

Raamovereenkomst

<Naam opdrachtgever>

en

<Naam opdrachtnemer>

“Raamovereenkomst Kantoorartikelen”

Kenmerk: K010423

Ondergetekenden:

De <naam opdrachtgever> zetelende te <straat + huisnummer>, <plaats> ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door <naam + functie>, verder genoemd "opdrachtgever";

En

<Naam opdrachtnemer>, gevestigd aan te <straat>, te <plaats>, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door <naam + functie>, hierna te noemen: "opdrachtnemer",

Gezamenlijk te noemen: "Partijen"

De opdracht wordt vastgelegd in een overeenkomst tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer. Deze overeenkomst zal de vorm hebben van een Raamovereenkomst.

Op deze opdracht zijn in volgorde van belangrijkheid van toepassing:

- De Raamovereenkomst;
- De Nota('s) van inlichtingen, inclusief bijlagen;
- Het beschrijvend document 'Raamovereenkomst kantoorartikelen' met kenmerk K010423 d.d. 11-06-2024 inclusief bijlagen;
- De Algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten gemeente Etten-Leur;
- De inschrijving van de opdrachtnemer inclusief bijlagen.

Indien sprake is van strijdigheid tussen bovenstaande documenten, prevaleert het document dat het hoogste in rangorde staat. Alle hierboven genoemde documenten, inclusief bijlagen, maken onderdeel uit van de aanbestedingsdocumenten.

De opdrachtgever en de opdrachtnemer zijn als volgt overeengekomen:

Artikel 1 Algemene bepalingen

- 1.1 Deze Raamovereenkomst is het resultaat van het gezamenlijke aanbestedingstraject van de gemeentelijke organisaties Altena, Drimmelen, Dongen, Etten-Leur, Geertruidenberg, Halderberge, Het Service Centrum voor de GGD Hart voor Brabant, GGD West-Brabant en RAV, Hoeksche Waard, Moerdijk, Noord-Beveland, Reimerswaal, Rucphen, Steenbergen, Tholen, Woensdrecht, Zundert.
- 1.2 De aanbestedende diensten die aan het gezamenlijk aanbestedingstraject hebben deelgenomen sluiten met de Opdrachtnemer ieder afzonderlijk een Raamovereenkomst.
- 1.3 Deze Raamovereenkomst heeft ten doel om de voorwaarden, prijs en in voorkomende gevallen, hoeveelheid, van de gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst door Opdrachtnemer te leveren diensten en producten vast te stellen.

- 1.4 Kennisgevingen die Partijen op grond van deze Raamovereenkomst aan elkaar doen, dienen schriftelijk plaats te vinden.
- 1.5 Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht tenzij deze schriftelijk zijn bevestigd.
- 1.6 In aanvulling op in deze Raamovereenkomst opgenomen bepalingen zijn de bepalingen in het Beschrijvend document 'Raamovereenkomst Kantoorartikelen' met kenmerk K010423 d.d. 11-06-2024 inclusief bijlagen
- 1.7 De Algemene Inkoopvoorwaarden leveringen en diensten inclusief Addendum gemeente Etten-Leur.
- 1.8 In geval van strijdigheid tussen de bepalingen in de documenten geldt de rangorde zoals aangegeven bij 'de rechtsverhouding' hierboven.

Artikel 2 Opdracht

- 2.1 De opdracht betreft de levering van kantoorartikelen.
- 2.2 De opdrachtverlening van de opdracht bestaan in hoofdzaak uit de onderdelen zoals beschreven in het Beschrijvend document 'Raamovereenkomst Kantoorartikelen' met kenmerk K010423 d.d. 11-06-2024.

Artikel 3 Duur en vorm van de overeenkomst

- 3.1 De ingangsdatum van de raamovereenkomst is 1 november 2024. De raamovereenkomst heeft een vaste looptijd van 2 jaar. De vaste looptijd van de raamovereenkomst eindigt daarmee op 31 oktober 2026. De overeenkomst kan twee (2) keer worden verlengd voor de duur van 1 jaar.
- 3.2 Er is geen sprake van stilzwijgende verlenging. Een eventuele verlenging dient schriftelijk te worden bevestigd. Opdrachtgever geeft tenminste zes (6) maanden voor het aflopen van de overeenkomst schriftelijk aan of de overeenkomst wordt verlengd. Eventuele verlenging geschiedt onder gelijkblijvende condities en voorwaarden. Na afloop van de verlengingsopties eindt de raamovereenkomst van rechtswege zonder dat opzegging is vereist.
- 3.3 Vanwege recente jurisprudentie (Arrest ECLI:EU:C:2018:1034) zijn de Aanbestedende diensten verplicht om in haar aanbestedingsdocumenten een maximum hoeveelheid op te nemen. Hiertoe wordt de maximum hoeveelheid vastgesteld op jaarlijks maximaal 50% van de omzet gebaseerd op de jaaromzet van 2023 gedurende de looptijd van de opdracht (maximaal 4 jaar).

Artikel 4 Social return on investment (SROI)

- 4.1 De Opdrachtgevers hebben als doelstelling dat een investering door de Opdrachtgevers, naast het 'gewone' rendement ook een concrete sociale winst (Social Return) oplevert van minimaal 5%. Onder SROI wordt verstaan het opnemen van sociale voorwaarden, eisen en wensen in inkoop- en

aanbestedingstrajecten, zodat Opdrachtnemers een bijdrage leveren aan de uitvoering van het beleid t.a.v. het bieden van werkgelegenheid aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Dit wordt ingevuld door onder meer het realiseren van reguliere banen, leerwerkplekken en arbeidsrelevante opleidingen aan specifieke doelgroepen werkzoekenden.

Artikel 5 **Prijs**

- 5.1 Voor het tot stand komen van de prijs wordt verwezen naar het bijgevoegde Inschrijvingsbiljet, bijlage 1, van Opdrachtnemer. Op dit Inschrijvingsbiljet zijn de prijzen gespecificeerd per onderdeel.
- 5.2 De tarieven betreffen all-in tarieven, waarin alle kosten zijn verwerkt voor levering van de opdracht zoals, maar niet uitsluitend, administratiekosten, transportkosten, rapportagekosten en andere logisch tot de opdracht behorende kosten.
- 5.3 Het geoffreerde opslagpercentage(s) is/zijn van toepassing op alle producten uit het complete assortiment en alle mogelijke nieuwe producten die aan het assortiment worden toegevoegd en staat vast voor de volledige duur van de Raamovereenkomst inclusief optie jaren.

Artikel 6 **Indexering**

- 6.1 De aangeboden tarieven voor de dienstverlening zijn gedurende het eerste jaar en 2 maanden van de overeenkomst vast.
- 6.2 Opdrachtnemer heeft het recht om jaarlijks, voor het eerst op 01-01-2026, de tarieven te indexeren maximaal conform het prijsindexcijfer 'Consumentenprijzen; prijsindex 2015=100, subcategorie 'Alle bestedingen' gepubliceerd op de website van het Centraal Bureau voor de Statistiek (Consumentenprijzen; prijsindex 2015=100 (cbs.nl)).

De basis hiervoor vormt de jaarmutatie CPI van september voor de eerste indexering 01-01-2026. Deze mutatie dient uiterlijk 01-10-2026 (voor het eerst 01-10-2026) voor akkoord doorgegeven te worden aan de opdrachtgever. Na akkoord van opdrachtgever kan opdrachtnemer factureren tegen de nieuwe tarieven.

- 6.3 Overige voorwaarden prijswijzigingen:
 - Facturen die worden gestuurd met nieuwe prijzen waarop nog geen akkoord is gegeven worden afgekeurd en niet betaald;
 - Indexeringsvoorstellen waar de verkeerde index wordt toegepast of niet conform bovenstaande berekening zijn, worden afgewezen;

- In het geval toepassing van de indexering zou leiden tot een prijsverlaging dient Opdrachtnemer dit kenbaar te maken. In dat geval zal Opdrachtnemer diens prijzen dienovereenkomstig verlagen.

Artikel 7 Facturatie & betaling

- 7.1 Opdrachtnemer levert na afloop van iedere maand via E-facturatie of digitaal, per en ter attentie van het bestelpunt, één factuur aan.
- 7.2 Facturen zullen na ontvangst en goedkeuring binnen 30 dagen worden betaald.
- 7.3 Creditnota's dienen apart van de maandfacturen verstuurd te worden.
- 7.4 Op de factuur dient tenminste te worden vermeld:
- NAW-gegevens van de Opdrachtnemer;
 - Bankrekeningnummer van de Opdrachtnemer;
 - BTW-nummer van de Opdrachtnemer;
 - KvK-nummer van de Opdrachtnemer;
 - Debiteurennummer;
 - Naam en kenmerk van de raamovereenkomst;
 - Overzicht van de geplaatste orders met totaalbedrag;
 - Totaalbedrag van de maandfactuur;
 - BTW bedrag;
 - Inkoopordernummer gegenereerd door Inconto (enkel bij locaties van Het Service Centrum).

Artikel 8 Bestellingen

- 8.1 Opdrachtnemer zal voor Opdrachtgever een gebruikersvriendelijke Nederlandstalige webbased applicatie voor bestellingen inrichten. Tevens dient er een 'persoonlijke' pagina te zijn per gemeente, te bereiken met een eigen inlogcode. De minimale eisen aan het online bestelsysteem zijn:
- 1) Online bestellen van alle kantoorartikelen;
 - 2) Het vermelden van de gewenste leverdatum;
 - 3) Inzicht in de voorraadstatus van de artikelen;
 - 4) Inzicht in de voorraadaanvulling voor artikelen die niet op voorraad zijn;
 - 5) Inzicht in de contractprijzen (per orderregel en voor de totale order) exclusief BTW;
 - 6) Het genereren/rapporteren van het bestelverleden;
 - 7) Het genereren van een favorietenlijst.
- 8.2 De maximale levertijd is twee (2) werkdagen na het plaatsen van een reguliere bestelling. De voorkeur is een levertijd van 1 werkdag mits voor 17.00 uur besteld. (Telefonische) spoedbestellingen dienen binnen één (1) werkdag geleverd te worden. Hiervoor zijn geen extra kosten verbonden.

- 8.3 Indien een artikel (tijdelijk) niet meer leverbaar is dient vooraf (binnen 1 werkdag) met de Opdrachtgever overlegd te worden over een eventueel alternatief. Het alternatief dient vergelijkbaar, gelijkwaardig en tegen gelijke prijs aangeboden te worden.
- 8.4 Alle aangeboden artikelen zullen te allen tijde aan de op dat moment geldende wettelijke bepalingen ten aanzien van milieu en veiligheid voldoen. De artikelen dienen daarnaast vrij te zijn van schadelijke stoffen voor mens en milieu.
- 8.5 Indien er een verkeerde levering heeft plaats gevonden, een geleverd artikel mankementen vertoont, of een artikel manco is, stelt Opdrachtgever Opdrachtnemer binnen vijf (5) werkdagen in kennis van de aard van de klacht. Opdrachtnemer draagt indien gewenst zorg voor de juiste (her-) levering binnen twee (2) werkdagen na de melding van de klacht. Het betreffende artikel wordt als retourzending binnen twee (2) werkdagen door Inschrijver opgehaald. Deze retourzending geschiedt voor rekening en risico van Inschrijver.
- 8.6 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct werken van het webbased bestelsysteem. De Opdrachtnemer dient tevens een helpdeskfunctie te vervullen waarop de volgende eisen van toepassing zijn:
- 1) Telefonische en per e-mail bereikbare Nederlandstalige helpdesk;
 - 2) Ondersteuning bij vragen over productinformatie, bestellingen, levertijden, manco's, calamiteiten etc.;
 - 3) Gratis nummer of een nummer tegen lokaal tarief. GEEN 08XX of 09XX nummer (088 nummer wel toegestaan);
 - 4) Tijdens kantooruren (maandag – vrijdag van 09:00 uur – 17:30 uur) bereikbaar;
 - 5) Opdrachtnemer neemt bij problemen telefonisch binnen 1 uur contact op met de betreffende gemeente om tot een oplossing te komen. E-mails dienen binnen 1 werkdag beantwoord te worden (geen automatische reactie);
 - 6) Telefoonnummer en e-mailadres van de helpdesk dient duidelijk herkenbaar / eenvoudig terug te vinden te zijn op de website van de Inschrijver of op de toegewezen persoonlijke pagina.

Artikel 9 Evaluaties

- 9.1 Evaluaties vinden één keer per kwartaal plaats en betreft alle aspecten die betrekking hebben op de opzet, inrichting en uitvoering van de Raamovereenkomst. Deze frequentie zal worden verlaagd of verhoogd als de contractuitvoering dit toelaat of noodzakelijk maakt.
- 9.2 Tijdens de evaluatie dient in ieder geval aan de orde te komen:
- a) de dienstverlening;
 - b) kwaliteit/toepasbaarheid van de artikelen;
 - c) tijdigheid van leveringen;
 - d) retouren, schades en manco's;
 - e) het functioneren van de helpdesk;
 - f) het gebruik van de bestelapplicatie;

- g) volumes werkelijke afgenomen artikelen;
- h) de facturering;
- i) de managementrapportage;
- j) de klachtenafhandeling;
- k) verbetermogelijkheden;
- l) eventuele contractwijzigingen;
- m) de voortgang van overeengekomen verbeteracties;
- n) gemiddelde orderwaarde en orderwaarde per bestelling.

- 9.3 Tevens dient er per kwartaal een rapportage te worden gemaakt van de artikelen welke uit het assortiment zijn gehaald dan wel zijn toegevoegd op basis van de catalogus indeling. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen van de rapportage.
- 9.4 Indien tijdens een kwartaalevaluatie blijkt dat de leverbetrouwbaarheid onder de 95% over alle gemeenten gemiddeld is gezakt, worden in overleg tussen de Opdrachtgevers en de Opdrachtnemer maatregelen vastgesteld om de leverbetrouwbaarheid weer op peil te krijgen.
- 9.5 Ook wanneer blijkt dat de Opdrachtnemer niet aan de in dit PvE gestelde eisen voldoet, worden er maatregelen vastgesteld om deze naar wens te herstellen.
- 9.6 Indien de Opdrachtnemer binnen twee (2) meetperioden van drie (3) maanden niet voldoet aan de minimale gestelde eisen en de afgesproken maatregelen niet nakomt, zullen de Opdrachtgevers de performance regeling / boetebeding van kracht laten zijn, zoals benoemd is in paragraaf 3.5.2. Indien Opdrachtnemer nog geen verbetering geeft, zijn de Opdrachtgevers gerechtigd de overeenkomst te beëindigen, met een redelijke opzegtermijn.

Artikel 10 Managementrapportage

- 10.1 Opdrachtnemer dient per kwartaal een overzicht samen te stellen van alle door de Opdrachtnemer geleverde kantoorartikelen. Daarnaast dient door de Opdrachtnemer een managementrapportage te worden aangeleverd. Het geniet grote voorkeur dat de managementrapportage wordt opgesteld in het Nederlands. Indien dit niet mogelijk is, kan deze rapportage in het Engels opgesteld worden.
- 10.2 In de managementrapportage moet per Opdrachtgever over de volgende zaken worden gerapporteerd:
- a) afgenomen hoeveelheid artikelen afgeleid van productgroepen;
 - b) afgenomen artikelen afgelopen jaar vanaf het moment van ingang contract, het aantal bestel- en levermomenten;
 - c) gemiddeld aantal afgenomen artikelen per maand gespecificeerd;
 - d) aantal retourzendingen, schade- en manco zendingen;
 - e) leverbetrouwbaarheid;

- f) aantal klachten;
- g) het totaal bestelde bedrag aan kantoorartikelen;
- h) order gemiddelde;
- i) resultaten met betrekking tot milieuvriendelijke verwerking;
- j) aantal bestelde duurzame artikelen;
- k) naleveringen apart gespecificeerd.

Artikel 11 Communicatie

- 11.1 Communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer verloopt zoals vastgelegd in de communicatiematrix (bijlage 4). In deze matrix staan de personen, de frequentie en de onderwerpen aangegeven die met elkaar besproken worden op operationeel, tactisch en strategisch niveau.
- 11.2 Opdrachtnemer zal voor Opdrachtgever één vaste contactpersoon en één vervanger aanwijzen.

Artikel 12 Toepasselijk recht en geschillen

- 12.1 Op deze overeenkomst is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
- 12.2 Alle geschillen die naar aanleiding van de overeenkomst tussen de partijen mochten ontstaan, zullen aanhangig gemaakt worden bij de bevoegde rechter van de rechtbank Zeeland – West-Brabant te Breda.

Artikel 13 Overmacht

- 13.1 De Opdrachtnemer en de Opdrachtgever hebben het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te schorten, wanneer het als gevolg van overmacht voor de Opdrachtnemer tijdelijk of blijvend onmogelijk is geworden de overeenkomst na te komen.

Artikel 14 Wijzigingen

- 14.1 Wijzigingen in de overeenkomst, zijnde niet wezenlijke wijzigingen, alsmede aanvullingen daarop, zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen. Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht tenzij deze schriftelijk zijn bevestigd.
- 14.2 Het is opdrachtnemer verboden om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever rechten en verplichtingen uit deze overeenkomst geheel of gedeeltelijk over te dragen aan derden.

Aldus overeengekomen en in tweevoud opgemaakt en rechtsgeldig ondertekend te <plaatsnaam>,

Voor akkoord,

<naam opdrachtgever>

Naam:

<naam ondertekenaar gemeente>

Handtekening

.....

Voor akkoord,

<bedrijfsnaam opdrachtnemer>

Naam:

<naam ondertekenaar opdrachtnemer>

Handtekening

.....

OVERZICHT BIJLAGEN

- Nota van Inlichtingen;
- Beschrijvend document 'Raamovereenkomst Kantoorartikelen' 11-06-2024 inclusief alle bijbehorende bijlagen;
- De Algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten inclusief addendum gemeente Etten-Leur;
- Inschrijving opdrachtnemer d.d. 20-08-2024 inclusief Inschrijvingsbiljet.