

Bijlage 9 | Concept Raamovereenkomst

Meubilair

Ergon

—

<Opdrachtnemer>

Inhoudsopgave

Artikel 1,	Begrippen _____	4
Artikel 2,	Onderwerp van de Raamovereenkomst _____	5
Artikel 3,	Opdrachtverstrekking en aanvaarding _____	5
Artikel 4,	Duur en beëindiging van de Raamovereenkomst _____	5
Artikel 5,	Assortiment _____	6
Artikel 6,	Meubilair _____	6
Artikel 7,	Levering _____	7
Artikel 8,	Onderhoud _____	8
Artikel 9,	Garantie _____	9
Artikel 10,	Personeel _____	9
Artikel 11,	Communicatie en evaluatie _____	9
Artikel 12,	Managementinformatie _____	10
Artikel 13,	Prijzen _____	10
Artikel 14,	Facturering en betalingsvoorwaarden _____	11
Artikel 15,	Social Return On Investment (SROI) _____	12
Artikel 16,	Klachtenregeling _____	16
Artikel 17,	Overige verplichtingen _____	16
Artikel 18,	Controle _____	16
Artikel 19,	Geheimhouding _____	16
Artikel 20,	Aansprakelijkheid _____	17
Artikel 21,	Toepasselijke voorwaarden en geschillen _____	18
Bijlage 1,	Prijzen _____	20
Bijlage 2,	Dienstverleningsplan _____	21
Bijlage 3,	Plan van aanpak Social Return On Investment (SROI) _____	22
Bijlage 4,	Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering Opdrachtnemer _____	23
Bijlage 5,	Algemene inkoopvoorwaarden Opdrachtgever _____	24

DE ONDERGETEKENDEN

1. De Gemeenschappelijke Regeling Werkvoorzieningsschap Regio Eindhoven, Ergon, gevestigd en kantoorhoudend te 5652 BA Eindhoven aan de Rooijakkersstraat 3, te deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar algemeen directeur, mevrouw A.J. van Mierlo, hierna te noemen “Opdrachtgever”;
2. <naam opdrachtnemer>, gevestigd en kantoorhoudend te <postcode plaatsnaam> aan de <straatnaam>, te deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar algemeen directeur, <meneer/mevrouw> <voorletters achternaam>, hierna te noemen “Opdrachtnemer”;

Ondergetekenden, hierna gezamenlijk te noemen “Partijen”.

NEMEN HET VOLGENDE IN AANMERKING

1. Opdrachtgever wil Meubilair inkopen.
2. In het kader van het project “Meubilair” heeft Opdrachtgever een aanbesteding uitgebracht, voor de inkoop van Meubilair voor de verschillende locaties van Ergon.
3. De Opdrachtgever heeft een Europese aanbesteding uitgevoerd.
4. Op 28 juni 2024 is de aankondiging gedaan bij TenderNed, met kenmerk <invullen>, en zijn de aanbestedingsdocumenten beschikbaar gemaakt, met nummer 2024-217.
5. Opdrachtnemer heeft op <datum> een Inschrijving ingediend.
6. De aanbesteding heeft geleid tot gunning van de Opdracht aan één Inschrijver, te weten de Opdrachtnemer.
7. Partijen leggen in deze Raamovereenkomst met bijlagen de voorwaarden vast waaronder de Opdrachtnemer het Meubilair levert.
8. De Opdrachtnemer is bereid en gehouden om het Meubilair te leveren overeenkomstig de uit deze Raamovereenkomst voortvloeiende voorwaarden.

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 welke zijn verstrekt in het kader van deze aanbestedingsprocedure. De Nota('s) van Inlichtingen maakt eveneens onderdeel uit van de Aanbestedingsdocumenten;
AW:	Aanbestedingswet 2012;
Bijlagen:	De Bijlagen 1 t/m 5, die van deze Raamovereenkomst onlosmakelijk deel uitmaken;
Europese aanbesteding:	Een aanbesteding op basis van de Aanbestedingswet 2012 en het aanbestedingsbesluit;
Opdracht:	Leveren van Meubilair;
Opdrachtgever:	Ergon;
Opdrachtnemer:	<invullen>;
Programma van Eisen:	Bijlage 8 bij de Aanbestedingsdocumenten. In het Programma van Eisen zijn de eisen neergelegd die aan de uit te voeren Opdracht(en) worden gesteld;
Raamovereenkomst:	De overeenkomst die, waarin de voorwaarden inzake te plaatsen Opdrachten gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zijn vastgelegd, met inbegrip van eventuele bijlagen.

Artikel 2, Onderwerp van de Raamovereenkomst

- 2.1 Het onderwerp van de Raamovereenkomst is het leveren van Meubilair, conform het gestelde in deze Raamovereenkomst en de hieronder genoemde documenten:
1. Bestek Meubilair, 2024-217, inclusief alle bijlagen;
 2. Nota's van Inlichtingen;
 3. inschrijving Opdrachtnemer;
 4. nadere schriftelijke werkafspraken.
- 2.2 Alle aanbestedingsdocumenten, welke tijdens de aanbestedingsprocedure via TenderNed met de Opdrachtnemer zijn gedeeld, eventueel gewijzigd bij de Nota's van Inlichtingen, evenals de inschrijving van Opdrachtnemer zijn onlosmakelijk onderdeel van deze Raamovereenkomst.
- 2.3 In geval van tegenstrijdigheid tussen deze Raamovereenkomst en de daarvan deel uitmakende documenten, geldt de volgende rangorde:
1. Raamovereenkomst inclusief Bijlagen;
 2. nadere schriftelijke werkafspraken;
 3. Nota's van Inlichtingen;
 4. Bestek Meubilair, 2024-217, inclusief alle bijlagen;
 5. Inschrijving Opdrachtnemer.

Artikel 3, Opdrachtverstrekking en aanvaarding

- 3.1 De Opdrachtgever kan in het kader van Meubilair aan de Opdrachtnemer Opdrachten tot het uitvoeren van het leveren van dit Meubilair verstrekken, waarbij de Opdrachtnemer deze Opdrachten zal aanvaarden, overeenkomstig met de bepalingen en voorwaarden in deze Raamovereenkomst en de daarbij behorende bijlagen.

Artikel 4, Duur en beëindiging van de Raamovereenkomst

- 4.1 De Raamovereenkomst treedt in werking op 1 oktober 2024 en wordt aangegaan voor een periode van 3 jaar, tot en met 30 september 2027.
- 4.2 Nadat de initiële looptijd is verstreken kan de Raamovereenkomst eenzijdig door de Opdrachtgever 3 keer verlengd worden onder gelijkblijvende voorwaarden voor een periode van 1 jaar. Deze optie tot verlenging wordt minimaal zes maanden voor de einddatum van de looptijd door de Opdrachtgever ingeroepen door middel van een schriftelijk of elektronisch bericht aan Opdrachtnemer.
- 4.3 De maximale waarde van de Raamovereenkomst bedraagt € 600.000,- exclusief BTW. In het geval deze maximale waarde wordt bereikt vóór de einddatum van de Raamovereenkomst behoudt Opdrachtgever zich het recht voor de Raamovereenkomst te beëindigen en een nieuwe aanbesteding te starten.
- 4.4 Onverminderd alle andere rechten tot ontbinding heeft de Opdrachtgever het recht de Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk, zonder nadere ingebrekestelling, te ontbinden in het geval de Opdrachtnemer niet voldoet aan wettelijke vereisten voor de uitoefening van de werkzaamheden die het onderwerp zijn van deze Raamovereenkomst.

- 4.5 De Opdrachtgever is gerechtigd deze Raamovereenkomst zonder rechtelijke tussenkomst te ontbinden danwel te beëindigen, ingeval de Opdrachtnemer, na daartoe op behoorlijke wijze in gebreke te zijn gesteld, verzuimt haar verplichtingen uit deze Raamovereenkomst na te komen. Opdrachtgever heeft alsdan recht op vergoeding van de schade die zij als gevolg daarvan lijdt
- 4.6 De Partijen zijn gerechtigd, zonder enige aanmaning of ingebrekestelling, buiten rechte deze Raamovereenkomst en eventuele lopende Opdrachten onmiddellijk en terstond geheel of gedeeltelijk, zonder opzegtermijn, te beëindigen door middel van een aangetekend schrijven, in het geval:
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 wordt verklaard;
 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, dan wel dat de wederpartij anderszins niet langer in staat moet worden geacht de Raamovereenkomst na te kunnen komen;
 6. de wederpartij niet langer voldoet aan de deskundigheidseisen;
 7. 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 tekortkoming is gewezen en in gebreke is gesteld.

Artikel 5, Assortiment

- 5.1 Het vastgestelde assortiment blijft ongewijzigd tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst, behoudens uitzonderingen dat bijvoorbeeld Meubilair niet meer leverbaar is of een typewijziging heeft plaatsgevonden. Bij mutaties biedt de Opdrachtnemer een alternatief aan dat kwalitatief en qua prijs vergelijkbaar is met het oorspronkelijke. De Opdrachtgever wordt voor de doorvoering van een wijziging geïnformeerd. Partijen kunnen het vastgestelde assortiment daarnaast ook wijzigen wanneer een wijziging voor de Opdrachtgever een kwalitatief of een financieel voordeel biedt. Dit gebeurt altijd in overleg met de Opdrachtgever.
- 5.2 Het overige Meubilair van de Opdrachtnemer, die niet in Bijlage 6 voorkomt, worden geleverd tegen de prijzen zoals deze zijn gepubliceerd in de officiële actuele Nederlandse prijslijst van de fabrikant/importeur, verminderd met de opgegeven kortingspercentage(s).

Artikel 6, Meubilair

- 6.1 De Opdrachtnemer levert haar volledige assortiment Meubilair, met minimaal het in Bijlage 6 vastgelegde assortiment Meubilair. Onder Meubilair wordt minimaal verstaan (verstelbare) tafels, bureaus, stoelen, krukken, overige zitmeubels, kasten en lockers, akoestische panelen, ergonomische hulpmiddelen.
- 6.2 Alle te leveren Meubilair is nieuw en voldoet aan de Nederlandse Arbowet- en regelgeving en de Nederlandse wettelijke normen en richtlijnen op het gebied van milieu, ergonomie en veiligheid.

- 6.3 Opdrachtnemer heeft ook de mogelijkheid om refurbished Meubilair te leveren.
- 6.4 Het Meubilair is geschikt voor intensief gebruik in de omgeving waarvoor ze zijn aangeschaft. Meubilair blijft bij normaal gebruik kras- en vlek vrij.
- 6.5 Het Meubilair heeft bij dagelijks gebruik een levensduur van ten minste 10 jaar, gerekend vanaf de datum van aflevering.
- 6.6 Het Meubilair dient schoongemaakt te kunnen worden met standaard milieuvriendelijke schoonmaakmaterialen en -middelen.
- 6.7 Opdrachtnemer levert bij Meubilair met elektra een gebruikershandleiding aan. Deze gebruikershandleiding dient te zijn opgesteld in de Nederlandse taal.
- 6.8 De productspecificaties van al het te leveren Meubilair is vastgelegd in Bijlage 6.

Artikel 7, Levering

- 7.1 Het door Opdrachtgever bestelde Meubilair heeft een maximale levertermijn van 12 weken. Het Meubilair moet binnen die tijd juist, compleet en gereed geleverd zijn, tenzij Opdrachtgever anders aangeeft.
- 7.2 Opdrachtgever geeft aan op welke dag, welk tijdstip en op welke locatie geleverd kan worden.
- 7.3 Levering vindt plaats op werkdagen tussen 07:30 uur en 17:00 uur. Bij uitzonderingen dient Opdrachtnemer de levering ook in de avonden of op weekend- en feestdagen uit te kunnen voeren.
- 7.4 Opdrachtnemer zal deelliveringen vermijden, tenzij anders afgestemd met Opdrachtgever.
- 7.5 Opdrachtnemer plaatst het Meubilair daar waar Opdrachtgever deze wil hebben en levert deze kosteloos geheel schoon, schadevrij en gebruiksklaar af. Dat wil zeggen leveren, lossen, monteren en geheel functionerend. Deze werkzaamheden dienen op een en dezelfde werkdag te geschieden, tenzij anders overeengekomen. Indien gewenst geeft Opdrachtnemer instructie over het gebruik van het Meubilair aan de Opdrachtgever.
- 7.6 Opdrachtnemer spant zich in om verstoringen van de bedrijfsprocessen bij de Opdrachtgever op locatie voorafgaand aan en/of tijdens de uitvoering van de uitlevering tot een minimum te beperken.
- 7.7 Bij uitlevering is er een medewerker van Opdrachtnemer op locatie aanwezig als vast aanspreekpunt.
- 7.8 Het vaste aanspreekpunt van de Opdrachtnemer voert samen met de contactpersoon van de Opdrachtgever een controle uit. Controle vindt plaats of al het Meubilair conform afspraak is geleverd en wordt de pakbon afgetekend door de contactpersoon van Opdrachtgever. Bijzonderheden worden vermeld op de pakbon.

- 7.9 Bij levering op locatie wordt schade aan het gebouw of interieur zo veel mogelijk voorkomen. Wanneer onverhoopt toch schade ontstaat dient dit door het vaste aanspreekpunt van Opdrachtnemer direct te worden gemeld aan de contactpersonen van de Opdrachtgever. Schade veroorzaakt door Opdrachtnemer of zijn medewerkers wordt door Opdrachtnemer volledig vergoed.
- 7.10 De opslag en risico van nog niet uitgeleverd Meubilair ligt bij Opdrachtnemer.
- 7.11 Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor laden, lossen en parkeren bij bezoek of levering op locatie. Opdrachtnemer brengt geen voorrij- of parkeer(boete)kosten in rekening bij Opdrachtgever.
- 7.12 De Opdrachtnemer houdt rekening met de logistieke mogelijkheden en beperkingen van de locaties zoals deuren, trappen etc. Opdrachtnemer is verantwoordelijk hier voorafgaand aan de levering op te controleren.
- 7.13 De Opdrachtnemer dient al het verpakkingsmaterialen te verwijderen en af te voeren, waarbij de Opdrachtnemer zorg draagt voor juiste afvalscheiding.

Artikel 8, Onderhoud

- 8.1 Het Meubilair dient met gangbare milieuvriendelijke middelen eenvoudig schoongemaakt te kunnen worden. Vooral richels en naden dienen eenvoudig gereinigd te kunnen worden. Onder eenvoudig reinigen verstaat Opdrachtgever dat het Meubilair niet uit elkaar gehaald hoeft te worden en / of speciale hulpmiddelen vereist zijn.
- 8.2 Opdrachtnemer verstrekt aan Opdrachtgever schoonmaakadvies voor het Meubilair en is bereid vragen hierover te beantwoorden.
- 8.3 Geleverd Meubilair is zo veel mogelijk onderhoudsvrij. Wanneer voor Meubilair wel preventief onderhoud gewenst is, bijvoorbeeld om correctief onderhoud te voorkomen, wordt deze in overleg uitgevoerd.
- 8.4 Onder preventief onderhoud wordt verstaan de werkzaamheden welke proactief door de Opdrachtnemer worden uitgevoerd ter borging van de kwaliteit en de levensduur van het meubilair.
- 8.5 Onder correctief onderhoud wordt het oplossen van storingen/incidenten.
- 8.6 Er geldt een standaard responsetijd van maximaal 48 uur. Onder response wordt verstaan dat de Opdrachtnemer een bevestiging zendt aan Opdrachtgever van de melding en de terugkoppeling omtrent de ondernomen actie. Bij calamiteiten geldt een responsetijd van maximaal 24 uur.
- 8.7 Opdrachtnemer zorgt binnen 5 werkdagen voor het uit te voeren preventief en correctief onderhoud alsmede de reparatie.
- 8.8 Alle kosten voor preventief onderhoud en correctief onderhoud maken gedurende de garantieperiode deel uit van de aanbieding. Dit is inclusief arbeid, transport- en voorrijkosten, materiaalkosten en eventuele andere kosten.

Artikel 9, Garantie

- 9.1 Het Meubilair heeft een garantietermijn van minimaal 10 jaar, gerekende vanaf de datum van levering aan Opdrachtgever.
- 9.2 Gedurende deze garantietermijn worden aan Opdrachtgever geen kosten in rekening gebracht voor onderhoud, reparaties en onderdelen. Dit behoudens oneigenlijk gebruik van het Meubilair door Opdrachtgever.

Artikel 10, Personeel

- 10.1 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de veiligheid van zijn medewerkers. Opdrachtnemer zorgt voor uitvoering van Arbo wetgeving en normen ten aanzien van personeel, gereedschap en materiaal bij het uitvoeren van opdrachten. Het personeel van Opdrachtnemer is daartoe bekend met de Arbo wetgeving en treft de voor de uitvoering noodzakelijke (voorzorgs-)maatregelen.
- 10.2 Opdrachtnemer zet enkel kundig en bevoegd personeel in met die kwalificaties om de opdracht op veilige, verantwoorde en kwalitatieve juiste wijze te volbrengen.
- 10.3 Opdrachtnemer zet alleen medewerkers in welke de Nederlandse taal voldoende beheersen om werkzaamheden goed uit te kunnen voeren.
- 10.4 Medewerkers van de Opdrachtnemer dienen zich bij aankomst op locatie ten allen tijde vooraf te melden met naam en telefoonnummer. Indien niet aangemeld wordt toegang tot de locatie niet verschaft. Aan het einde van het bezoek melden medewerkers zich weer af.
- 10.5 Opdrachtnemer zorgt dat haar personeel altijd werkt in herkenbare, door Opdrachtnemer verstrekte, werkkleding, voorzien van uw bedrijfsnaam of bedrijfslogo. Verder hebben de medewerkers een verzorgde en representatieve uitstraling op locatie.
- 10.6 De te gebruiken materialen en transportmiddelen worden alleen gebruikt door daartoe opgeleid personeel, dat volledig op de hoogte is van de daarmee gepaard gaande risico's en de te nemen voorzorgsmaatregelen. Het personeel dient te beschikken over persoonlijke beschermingsmiddelen en gebruikt deze ook wanneer dat vereist is.

Artikel 11, Communicatie en evaluatie

- 11.1 De Opdrachtnemer benoemt op strategisch, tactisch en operationeel niveau één accountmanager die voor de Opdrachtgever het centrale aanspreekpunt is. Deze accountmanager coördineert, draagt zorg voor (toezicht op) de naleving van de Raamovereenkomst en houdt toezicht op de kwaliteit van de totale dienstverlening van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer stelt daarnaast (per Opdrachtgever) één vaste contactpersoon (en een vervanger) beschikbaar, die primair verantwoordelijk is voor de naleving en de verdere invulling van de Raamovereenkomst, en die hiervoor als eerste aanspreekpunt

fungeert voor de betreffende Opdrachtgever. Deze contactpersoon (en vervanger) moet tussen 08:30 en 17:30 telefonisch en per email bereikbaar zijn en beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.

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

Type overleg	Aanwezig vanuit Opdrachtgever	Frequentie	Inhoud
Strategisch / tactisch	Facilitair manager en inkoop	1x per jaar	Bijzonderheden naar aanleiding van de managementinformatie. Toekomstige ontwikkelingen
Operationeel	Support	Indien nodig	Operationele zaken.

11.3 De Opdrachtnemer evalueert, conform bovenstaande tabel, kosteloos de dienstverlening met de Opdrachtgever. Hierbij wordt de uitvoering van de dienstverlening besproken, welke ontwikkelingen er binnen de organisaties zijn en de nakoming van overeengekomen afspraken. Daarnaast vindt ook nog besluitvorming plaats.

11.4 De gedurende de evaluaties gemaakte afspraken tussen Partijen, zoals vastgelegd en overeengekomen in gespreksverslagen (opgesteld door de Opdrachtnemer), 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, of dat de aard van de evaluaties verkennend/informatief zijn en geen bindend karakter hebben.

Artikel 12, Managementinformatie

12.1 De Opdrachtnemer stelt binnen een maand na afloop van het betreffende kalenderjaar een digitale managementrapportage op. Deze managementrapportage omvat minimaal de volgende gegevens:

- overzicht geleverd Meubilair met aantallen en prijzen;
- overzicht geleverde dienstverlening in het kader van onderhoud en reparaties met response- en afhandelingstermijnen;
- ontwikkelingen met betrekking tot assortiment;
- marktontwikkelingen op onder andere het gebied van duurzaamheid;
- de opvolging van klachten en de klachtenafhandeling.

12.2 De managementinformatie moet daarnaast in overeenstemming met de AVG zijn.

Artikel 13, Prijzen

13.1 De prijzen zijn vast tot en met 31 december 2025. Voor de prijzen geldt een jaarlijkse indexering, voor het eerst op 1 januari 2026. Deze indexering vindt plaats op basis van de jaarmutatatie oktober, op basis van het CBS indexcijfer 'CBS consumentenprijsindexcijfer (totaalindex, alle huishoudens)'.

13.2 De in de Inschrijving vermelde bedragen (met twee decimalen achter de komma), zijn uitgedrukt in Euro's en exclusief omzetbelasting (btw), tenzij duidelijk anders is vermeld.

Ergon:	<Opdrachtnemer>:
--------	------------------

- 13.3 Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de in de offerteaanvraag gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
- 13.4 Er worden geen overige kosten in rekening gebracht.

Artikel 14, Facturering en betalingsvoorwaarden

14.1 Facturering

- 14.1.1 De Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever na levering van het Meubilair.
- 14.1.2 De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaïld in PDF format naar: facturen@ergon.nl.
- 14.1.3 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 moet hieraan meewerken. De Opdrachtnemer werkt hierbij kosteloos met de Opdrachtgever samen om de facturenstroom zoveel mogelijk elektronisch te laten verlopen.
- 14.1.4 Op de factuur vermeldt de Opdrachtnemer ten minste de wettelijke verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl. Daarnaast vermeldt de Opdrachtnemer op de factuur ook tenminste:
- de naam en het adres van de Opdrachtgever;
 - contractnummer;
 - volgnummer factuur;
 - inkoopordernummer;
 - aantal, omschrijving en prijs geleverd Meubilair.
- 14.1.5 Opdrachtgever kan een vergelijking maken tussen het totaal van de door de Opdrachtnemer gefactureerde bedragen en de door de Opdrachtgever goedgekeurde aantallen en prijzen. Opdrachtgever houdt zich het recht voor niet te betalen als er afwijkingen zijn.
- 14.2 Betalingsvoorwaarden
- 14.2.1 De betalingstermijn van een factuur bedraagt 30 dagen na factuurdatum.
- 14.2.2 Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de Opdrachtgever geeft de Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen. 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 de Opdrachtnemer eveneens niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.
- 14.2.3 De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan de Opdrachtnemer aan wanneer 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

moet binnen de betaaltermijn worden voldaan. Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.

Artikel 15, Social Return On Investment (SROI)

- 15.1 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. De Opdrachtnemer is verplicht om binnen deze opdracht minimaal 2% van de opdrachtsom exclusief btw te besteden aan de invulling van de SROI voorwaarde
- 15.2 Een vorm van 'SROI' is het keurmerk PSO (Prestatieladder Socialer Ondernemen), zie Bijlage 12. 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 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
- 15.3 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.
- 15.4 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.
- 15.5 Van de bij artikel 4 genoemde periode kan worden afgeweken in het kader van duurzame plaatsing van een kandidaat.
- 15.6 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 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; WVK, 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 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 opdrachttuitvoering 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.

15.7 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 de tabel wordt uitgegaan van het moment van instroom bij de Opdrachtnemer.

15.8 Tabel 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 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 detacheringsconstructie.

WW	Personen met als uitgangshouding '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 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 voó r het' 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.
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 stageovereenkomst hebben voor een arbeidstoeleidsstade. Leerlingen van het voortgezet speciaal onderwijs (VSO) en praktijkonderwijs (PRO) die een stage-overeenkomst hebben met een werkgever voor een arbeidstoeleidsstade tellen ook meer in het kader van invulling van de SROI verplichting.	De opdrachtgever biedt de kandidaat een leerwerk- of stageplaats aan.

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

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/IOAW/IOAZ	€ 35.000,-	€ 23,92
WIA/WAO	€ 35.000,-	€ 23,92
Wajong	€ 35.000,-	€ 23,92
WSW	€ 35.000,-	€ 23,92
Leerling BBL	€ 20.000,-	€ 13,67
Leerling BOL	€ 5.000,-	€ 3,42
Leerling VSO / Praktijkonderwijs	€ 5.000,-	€ 3,42
Banenafpraak/registratie dgr	€ 35.000,-	€ 23,92

Ergon:	<Opdrachtnemer>:
--------	------------------

Voetnoten

¹ Tarieven zijn all-inclusive tarieven dus ook inclusief begeleidingskosten en werkgeverslasten ²

JaarUrenSystematiek

- 15.10 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. 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, naar rato vanaf datum te behalen certificaat, ingevuld dienen te worden op de in artikel 6, sub a, b en c omschreven wijze.
- 15.11 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de werving van SROI kandidaten. Hiervoor kan Opdrachtnemer te allen tijde contact opnemen met Ergon. Indien gewenst biedt O4Werkt, 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 O4Werkt. Het WSP heeft de diverse kandidaten in beeld en kan ondersteunen bij een passende invulling van de SROI verplichting.
- 15.12 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 anderhalf-maal 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 anderhalf-maal 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.
- 15.13 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.
- 15.14 De Coördinator Social Return van Ergon, Annemieke van Nunen 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.
- 15.15 De onder 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.
- 15.16 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.

Ergon:	<Opdrachtnemer>:
--------	------------------

Artikel 16, Klachtenregeling

- 16.1 De Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van klachten die schriftelijk, telefonisch of per email zijn ingediend.
- 16.2 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:
- het in benadeling nemen van alle klachten;
 - afhandeling van alle gemelde klachten binnen 5 werkdagen;
 - voorkoming van herhaling van klachten.
- 16.3 Van iedere klacht wordt door de Opdrachtnemer het volgende geregistreerd:
- de naam van de klager;
 - datum en tijdstip van indiening van klacht;
 - afhandelingsdatum van klacht;
 - aard van ingediende klacht;
 - de wijze en het resultaat van de afhandeling van de klacht;
 - wel of niet gegrondverklaring van de klacht.
- 16.4 Per jaar vindt er een overleg plaats tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer waarin de klachten en de door de Opdrachtnemer te nemen/genomen maatregelen worden besproken en geëvalueerd. Dit om de klachten in de toekomst te voorkomen. Indien nodig wordt de frequentie van dit overleg verhoogd.

Artikel 17, Overige verplichtingen

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

Artikel 18, Controle

- 18.1 De Opdrachtnemer is te allen tijde gerechtigd om de wijze van de uitvoering van deze Raamovereenkomst en de Opdrachten te controleren.
- 18.2 De Opdrachtgever is daarbij gerechtigd om controles uit te voeren op een manier die haar passend lijkt. Eventuele kosten van de controles worden gedragen door de 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. De Opdrachtnemer is slechts tot een vergoeding van de kosten gehouden voor zover deze kosten aantoonbaar en redelijkerwijs gemaakt zijn.

Artikel 19, Geheimhouding

- 19.1 De Opdrachtnemer zal alle informatie die door Opdrachtgever wordt verstrekt geheimhouden, tenzij de bepaalde informatie expliciet als niet-vertrouwelijk is aangemerkt. De informatie in kwestie kan in elke vorm, mondeling of schriftelijk, worden verstrekt.
- 19.2 Het is Partijen niet toegestaan om informatie van de Opdrachtgever beschikbaar te stellen, te kopiëren of anderszins te gebruiken of te verspreiden zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de wederpartij.
- 19.3 Partijen bij deze Raamovereenkomst zullen alle informatie die zij ontvangen, inclusief deze Raamovereenkomst, geheimhouden en in geen enkele vorm mededelen of beschikbaar stellen aan derden zonder dat daar voorafgaand schriftelijke toestemming voor is gegeven door de wederpartij.
- 19.4 Partijen zullen de informatie uitsluitend bekend maken aan haar personeel en onderaannemer, voor zover deze daarvan kennis moeten nemen voor de uitvoering van werkzaamheden. Partijen zullen haar geheimhoudingsplicht ten aanzien van de informatie integraal opleggen aan haar personeel en onderaannemers.
- 19.5 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.
- 19.6 De Opdrachtnemer verplicht zich de informatie op geen enkel wijze, in gewijzigde noch in ongewijzigde vorm, in exploitatie te nemen of toe te passen voor een ander doel dan de uitvoering van de Opdracht, zonder dat daar voorafgaand schriftelijke toestemming voor is gegeven door de wederpartij. Wanneer het gebruik van de informatie door de ontvanger resulteert in rechten van intellectueel eigendom of soortgelijke aanspraken, dan zal de ontvanger van de betreffende informatie de rechten en/of aanspraken overdragen aan de partij die de informatie heeft verstrekt.
- 19.7 Na beëindiging van de Raamovereenkomst zullen beide Partijen de aan de wederpartij ter beschikking gestelde informatie op verzoek retourneren of vernietigen.
- 19.8 De Opdrachtnemer handelt conform de AVG.

Artikel 20, Aansprakelijkheid

- 20.1 Indien de Opdrachtnemer geheel of gedeeltelijk tekortschiet in de nakoming van zijn verplichting(en) uit de Raamovereenkomst, dan is hij tegenover de Opdrachtgever aansprakelijk en moet hij de door Opdrachtgever geleden schade, waaronder begrepen door Opdrachtgever gemaakte kosten ter beperking van haar schade, vergoeden.
- 20.2 De aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer is beperkt tot vergoeding van het bedrag waarvoor de Opdrachtnemer verzekerd is, conform het gestelde bedrag binnen dit artikel.
- 20.3 De aansprakelijkheid van Partijen strekt niet tot vergoeding van indirecte schade, waaronder begrepen gederfde omzet, gederfde winst en gemiste kansen.

- 20.4 De Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor niet-, onvolledige- of onjuiste naleving van deze Raamovereenkomst voor zover zij zich gerechtvaardigd kan beroepen op overmacht. De 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 de Opdrachtnemer zich heeft ingespannen om de gevolgen van de overmachtssituatie voor de Opdrachtgever zoveel mogelijk te beperken.
- 20.5 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.
- 20.6 De Opdrachtnemer zal de 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 wanneer de Opdrachtnemer verplichtingen die haar bij de wet zijn opgelegd niet of niet volledig nakomt.
- 20.7 De Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever van alle financiële- en fiscale aspecten en ketenaansprakelijkheid, zoals de afdracht van sociale zekerheidspremies en loonbelastingen.
- 20.8 Indien de Opdrachtnemer toerekenbaar tekortschiet inde nakoming van zijn verplichting(en) is hij tegenover de Opdrachtgever aansprakelijk voor de door de Opdrachtgever geleden c.q. te lijden schade.
- 20.9 De Opdrachtnemer heeft een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten met een dekking van € 1.000.000,- per gebeurtenis en € 2.000.000,- per jaar conform de verzekeringspolis die als Bijlage bij de Raamovereenkomst is bijgevoegd.
- 20.10 De in dit artikel gestelde beperkingen in de aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer vervallen in geval er sprake is van opzet, grove schuld of nalatigheid van de Opdrachtnemer.

Artikel 21, Toepasselijke voorwaarden en geschillen

- 21.1 Op deze Raamovereenkomst is uitsluitend Nederlands rechts van toepassing.
- 21.2 In het geval één der Partijen, ook na schriftelijke aanmaning van de 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.
- 21.3 Alle geschillen (daaronder begrepen die welke slechts door één van de Partijen als zodanig worden beschouwd), die naar aanleiding van deze Raamovereenkomst tussen Partijen mochten ontstaan en die niet door middel van overleg blijken te kunnen worden opgelost, zullen aanhangig worden gemaakt bij de bevoegde rechter in het bevoegde arrondissement.

- 21.4 Op deze Raamovereenkomst zijn de inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever, zoals bijgevoegd bij de aanbestedingsdocumenten, van toepassing. Bij geschillen over de uitleg van deze Raamovereenkomst prevaleert de tekst van deze Raamovereenkomst boven de inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever en worden bij strijdigheid de betreffende bepalingen uit de inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever buiten beschouwing gelaten, tenzij op grond van de inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever hogere eisen worden gesteld dan in deze Raamovereenkomst.
- 21.5 De verkoopvoorwaarden van de Opdrachtnemer zijn expliciet niet van toepassing.
- 21.6 Wijzigingen in deze Raamovereenkomst, en aanvullingen daarop, zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk zijn overeengekomen en goedgekeurd door beide Partijen.

ALDUS OVEREENGEKOMEN, IN TWEEVOUD OPGEMAAKT EN ONDERTEKEND TE EINDHOVEN, OP <datum>.

Ergon

<Opdrachtnemer>

A.J. van Mierlo
Algemeen Directeur

<Naam>
<Functie>



Bijlage 1, Prijzen

<Invoegen>



Bijlage 2, Dienstverleningsplan

<Invoegen>



Bijlage 3, Plan van aanpak Social Return On Investment (SROI)

<Invoegen>



Bijlage 4, Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering Opdrachtnemer

<Invoegen>



Bijlage 5, Algemene inkoopvoorwaarden Opdrachtgever

<Invoegen>