde een passende nieuwe (minimaal gelijkwaardige) opvolger te selecteren.
- 10.3 Bij de selectie van een nieuw product of een opvolger van een product levert Opdrachtnemer om niet testmodellen, indien gewenst van meerdere types. Hiermee wordt een Proof of Concept uitgevoerd. Blijkt uit deze Proof of Concept dat het apparaat niet compatible is, dan neemt Opdrachtnemer het model kosteloos terug. Vervolgens dient Opdrachtnemer kosteloos een nieuw testmodel aan te leveren waarna een nieuwe Proof of Concept volgt. Daarna bepaalt Opdrachtgever of het nieuwe en geteste product wordt afgenomen of niet. Indien Opdrachtgever dit wenst dient Opdrachtnemer te ondersteunen bij het verzorgen van productdemonstraties door fabrikanten.

Artikel 11, Managementrapportage en CMDB registratie

- 11.1 Opdrachtnemer levert ieder kwartaal proactief een managementrapportages aan om de Opdrachtgever inzage te bieden in de dienstverlening. De managementrapportage bestaat minimaal uit de volgende onderdelen:
- kostenplaats zoals aangegeven op de bestelling;
 - het aantal (openstaande) bestellingen;
 - het aantal geleverde producten;
 - het aantal foutieve leveringen;
 - doorlooptijden en garantietermijnen;
 - het aantal (afgehandelde) klachten;
 - aantal (afgehandelde/openstaande) storingen;
 - levertijden;
 - het aantal DOA's;
 - de omzet per kwartaal.
- 11.2 Opdrachtnemer levert een CMDB registratie in Excel-formaat aan voorzien van de merk, model, typenummer, serienummer, aanschafdatum, garantie, aanschafprijs, lmeinummer en mac-adressen van de apparatuur.

Artikel 12, Communicatie

- 12.1 Opdrachtnemer benoemt op strategisch-, tactisch- en operationeel niveau één accountmanager 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. Opdrachtnemer stelt tevens 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 De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt als volgt plaats:

Ergon:	XXX:
--------	------



Strategisch/ tactisch	Teamleider ICT / Contractbeheer der	1x per halfjaar	Bijzonderheden naar aanleiding van de managementinformatie. Toekomstige ontwikkelingen in de organisatie
Operationeel	Frontoffice / Helpdesk	Indien nodig	Operationele zaken

Artikel 13, Evaluatie

- 13.1 Opdrachtnemer evalueert minimaal eenmaal per halfjaar kosteloos de dienstverlening met Opdrachtgever. Hierbij wordt de uitvoering van de dienstverlening besproken, welke ontwikkelingen er zijn binnen de organisaties, de nakoming van overeengekomen afspraken etc. Tevens vindt besluitvorming plaats.
- 13.2 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 14, Financieel

- 14.1 Opdrachtnemer biedt volledige inzage in de geoffreerde inkooprijzen. De inkoopprijs is de prijs die Opdrachtnemer ontvangt van de fabrikant of distributeur. Twijfelt de Opdrachtgever over de juistheid van de aangeboden inkoopprijs, dan biedt Opdrachtnemer inzage in haar administratie waardoor aangetoond wordt dat de juiste inkooprijzen zijn toegepast en dat de afgegeven inkooprijzen marktconform zijn.
- 14.2 Opdrachtnemer brengt geen andere kosten in rekening dan de inkoopprijs en het opgegeven opslagpercentage. Opdrachtnemer dient hierbij te denken aan andere toeslagen, factuurkosten, administratiekosten, verpakkingskosten, leveringskosten, adviseringkosten etc.
- 14.3 De Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever maandelijks achteraf via een verzamelfactuur. Op de verzamelfactuur worden de kosten gespecificeerd.
- 14.4 De digitale factuur wordt beoordeeld door Opdrachtgever. Na goedkeuring door de Opdrachtgever gaat melding van goedkeuring naar de financiële administratie van Opdrachtgever.
- 14.5 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;
 - aantal stuks en prijzen;
 - totaal in rekening gebrachte bedrag exclusief btw.

Ergon:	XXX:
--------	------



- 14.6 Opdrachtgever kan een vergelijking maken tussen het totaal door Opdrachtnemer gefactureerde bedrag en de door Opdrachtgever goedgekeurde aantallen en prijzen. Opdrachtgever houdt zich het recht voor niet te betalen als er afwijkingen zijn.
- 14.7 De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaïld in XML-bestand alsmede PDF format naar: facturen@Ergon.nl.
- 14.8 De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na factuurdatum.
- 14.9 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.
- 14.10 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 15, Implementatieplan

- 15.1 De Opdrachtnemer zal binnen 10 werkdagen na definitieve gunning een definitief implementatieplan aanleveren bij de Opdrachtgever waarin opgenomen:
- plan van aanpak start dienstverlening;
 - communicatie met Opdrachtgever.

Artikel 16, Dienstverleningsplan

- 16.1 Opdrachtnemer hanteert het dienstverleningsplan zoals opgenomen in Bijlage 2.

Artikel 17, SROI

- 17.1 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.
- 17.2 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),

Ergon:	XXX:
--------	------



voldoen aan de SROI prestatie-eis. 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.

- 17.3 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.
- 17.4 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.
- 17.5 Van de bij artikel 17.4 genoemde periode kan worden afgeweken in het kader van duurzame plaatsing van een kandidaat.
- 17.6 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 27.7 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;
 - 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 27.6, 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 PSOCertificaat verloopt tijdens de opdracht en het certificaat niet wordt verlengd zal de SROI verplichting alsnog volledig dienen te worden ingevuld.

Ergon:

XXX:

17.7 De kandidaten uit de in tabel 17.7.1 benoemde regelingen, zie volgende pagina, tellen mee als invulling voor SROI. In de kolommen worden respectievelijk de omschrijving en de bijbehorende criteria vermeld. In de tabel wordt uitgegaan van het moment van instroom bij de Opdrachtnemer.

Tabel 17.7.1: 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 arbeidsongeschikt verklaard (minimaal 35%), 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 detachingsconstructie.
WW	Personen met als uitgangspunt 'WW- uitkering' tellen pas mee als ze voó r' instroom een half jaar of langer een WWuitkering ontvingen. Als een persoon tijdens zijn recht op een WW-uitkering weer aan het werk gaat en binnen 27 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 voó r he' weer aan het werk gaan mee met de duur van de WW na het opnieuw werkloos worden (moet samen ook min. een half jaar zijn).	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:	XXX:
--------	------

BBL/BOL niveau 1 en 2 + VSO/PRO	Personen die een leerwerk- (BBL) of een stage- enkomst (BOL) tot niveau 1 of 2, dan wel gen VSO/PRO die een stageovereenkomst hebben en arbeidstoeleidsstage. Leerlingen van het voortgezet speciaal onderwijs en praktijkonderwijs (PRO) die een stage- enkomst hebben met een werkgever voor een stoeleidsstage tellen ook meer in het kader van ng van de SROI verplichting.	De opdrachtgever biedt de kandidaat erwerk- of stageplaats aan.
---------------------------------------	---	--

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

Tabel 17.8.1: 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 (bijstandgerechtigde)	€ 35.000,-	€ 23,92
WIA/WAO	€ 35.000,-	€ 23,92
Wajong	€ 35.000,-	€ 23,92
WSW	€ 35.000,-	€ 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

17.9 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. Gedurende de gehele opdracht dient de Opdrachtnemer aan te kunnen tonen op Trede 2

Ergon:	XXX:
--------	------



gecertificeerd te zijn geweest, Indien de geldigheid van het PSOCertificaat verloopt tijdens de opdracht en het certificaat niet wordt verlengd zal de SROI verplichting alsnog, naar rato vanaf datum te behalen certificaat, ingevuld dienen te worden op de in artikel 17.6, sub a, b en c omschreven wijze.

- 17.10 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.

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.

- 17.11 Monitoring en verantwoording van de invulling van SROI return wordt eenmaal per maand 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.
- 17.12 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 Opdrachtgever.
- 17.13 De onder 17.12 genoemde contactpersoon van de Opdrachtgever is contactpersoon voor de Opdrachtnemer voor bespreking van de praktische gang van zaken met betrekking tot invulling van SROI.
- 17.14 Indien Opdrachtnemer tijdens de looptijd van de Overeenkomst 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.
- 17.15 Opdrachtnemer hanteert het plan van aanpak SROI, zoals in Bijlage 3 opgenomen.

Ergon:	XXX:
--------	------



Artikel 18, Klachtenregeling

- 18.1 Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk, telefonisch of per e-mail zijn ingediend.
- 18.2 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:
- het in behandeling nemen van alle klachten;
 - afhandeling van alle gemelde klachten binnen 5 werkdagen;
 - voorkoming van herhaling van klachten;
- 18.3 Van ieder klacht wordt door Opdrachtnemer geregistreerd:
- datum en tijd indiening klacht;
 - afhandelingsdatum klacht;
 - aard ingediende klacht;
 - wijze en resultaat afhandeling klacht;
 - wel of niet gegrondverklaring.
- 18.4 In het periodiek overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden de klachten en de door Opdrachtnemer te nemen/genomen maatregelen besproken en geëvalueerd. Dit om klachten in de toekomst te voorkomen.

Artikel 19, Overige verplichtingen

- 19.1 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 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.

Ergon:	XXX:
--------	------



Artikel 21, Geheimhouding

- 21.1 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.
- 21.2 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.
- 21.3 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 meedelen of beschikbaar stellen aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij.
- 21.4 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.
- 21.5 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.
- 21.6 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.
- 21.7 Na beëindiging van deze Raamovereenkomst zullen Partijen de aan de wederpartij ter beschikking gestelde vertrouwelijke informatie op eerste verzoek retourneren of vernietigen.

Artikel 22, Aansprakelijkheid

- 22.1 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.
- 22.2 De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is beperkt tot vergoeding van het bedrag waarvoor Opdrachtnemer verzekerd is, conform artikel 22.5.

Ergon:	XXX:
--------	------



- 22.3 De aansprakelijkheid van Partijen strekt niet tot vergoeding van indirecte schade, waaronder begrepen bedrijfsschade, winstderving en/of stagnatieschade.
- 22.4 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.
- 22.5 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.
- 22.6 De in dit artikel 22 gestelde beperkingen in de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer vervallen in geval er sprake is van opzet, grove schuld of nalatigheid van de Opdrachtnemer.

Artikel 23, Toepasselijke voorwaarden en geschillen

- 23.1 Op deze Raamovereenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 23.2 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.
- 23.3 Op deze Raamovereenkomst zijn de inkoopvoorwaarden van de 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 de 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.
- 23.4 Wijzigingen op deze Raamovereenkomst, en aanvullingen daarop, zijn slechts geldig voor zover deze, na onderling overleg, door Partijen schriftelijk zijn vastgelegd.
- 23.5 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.
- 23.6 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 Eindhoven op 2023.

Ergon:	XXX:
--------	------



Ergon

XXX

A.J. van Mierlo
algemeen directeur

.....,
.....

CONCEPT

Ergon:	XXX:
--------	------



BIJLAGE 1 PRIJZEN

CONCEPT

Ergon:	XXX:
--------	------



BIJLAGE 2 DIENSTVERLENINGSPLAN

CONCEPT

Ergon:	XXX:
--------	------



BIJLAGE 3 PLAN VAN AANPAK SROI

CONCEPT

Ergon:	XXX:
--------	------



BIJLAGE 4 BEDRIJFSAANSPRAKELIJKHEIDSVERZEKERING

CONCEPT

Ergon:	XXX:
--------	------



BIJLAGE 5 INKOOPVOORWAARDEN OPDRACHTGEVER

CONCEPT

Ergon:	XXX:
--------	------