

Bijlage 8 – Concept Raamovereenkomst

Wmo Hulpmiddelen

Tussen

Gemeente Zwolle (Opdrachtgever)

En

[naam] (Opdrachtnemer)



Inleiding

De ondergetekenden,

De gemeente Zwolle, op grond van artikel 171 Gemeentewet rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar burgemeester, de heer P.H. Snijders, in deze vertegenwoordigd door de gemandateerde mevrouw A.N. Jager, ter uitvoering van het algemene mandaat- en volmachtsbesluit van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Zwolle van [datum], hierna te noemen: **Opdrachtgever**;

En

[Opdrachtnemer] inschrijvingsnummer KvK [nummer], statutair gevestigd te [locatie], te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de [functie], [naam], hierna te noemen: **Opdrachtnemer**.

Verder afzonderlijk en gezamenlijk tevens aan te duiden als '**Partij**', respectievelijk '**Partijen**'.

Overwegende dat:

- I. Opdrachtgever op grond van de Wmo 2015 zorg draagt voor de maatschappelijke ondersteuning en voor de kwaliteit en continuïteit van de daarop gebaseerde voorzieningen.
- II. Opdrachtgever een openbare Europese aanbesteding heeft gehouden met referentienummer 22.Z.244 en TenderNed kenmerk [...];
- III. Opdrachtnemer daartoe op [datum] een Inschrijving heeft ingediend;
- IV. Opdrachtnemer voldoet aan alle door Opdrachtgever gestelde eisen en zijn Inschrijving is op basis van het gehanteerde gunningscriterium als economisch meest voordelige Inschrijving aangemerkt;
- V. Opdrachtgever de onderhavige Raamovereenkomst aan Opdrachtnemer gunt;
- VI. Opdrachtnemer zich in voldoende mate op de hoogte heeft gesteld van de doelstelling van Opdrachtgever met betrekking tot onderhavige Opdracht;
- VII. Opdrachtgever daartoe Opdrachtnemer van voldoende en correcte informatie heeft voorzien en –desgewenst– aan Opdrachtnemer verdere informatie zal verstrekken voor zover die informatie bij Opdrachtgever beschikbaar is;
- VIII. Opdrachtgever en Opdrachtnemer een Raamovereenkomst wensen aan te gaan, waarin het raamwerk is vastgelegd voor contractuele voorwaarden, welke van toepassing zijn op Nadere Opdrachten, die tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst tussen Opdrachtgever enerzijds en Opdrachtnemer anderzijds worden gesloten.

Verklaren te zijn overeengekomen als volgt:

Inhoud

Algemene bepalingen	4
Artikel 1: Definities	4
Artikel 2: Voorwerp van de Raamovereenkomst	4
Artikel 3: Wijziging van de Raamovereenkomst	5
Artikel 4: Duur en beëindiging van de Raamovereenkomst	5
Artikel 5: Toetsing door Opdrachtgever	7
Artikel 6: Inzet derden, overdracht en bezwaring	8
Artikel 7: Nadere Opdrachten	8
Artikel 8: Uitstaande en in Depot verkerende hulpmiddelen bij aanvang Raamovereenkomst (voor koop hulpmiddelen)	9
Artikel 9: Levertermijnen (voor koop hulpmiddelen)	10
Artikel 10: Omruilgarantie (voor koop hulpmiddelen)	10
Artikel 11: (her)Verstrekkingsen en Depot (voor koop hulpmiddelen)	11
Artikel 12: Terugkoopregeling hulpmiddelen in Depot (voor koop hulpmiddelen)	11
Financiële bepalingen	12
Artikel 13: Tarieven, prijzen en overige kosten	12
Artikel 14: Acceptatie en aflevering	12
Artikel 15: Facturering en betaling	13
Artikel 16: Risico (voor koop hulpmiddelen)	15
Artikel 17: Kwaliteit en garantie	15
Overige bepalingen	15
Artikel 18: Niet toerekenbare tekortkoming	15
Artikel 19: Niet-nakoming c.q. ontbinding van de Raamovereenkomst	15
Artikel 20: Geheimhouding en beveiliging	17
Artikel 21: Intellectueel eigendom en persoonlijkheidsrechten	18
Artikel 22: Werkafspraken en contractmanagement	18
Artikel 23: Aansprakelijkheid en verzekering	18
Bepalingen inzake orde, sociaal en maatschappelijk verantwoord ondernemen	19
Artikel 24: Social Return On Investment	19
Artikel 25: Internationale sociale voorwaarden	19
Artikel 26: Integriteitsverklaring	19
Slotbepalingen	19
Artikel 27: Geschillen en toepasselijk recht	19
Artikel 28: Slotbepalingen	19

Algemene bepalingen

Artikel 1: Definities

In deze Raamovereenkomst worden de navolgende begrippen met een Beginhoofdletter gebruikt:

- de in de Aanbestedingswet gedefinieerde begrippen;
- de in de Begrippenlijst gedefinieerde begrippen;
- de volgende begrippen:

- 1.1. **Bijlagen:** aanhangsels bij de Raamovereenkomst, die integraal deel uitmaken van de Raamovereenkomst. Waaronder onder meer, doch niet uitsluitend, SLA's, Addenda en de AIV 2022.

Artikel 2: Voorwerp van de Raamovereenkomst

- 2.1. De Raamovereenkomst heeft betrekking op de Levering, onderhoud en servicedienstverlening van Wmo hulpmiddelen op basis van koop en de levering en aanverwante dienstverlening van deelhulpmiddelen op basis van huur.
- 2.2. Op de Raamovereenkomst zijn uitsluitend de AIV 2022 van toepassing, voor zover daar in de Raamovereenkomst niet van wordt afgeweken. De toepasselijkheid van (eventuele) algemene en bijzondere voorwaarden van Opdrachtnemer is uitdrukkelijk uitgesloten.
- 2.3. De Bijlagen zijn een integraal onderdeel van de Raamovereenkomst. In geval van strijdigheid tussen bepalingen in de Raamovereenkomst en de Bijlagen, geldt de volgende rangorde:
- i. Wijzigingen op de Raamovereenkomst conform artikel 3, waarbij latere wijzigingen in tijd voorgaan op eerdere wijzigingen;
 - ii. De Raamovereenkomst;
 - iii. De Nota's van Inlichtingen d.d. [datum] en d.d. [datum];
 - iv. Het Beschrijvend document met referentienummer 22.Z.244 d.d. [datum];
 - v. De AIV 2022;
 - vi. De Inschrijving van Opdrachtnemer d.d. [datum].
- 2.4. Opdrachtgever is gerechtigd Nadere Opdrachten met Opdrachtnemer af te sluiten; Opdrachtgever is daartoe echter niet verplicht en Opdrachtnemer komt geen (afdwingbaar) recht tot het verstrekken van een Nadere Opdracht toe.
- 2.5. De bepalingen van de Raamovereenkomst zijn van toepassing op alle Nadere Opdrachten, die tijdens de looptijd van deze Raamovereenkomst tussen Partijen worden gesloten met betrekking tot het verrichten van de werkzaamheden zoals in artikel 2.1 zijn omschreven, tenzij in een Nadere Opdracht uitdrukkelijk schriftelijk van de Raamovereenkomst wordt afgeweken.
- 2.6. Het is Opdrachtnemer bekend dat Opdrachtgever een Overeenkomst aangaat met twee Opdrachtnemers. De verdeling van Nadere Opdrachten tussen beide Opdrachtnemers is omschreven onder artikel 7 van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat deze verdeling tijdens de looptijd van deze Overeenkomst aan wijziging onderhevig is, onder meer als gevolg van de keuzevrijheid van de Inwoners. In het geval een Inwoner geen keuze voor een van Opdrachtnemers uitspreekt, zal de toewijzing voor de Levering van of de servicedienstverlening en onderhoud op het hulpmiddel plaatsvinden zoals beschreven onder artikel 7. Opdrachtnemer komt echter nadrukkelijk nimmer een exclusiviteitsrecht toe.

Artikel 3: Wijziging van de Raamovereenkomst

- 3.1. Partijen zijn gerechtigd een voorstel aan de andere partij te doen met de bedoeling de aard en omvang van (een) verplichting(en) op grond van de Raamovereenkomst in redelijkheid te wijzigen.
- 3.2. Opdrachtgever kan uitsluitend akkoord gaan met wijzigingen die niet als wezenlijk zijn in de zin van de Aanbestedingswet 2012.
- 3.3. Wanneer binnen de looptijd van de Raamovereenkomst door oorzaken, welke zich buiten de invloedssfeer van Opdrachtgever afspelen (bijvoorbeeld maatregelen van de rijksoverheid en daaruit voortvloeiende lokale verordeningen en besluiten) - ook al behoren deze tot het risico van Opdrachtgever - er maatregelen moeten worden genomen, welke van invloed zijn op deze Raamovereenkomst en de daarbij behorende annexen, dan zal deze Raamovereenkomst hierop in overleg met Opdrachtnemer worden aangepast. Opdrachtnemer zal hieraan zijn medewerking verlenen.
- 3.4. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor bij wijzigingen van de door de Opdrachtgever gebruikte automatiseringstoepassingen, de formats en instructies voor het aanleveren van de door Opdrachtnemer aan te leveren gegevens en facturen, te herzien. Opdrachtnemer zal hieraan zijn medewerking verlenen.
- 3.5. Wijzigingen van de Raamovereenkomst gelden vanaf het moment van schriftelijke aanvaarding door Partijen van de voorgestelde wijziging, welke wijzigingsdocumenten als Bijlage bij deze Raamovereenkomst zullen worden gevoegd. Mondelinge mededelingen hebben alleen rechtskracht wanneer deze schriftelijk zijn bevestigd door Opdrachtgever.
- 3.6. Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst bestaat de mogelijkheid dat Opdrachtnemer in rechte wordt opgevolgd. In geval van rechtsopvolging neemt de rechtsopvolger alle rechten en verplichtingen van deze Raamovereenkomst in zijn geheel over, mits Opdrachtgever hier vooraf schriftelijk toestemming voor heeft gegeven. Toestemming zal worden verleend indien de rechtsopvolging voldoet aan alle voorwaarden zoals gesteld in artikel 2.163f Aanbestedingswet. Opdrachtgever kan een verzoek bij een andere raamcontractant doen voor eventuele rechtsopvolging van Opdrachtnemer. De rechtsopvolging wordt geformaliseerd met toepassing van artikel 6:159 BW middels een Addendum op deze Raamovereenkomst waarin de overname van alle rechten en verplichtingen wordt bevestigd door de latende Opdrachtnemer, de verkrijgende Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Dit is slechts anders in geval van faillissement van Opdrachtnemer en de curator besluit tot een back to back-garantie naar de 'koper' van de failliet. Die koper neemt de feitelijke werkzaamheden voor zijn rekening terwijl deze Raamovereenkomst tussen de failliete Opdrachtnemer en Opdrachtgever 'gewoon' blijft bestaan.

Artikel 4: Duur en beëindiging van de Raamovereenkomst

- 4.1. De Raamovereenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, te weten voor de duur van 4 jaar, en loopt van 1 januari 2025 tot en met 31 december 2029.
- 4.2. Deze Raamovereenkomst kan onder dezelfde voorwaarden met ten hoogste 2 maal voor maximaal 2 jaar per keer verlengd worden. De verlengoptie is wederkerig. Opdrachtnemer dient tijdig (minimaal 12 kalendermaanden voor einde looptijd) schriftelijk per aangetekend schrijven kenbaar te maken indien niet akkoord gegaan wordt met het voornemen van Opdrachtgever om te verlengen en er geen gebruik gemaakt wordt van de verlengoptie. Dit zodat Opdrachtgever voldoende tijd heeft voor een eventuele aanbestedingsprocedure.
- 4.3. De Raamovereenkomst is eenmalig door Opdrachtgever voor de duur van maximaal 6 kalendermaanden te verlengen indien zich een situatie voordoet waarin beëindiging van de Raamovereenkomst tot discontinuering van de dienstverlening leidt. Wanneer en of zich een dergelijke situatie voordoet wordt enkel door de Opdrachtgever bepaald en uiterlijk 3

kalendermaanden voor de voorziene beëindiging van de Raamovereenkomst hetzij schriftelijk onder opgaaf van redenen aan Opdrachtnemer medegedeeld. Het staat Opdrachtnemer niet vrij deze verlenging te weigeren.

- 4.4. Opdrachtgever deelt maximaal 6, maar uiterlijk 3 kalendermaanden voor het einde van de Raamovereenkomst het besluit tot verlengen mee aan de Opdrachtnemer. Aan het einde van de looptijd van de verlengde Raamovereenkomst eindigt deze van rechtswege.
- 4.5. Uiterlijk 3 kalendermaanden vóór het verstrijken van de looptijd van de (verlengde) Raamovereenkomst treden de Partijen in overleg om te komen tot een zorgvuldige overgang van de servicedienstverlening.
- 4.6. Opdrachtnemer neemt voor elk van de gecontracteerde Opdrachtnemers een separaat besluit tot al dan niet verlengen. Opdrachtnemer kan geen aanspraak maken op enig recht tot verlengen of schadevergoeding in het geval Opdrachtgever besluit diens Raamovereenkomst niet maar die van de andere Opdrachtnemer wel te verlengen.
- 4.7. Opdrachtnemer met welke de Raamovereenkomst wel wordt verlengd is in dat geval verplicht de verplichtingen uit de Raamovereenkomst van de vertrekkende Opdrachtnemer over te nemen voor zover Opdrachtgever hem daartoe opdracht verstrekt. De overnemende Opdrachtnemer voert het overgenomen deel uit onder de voorwaarden zoals die gelden onder zijn al bestaande Raamovereenkomst met Opdrachtgever.
- 4.8. Voorwaarden die naar hun aard zijn bestemd om ook na uitvoering van de Raamovereenkomst voort te duren, behouden hun werking ook nadat de Raamovereenkomst is uitgevoerd.
- 4.9. De Raamovereenkomsten met de twee Opdrachtnemers vormen samen de opdracht en de geraamde waarde van de opdracht is € 30.000.000,- over de gehele looptijd (incl. de verlengopties). De maximale opdrachtwaarde wordt gesteld op € 45.000.000,- zijnde de reële verwachtingen van Opdrachtgever van € 30.000.000,- over de gehele looptijd inclusief mogelijke verlengingen, vermeerderd met een onzekerheidsmarge van 50%. Opdrachtnemers kunnen aan deze verwachtingen geen rechten ontleen. De Raamovereenkomsten expireren, in afwijking van artikel 4.1., na afloop van het contractjaar waarin het bedrag van € 45.000.000,- wordt bereikt dan wel, indien de Aanbestedende dienst besluit deze opdracht opnieuw aan te besteden, na het sluiten van een nieuwe Overeenkomst maar niet later dan de expiratedatum van de Raamovereenkomst conform artikel 4.1.
- 4.10. Zonder daartoe schadeplichtig te zijn is Opdrachtgever gerechtigd de Raamovereenkomst op grond van onvoorziene omstandigheden welke van dien aard zijn dat Opdrachtgever naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid ongewijzigde instandhouding van de Raamovereenkomst niet mag verwachten, zonder rechterlijke tussenkomst tussentijds op te zeggen. Van onvoorziene omstandigheden als in dit artikel is in ieder geval sprake wanneer bij rechterlijke uitspraak de aan de Raamovereenkomst ten grondslag liggende aanbesteding onrechtmatig wordt geoordeeld en wanneer Opdrachtnemer niet meer aan de gestelde uitsluitingsgronden dan wel geschiktheidseisen voldoet.
- 4.11. Indien de Raamovereenkomst om welke reden dan ook (tussentijds) geheel of gedeeltelijk eindigt, doet Opdrachtnemer datgene wat redelijkerwijs noodzakelijk is om er voor te zorgen dat een nieuwe Opdrachtnemer zonder belemmeringen de uitvoering van de Raamovereenkomst kan overnemen en/of een soortgelijke prestatie ten behoeve van Opdrachtgever kan verrichten. Tevens retourneert Opdrachtnemer aan Opdrachtgever onverwijld alles wat aan haar door Opdrachtgever ter hand is gesteld zoals documenten, boeken, bescheiden en andere goederen (waaronder begrepen data, gegevens- en informatiedragers) etcetera. Bij beëindiging van de Raamovereenkomst geldt voor de uitstaande en in het Depot verkerende hulpmiddelen het volgende:
 - a. Opdrachtnemer zal meewerken aan de totstandkoming van een effectieve en efficiënte overdracht van de servicedienstverlening en onderhoud van de uitstaande hulpmiddelen aan een door Opdrachtgever aan te wijzen derde(n);
 - b. Bij de overdracht, als bedoeld onder sub a van dit artikel maakt Opdrachtnemer een plan van aanpak en overlegt Opdrachtnemer, uiterlijk binnen één maand na eerste verzoek van Opdrachtgever, digitaal (in MS Excel) een databestand met per Inwoner de navolgende gegevens:

- relevante NAW gegevens van de Inwoner waar het hulpmiddel uitstaat;
 - categorie, merk, type, bouwjaar, datum van aflevering en identificatienummer en leeftijd van het hulpmiddel;
 - catalogus waarde bij nieuwlevering;
 - logboek van ieder hulpmiddel;
 - indien van toepassing datum opname Depot;
 - maatgegevens inclusief actuele gegevens van Aanpassingen.
- c. Opdrachtnemer garandeert dat bij beëindiging van de Raamovereenkomst alle hulpmiddelen in goede staat van onderhoud verkeren en het onderhoud conform de bepalingen in deze Raamovereenkomst is uitgevoerd.
- 4.12. Opdrachtnemer verricht de in het vorige lid omschreven diensten tegen de in de Raamovereenkomst bepaalde tarieven en condities of bij gebreke daarvan tegen in het algemeen door Opdrachtnemer gehanteerde tarieven en nader overeen te komen condities. De diensten worden kosteloos verricht indien er sprake is van een toerekenbaar tekortschieten door Opdrachtnemer.
- 4.13. Indien blijkt dat binnen vier maanden na beëindiging van de Raamovereenkomst de op het moment van overdracht van de uitstaande hulpmiddelen of de hulpmiddelen in het Depot door toedoen of aantoonbare nalatigheid van Opdrachtnemer niet in goede staat van onderhoud verkeren, dan is herstel daarvan geheel voor rekening van Opdrachtnemer.

Artikel 5: Toetsing door Opdrachtgever

- 5.1. Opdrachtgever is bevoegd om tijdens de looptijd van deze Overeenkomst te toetsen of Opdrachtnemer nog steeds voldoet aan de geschiktheidseisen en/of uitsluitingsgronden van toepassing zijn.
- 5.2. Opdrachtgever is bevoegd om te toetsen of de hulpmiddelen en dienstverlening zoals verstrekt of uitgevoerd door Opdrachtnemer voldoen aan het bepaalde in de Overeenkomst.
- 5.3. Opdrachtgever is bevoegd om de juistheid en rechtmatigheid van de door Opdrachtnemer verzonden facturen en/of financiële verantwoording te toetsen. Opdrachtgever is gerechtigd betaling op te schorten gedurende de periode van een dergelijke toetsing in het geval er redelijke twijfel bestaat omtrent de juistheid van de betreffende facturen en/of financiële verantwoording. In dat geval is Opdrachtnemer niet gerechtigd om zijn verplichtingen gedeeltelijk of geheel op te schorten, of te beëindigen.
- 5.4. Opdrachtgever is bevoegd om de Inwonerervaringen en -tevredenheid ten aanzien van de hulpmiddelen en dienstverlening zoals verstrekt of uitgevoerd door Opdrachtnemer te toetsen.
- 5.5. Opdrachtgever is bevoegd om een opdracht te verstrekken aan een derde om de in de voorgaande leden benoemde toetsingen uit te voeren. Ten aanzien van de toetsing zoals genoemd in artikel 5.4 is Opdrachtgever bevoegd Opdrachtnemer hiertoe opdracht en richtlijnen te verstrekken, welke Opdrachtnemer verplicht is in redelijkheid te vervullen.
- 5.6. Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan een toetsing en stelt daartoe de door of namens Opdrachtgever gevraagde informatie en bewijsstukken onverwijld ter beschikking.
- 5.7. Het voorgaande lid is van overeenkomstige toepassing in het geval een toezichthoudende instantie namens Opdrachtgever of vanuit een zelfstandige taakopdracht een toetsing wenst uit te voeren.
- 5.8. Opdrachtgever is bevoegd om de uitkomsten van een toetsing openbaar te maken en te hanteren als onderbouwing voor beleidsontwikkeling, ondersteunen van Inwoners in het maken van keuze voor een Opdrachtnemer, en voor het uitoefenen van de aan

Opdrachtgever toekomende rechten, zonder dat Opdrachtgever hierdoor voor enige vorm van schade aansprakelijk kan worden gesteld.

Artikel 6: Inzet derden, overdracht en bezwaring

- 6.1. Opdrachtnemer besteedt de uitvoering van de Overeenkomst niet in zijn geheel uit aan een derde.
- 6.2. Opdrachtnemer besteedt de uitvoering van de Overeenkomst niet gedeeltelijk uit aan een derde, tenzij hiermee voorafgaand schriftelijk is ingestemd door Opdrachtgever.
- 6.3. Opdrachtnemer verstrekt op verzoek van Opdrachtgever nadere informatie over de door Opdrachtnemer in te zetten derden en over de manier waarop Opdrachtnemer deze derden inzet bij de uitvoering van de opdracht. Opdrachtgever kan dit verzoek zowel voorafgaand aan als tijdens de inzet van de derde doen.
- 6.4. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om instemming met de uitbesteding aan derden te onthouden, in te trekken, of aan deze instemming voorwaarden te verbinden, waarbij als voorwaarde te allen tijde geldt dat de derde voldoet aan de eisen en criteria die ten grondslag liggen aan deze Overeenkomst en zijn weergegeven in de aanbestedingsstukken.
- 6.5. Opdrachtnemer verplicht zich ertoe de verplichtingen die voortvloeien uit deze Overeenkomst onverkort op te leggen aan alle derden waarmee hij verbintenissen aangaat ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst.
- 6.6. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor het nakomen van alle verplichtingen die voortvloeien uit deze Overeenkomst en waarvoor hij derden inzet.
- 6.7. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever van enige aansprakelijkheid jegens de door hem ingezette derden.
- 6.8. Opdrachtnemer draagt zijn rechten en verplichtingen op basis van deze Overeenkomst niet geheel of gedeeltelijk over aan een andere partij, tenzij hiermee voorafgaand schriftelijk is ingestemd door Opdrachtgever.
- 6.9. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor deze instemming te onthouden of aan deze instemming voorwaarden te verbinden, waarbij als voorwaarde te allen tijde geldt dat de opvolgende partij voldoet aan de eisen en criteria die ten grondslag liggen aan deze Overeenkomst en zijn weergegeven in de aanbestedingsstukken.
- 6.10. Opdrachtnemer verplicht zich ertoe bij overdracht alle rechten en verplichtingen op grond van deze Overeenkomst volledig en ongewijzigd over te laten gaan op diens rechtsopvolger.
- 6.11. Opdrachtnemer is niet bevoegd deze Overeenkomst en zijn daaruit voortvloeiende rechten tegenover Opdrachtgever uit hoofde van deze Overeenkomst te bezwaren, te verpanden, te belasten met een beperkt recht of anderszins voorwerp te maken van zekerheid jegens een derde.
- 6.12. Aan de verboden in dit artikel komt naast een verbintenisrechtelijke werking ook een goederenrechtelijke werking toe in de zin van artikel 3:83, tweede lid, van het Burgerlijk Wetboek.

Artikel 7: Nadere Opdrachten

- 7.1. Nadere Opdrachten komen tot stand doordat de Opdrachtgever een aanvraag plaatst voor het leveren van een hulpmiddel. In het Programma van Eisen en het nog nader overeen te komen werkafsprakenboek zijn de termijnen en levertijden met betrekking tot het uitvoeren van Nadere Opdrachten opgenomen.

- 7.2. De Nadere opdrachten van hulpmiddelen op basis van koop worden binnen de Raamovereenkomsten als volgt verdeeld:
- 1) De Inwoner kiest zelf van welke leverancier hij/zij het hulpmiddel wil ontvangen;
 - 2) Heeft de Inwoner geen voorkeur, dan krijgt hij/zij op basis van wijk (zoals de Sociaal Wijkteams in de stad zijn bepaald) een leverancier toegewezen.
 - a. De verdeling van de wijken is als volgt, waarbij leverancier I de leverancier is met de beste EMVI:
 - i. Leverancier I: SWT Noord en West
 - ii. Leverancier II: SWT Midden, Oost en Zuid
- 7.3. Voor Nadere opdrachten van hulpmiddelen op basis van huur (deelhulpmiddelen) geldt dat de Opdrachtnemer die het hoogst scoort op gunningscriterium 2.3 (Plan van aanpak deelhulpmiddelen) mag de deelhulpmiddelen en de aanverwante dienstverlening leveren. In geval van een gelijke score op gunningscriterium 2.3, is de prijs doorslaggevend waarbij de Opdrachtnemer met de laagste inschrijfprijs de deelhulpmiddelen en de aanverwante dienstverlening mag leveren.
- 7.4. Indien Opdrachtgever een aanvraag heeft voor een hulpmiddel dat niet binnen de categoriemiddelen valt, zal Opdrachtgever voor dit hulpmiddel een Nadere Offerte aanvragen bij de Opdrachtnemer. Deze Nadere Offerte dient binnen 10 werkdagen door de Opdrachtgever te zijn ontvangen. In het geval van een zeer complexe situatie kunnen Partijen afwijkende afspraken maken over de Levering waarbij de Levering zal plaatsvinden op basis van een plan van aanpak afgestemd met de betrokkenen waarbij afwijkende lever- en offertetermijnen kunnen worden overeengekomen
- 7.5. Door Opdrachtnemer uitgebrachte prijsopgaven en Nadere Offertes zijn onherroepelijk en zijn als zodanig bindend voor Opdrachtnemer, mits Schriftelijk, uitgebracht.
- 7.6. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan in de in artikel 7.2 genoemde documenten naar eigen algemene of bijzondere voorwaarden te verwijzen. Deze voorwaarden zullen nimmer van toepassing zijn.

Artikel 8: Uitstaande en in Depot verkerende hulpmiddelen bij aanvang

Raamovereenkomst (voor koop hulpmiddelen)

- 8.1. Het onderhoud en servicedienstverlening van het huidige uitstaande hulpmiddelen wordt als volgt verdeeld over de twee Opdrachtnemers:
- a) Er vindt een verdeling plaats op basis van de wijkindeling, waarbij leverancier I de leverancier is met de beste EMVI:
 - o Leverancier I: SWT Noord en West
 - o Leverancier II: SWT Midden, Oost en Zuid
 - b) Alle Inwoners krijgen een brief met daarin de mededeling dat de Opdrachtgever nieuwe Overeenkomsten heeft met twee leveranciers. Daarbij krijgen de Inwoners een vermelding bij welke Opdrachtnemer ze zijn ingedeeld.
 - c) Inwoners krijgen de mogelijkheid om bij uitzondering en in afstemming met het Sociaal Wijk Team (SWT) te kiezen voor de andere Opdrachtnemer. Dit kan slechts éénmalig en binnen een termijn van 2 weken na ontvangst van de brief.
 - d) De Opdrachtgever levert vervolgens een overzicht van hulpmiddelen aan de twee Opdrachtnemers.
- 8.2. De hulpmiddelen die in het Depot staan worden gelijkelijk verdeeld over de twee Opdrachtnemers. De verdeling wordt door Opdrachtgever gedaan, op basis van de waarde conform de terugkooptabel.
- 8.3. Opdrachtnemer neemt bij aanvang van deze Raamovereenkomst de servicedienstverlening en onderhoud van het vastgestelde deel van de uitstaande en in Depot verkerende hulpmiddelen op zich. Dit conform de voorwaarden van deze Raamovereenkomst en tegen de prijzen en tarieven zoals opgenomen in de Inschrijving van Opdrachtnemer.

- 8.4. Binnen vier maanden na ondertekening van deze Raamovereenkomst wordt door Opdrachtnemer voor de uitstaande en in Depot verkerende hulpmiddelen kosteloos een preventieve onderhoudsbeurt uitgevoerd, dan wel de staat van onderhoud zonder meer aanvaard, zoals Opdrachtnemer deze bij preventief dan wel correctief onderhoud aantreft.
- 8.5. Bij de eerste onderhoudsbeurt wordt tevens door Opdrachtnemer een controle en registratie uitgevoerd van de per datum uitstaande hulpmiddelen. De controle en registratie heeft tot doel vast te stellen of de betreffende hulpmiddelen fysiek overeenstemmen met de bestandsgegevens. De controle en de geconstateerde zaken kunnen nimmer leiden tot extra kosten voor Opdrachtgever. Het is aan Opdrachtnemer en de voormalig contractant dit in onderling overleg op te lossen; Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor eventuele aanspraken van de voormalig contractant. Opdrachtnemer rapporteert afwijkende bevindingen in de managementrapportage aan Opdrachtgever.

Artikel 9: Levertermijnen (voor koop hulpmiddelen)

- 9.1. Voor Leveringen en Na-aanpassingen gelden onderstaande fatale termijnen:

A. Categorieën 1 t/m 15c	Van opdracht tot en met Levering	Levertijd vanaf opdrachtverstrekking: max. 15 werkdagen.
B. Categorieën 9a, 9b, 15d en 15e en categorieën waarbij Individuele aanpassingen aangebracht moeten worden.	Van opdracht tot en met Levering	Levertijd vanaf opdrachtverstrekking: max. 25 werkdagen.

- 9.2. Opdrachtnemer dient zich aan de levertermijnen zoals beschreven onder artikel 9.1 te houden. Het betreft hier fatale termijnen.
- 9.3. Indien de Levering zonder een gegronde reden niet binnen de gestelde levertermijnen plaatsvindt, is het boetebeding van artikel 19.4.8 sub a van toepassing.
- 9.4. Als gegronde redenen worden in ieder geval gezien;
- a) Inwoner toe te rekenen omstandigheden, waaronder begrepen een ziekenhuisopname van de Inwoner, het vragen van uitstel voor het onderzoek door de Inwoner, of het anderszins niet voldoende meewerken aan het onderzoek door de Inwoner.
 - b) Andere niet aan de Opdrachtnemer toe te rekenen omstandigheden, waaronder begrepen de vertraging die kan optreden door het inwinnen van nadere informatie bij een derde of door het volgen van een andere (wettelijke) procedure, waarvan de uitkomst nodig is voor het kunnen leveren van de indicatie. Er is aantoonbare inspanning verricht door Opdrachtnemer om de gegevens te krijgen.
 - c) Overige gegronde redenen kunnen in overleg met de Opdrachtnemer worden opgesteld.
- 9.5. Indien er sprake is van een gegronde overschrijding van de levertermijnen dient Opdrachtnemer dit in de managementrapportage te verwerken. Nadere werkafspraken worden vastgelegd in het werkafsprakenboek.

Artikel 10: Omruilgarantie (voor koop hulpmiddelen)

Opdrachtnemer verleent, voor zijn rekening, aan Opdrachtgever een Omruilgarantie van 3 maanden na aflevering op geschiktheid van het gebruiksdoel van het hulpmiddel en de op het hulpmiddel aan te brengen onderdelen, (Fabrieks-)opties, Accessoires en Aanpassingen. Dit houdt in dat wanneer het geleverde niet blijkt te voldoen aan de verwachtingen ondanks Aanpassingen, refererend aan het moment van passing, deze op

elk moment omgeruild dienen te worden door Opdrachtnemer voor wel passende hulpmiddelen en/of dienen Aanpassingen aan het hulpmiddel te worden uitgevoerd.

Artikel 11: (her)Verstrekkingsen en Depot (voor koop hulpmiddelen)

- 11.1. Bij de opdracht tot Levering herverstrekt Opdrachtnemer het hulpmiddel vanuit het Depot van Opdrachtgever. Indien Levering uit het Depot niet mogelijk is verstrekt Opdrachtnemer een nieuw hulpmiddel.
- 11.2. Opdrachtnemer garandeert een herverstrekkingspercentage van minimaal 50% op jaarbasis. Te berekenen over alle verstrekkingen exclusief de hulpmiddelen die in eigendom worden verstrekt aan de Inwoners.
- 11.3. Het herverstrekkingspercentage wordt per kalenderjaar gemeten en afgerond tot één decimaal achter de komma, er wordt vervolgens niet afgerond naar boven noch naar beneden naar een geheel getal (*voorbeeld: 49,65% wordt 49,7%, maar vervolgens geen 50 %.* *De norm is in dit voorbeeldgeval niet behaald*). Het herverstrekkingspercentage wordt berekend over verstrekkingen uit het Depot van Opdrachtgever.
- 11.4. Voor herverstrekking gelden twee tarieven:
- Herverstrekkingsstarief 1 (niet elektrische of gemotoriseerd aangedreven hulpmiddelen): € 175,-
 - Herverstrekkingsstarief 2 (wel elektrische of gemotoriseerd aangedreven hulpmiddelen): € 350,-
- 11.5. Herverstrekkingskosten worden bij de herverstrekking gefactureerd op naam van de nieuwe gebruiker.
- 11.6. Herverstrekkingskosten zijn kosten die betrekking hebben op het opnieuw inzetten van het hulpmiddel en zijn, inclusief de innamekosten, de kosten van Depot, servicelocaties en -locatie(s), reconditionering en gebruiksklaar maken van het hulpmiddel voor de Inwoner, verzekering van de opgeslagen hulpmiddelen en verwerkingskosten voor afgeschreven hulpmiddelen. De innamekosten omvatten ten minste: het ophalen, innemen, repareren, reinigen, beheren, in Depot houden.

Artikel 12: Terugkoopregeling hulpmiddelen in Depot (voor koop hulpmiddelen)

- 12.1. Opdrachtnemer is verplicht om hulpmiddelen terug te kopen conform onderstaande terugkooptabel. Dit is van toepassing op hulpmiddelen die langer dan 6 maanden in het Depot staan en niet voor herverstrekking in aanmerking zijn gekomen. De terugkoopregeling is van toepassing op alle in eigendom van Opdrachtgever zijnde hulpmiddelen gedurende de gehele contractperiode.
- 12.2. Terugkoop prijs in % van de categorie prijs:

L <1	1>= L <2	2>= L <3	3>= L <4	4>= L <5	5>= L <6	6>= L <7	L >=7
86%	71%	57%	43%	29%	14%	7%	5%

L = leeftijd hulpmiddel in jaren

- 12.3. Opdrachtnemer dient per kwartaal een overzicht van de terug te kopen hulpmiddelen met een terugkoopvoorstel te sturen naar Opdrachtgever. Terugkoop kan slechts plaatsvinden na akkoord van Opdrachtgever.

Financiële bepalingen

Artikel 13: Tarieven, prijzen en overige kosten

- 13.1. De Opdrachtnemer verricht de dienst tegen de tarieven en prijzen zoals opgenomen in de Inschrijving. De tarieven zijn vast tot 1 januari 2026.
- 13.2. De tarieven en prijzen worden jaarlijks op 1 januari geïndexeerd, voor het eerst per 1 januari 2026. Daarbij geldt:
- Contractmanager van Opdrachtgever informeert uiterlijk 1 november van het jaar de beoogde indexering per 1 januari.
 - Indexatie gaat op basis van het CBS consumentenprijsindexcijfer (CPI), 2015 = 100 en de categorie 'alle bestedingen', jaarmutatie CPI;
<https://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=83131NED>
 - Indexering vindt plaats middels een gemiddelde van de CBS-consumentenprijsindex over het jaar voorafgaand aan de indexatie. Hierin wordt gebruik gemaakt van een gewogen gemiddelde over een periode van 12 maanden gerekend vanaf de maand juli.
 - Voorbeeld: In juli van het lopende jaar worden de prijzen voor het komende jaar geïndexeerd door middel van het indexeren van de geldende prijzen met de gemiddelde CPI over de 12 maanden voorafgaand aan de indexatie (juli voorgaand jaar – juni lopend jaar). Het percentage betreft een gemiddelde van 12 maanden, door de percentages bij elkaar op te tellen en door 12 te delen.
 - Indexatie wordt berekend over alle geldende tarieven en prijzen van het lopende jaar.
- 13.3. Opdrachtnemer brengt de All-in eenheidsprijs servicedienstverlening en onderhoud enkel en alleen in rekening over de periode dat het hulpmiddel uitstaat bij de Inwoner. Voor de eerste en de laatste maand is de All-in eenheidsprijs als volgt vast te stellen:
- Ingangsdatum: Bij Levering start het onderhoudstarief op de eerste dag van de Levering.
 - Einddatum: Bij inname loopt het onderhoudstarief door tot de dag van inname.
- 13.4. De door Opdrachtnemer opgenomen tarieven en prijzen zijn All-in, incl. reis- en transportkosten en alle eventuele andere kosten (zoals, maar niet uitsluitend, administratieve- en bureaunkosten). De reis- en transportkosten komen niet in aanmerking voor aparte vergoeding. De tarieven en prijzen zijn exclusief BTW.
- 13.5. Opdrachtgever behoudt zich het recht om in incidentele gevallen hulpmiddelen in te kopen bij andere leveranciers indien Opdrachtnemer niet tijdig kan leveren of geen passend hulpmiddel kan leveren, dit na oordeel van Opdrachtgever.

Artikel 14: Acceptatie en aflevering

- 14.1. Opdrachtnemer mag pas na Acceptatie factureren. Opdrachtgever is niet gehouden tot enige betaling aan de Opdrachtnemer alvorens Acceptatie heeft plaatsgevonden. Acceptatie omvat tevens de (voor Opdrachtgever toegankelijk gemaakte) documentatie.
- 14.2. De Acceptatie en Acceptatieprocedure zijn beschreven in het Programma van Eisen (hoofdstuk 'Levering van het hulpmiddel en Acceptatie').
- 14.3. Opdrachtgever meldt schriftelijk eventuele afwijkingen van het geleverde zo spoedig mogelijk aan Opdrachtnemer, doch uiterlijk binnen drie werkdagen na afronding van de Acceptatie(procedure).

- 14.4. Indien Opdrachtgever de Levering accepteert ondanks geconstateerde aanwezigheid van één of meer gebreken, deelt hij dit mede aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer herstelt die gebreken voor eigen rekening, zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen een termijn van 14 kalenderdagen.
- 14.5. Wanneer Opdrachtgever tijdens de Acceptatieprocedure constateert dat het geleverde niet voldoet aan de voorwaarden uit de Acceptatieprocedure treedt artikel 10.1 AIV 2022 in.
- 14.6. Regie van de aflevering en levertijden ligt bij de Opdrachtnemer en worden gerealiseerd conform het nog nader overeen te komen werkafsprakenboek. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor, indien er ongewenste situaties voordoen, met betrekking tot aflevering en levertijden, alsnog aanvullende afspraken op te leggen die gebruikelijk zijn in de branche.
- 14.7. Het geleverde moet, indien van toepassing, zijn voorzien van een deugdelijke verpakking die voldoende bescherming biedt tegen beschadigingen tijdens het transport tot het moment van Acceptatie of starten van de Acceptatieprocedure.
- 14.8. De kosten voor opslagmiddelen en verpakkingsmaterialen zijn in de prijs inbegrepen. De verpakking dient milieuvriendelijk te zijn. Opdrachtnemer is, op verzoek van Opdrachtgever, verplicht de verpakking zonder extra kosten mee terug te nemen en volgens geldende wet- en regelgeving, op milieuvriendelijke wijze af te voeren.

Artikel 15: Facturering en betaling

- 15.1. Opdrachtnemer factureert deelhulpmiddelen elektronisch berichtenverkeer (iWmo) maandelijks achteraf.
- 15.2. Voor koop hulpmiddelen geldt: Opdrachtnemer conformeert zich om de facturatie via elektronisch berichtenverkeer (iWmo) mogelijk te maken, wanneer Opdrachtgever hiertoe opdracht geeft.
- 15.3. Met betrekking tot facturering van koop hulpmiddelen geldt bij aanvang van de Raamovereenkomst:
 - a. Servicedienstverlening en onderhoud (verzamelfactuur):
 - Opdrachtnemer factureert maandelijks achteraf en stuurt binnen 30 kalenderdagen de verzamelfactuur.
 - Facturen dienen digitaal te worden verzonden naar fa@zwolle.nl
 - Tevens dient een kopie verstuurd te worden naar de Contractbeheerder van Opdrachtgever en facturen@swt.zwolle.nl
 - b. Leveringen (individuele facturen)
 - Opdrachtnemer factureert achteraf en stuurt binnen 30 kalenderdagen de individuele factuur per Levering.
 - Facturen (en bijbehorende Afleverbon) dienen digitaal te worden verzonden naar facturen@swt.zwolle.nl
- 15.4. Als factuuradres geldt bij aanvang van de Raamovereenkomst:

Gemeente Zwolle
T.a.v. financiële administratie
Onder vermelding van inkooporder: NTB
Postbus 10007
8000 GA Zwolle
- 15.5. Opdrachtnemer brengt bij koop hulpmiddelen (met eventuele Standaard aanpassingen/opties) geen kosten in rekening als de Inwoner:
 - het hulpmiddel weigert bij de aflevering;
 - voor aflevering komt te overlijden;
 - voor aflevering verhuist buiten de gemeente of opgenomen wordt in een Wlz-of Zvw-instelling.

In bovengenoemde gevallen kan Opdrachtnemer, in overleg met Opdrachtgever, uitsluitend een factuur indienen voor de kosten van:

- reeds gemonteerde of ontwikkelde Individuele aanpassingen die niet meer voor andere Inwoners bruikbaar zijn of bruikbaar kunnen worden gemaakt;
 - hulpmiddelen die al zodanig zijn aangepast dat hergebruik door terugbouw naar de oorspronkelijke uitvoering praktisch en financieel niet met haalbaar is.
- 15.6. Opdrachtnemer voorziet alle facturen en offertes die aangeleverd worden aan Opdrachtgever van ten minste:
- Inwonernummer SWT / gemeente Zwolle;
 - registratienummer;
 - de volledige achternaam (incl. indien van toepassing de meisjesnaam);
 - adres;
 - de geboortedatum;
 - adresgegevens van de Inwoner;
 - specificatie hulpmiddel;
 - de ex-gebruiker (en diens geboortedatum) in geval van herverstreking;
 - de categorie-indeling;
 - het mogelijke kortingspercentage (voor voorzieningen buiten de categorie-indeling);
 - de uiteindelijke prijs (voor voorzieningen buiten het kernassortiment);
 - de naam van de Sociaal werker van het Sociaal wijkteam Zwolle;
 - datum van Levering.
- 15.7. De individuele factuur Levering is voorzien van een digitale bijlage, Excel compatibel, waarbij "op horizontale lijn" (in kolommen) standaard de navolgende kolom zijn opgenomen:
- a) Factuurdatum;
 - b) Factuurnummer;
 - c) Omschrijving;
 - d) Gebruiker naam;
 - e) Gebruiker BSN;
 - f) Bedrag inclusief BTW;
 - g) Datum verzending;
 - h) Categoriecode;
 - i) Voorzieningsnummer.
- 15.8. De verzamelfactuur servicedienstverlening en onderhoud is voorzien van een digitale bijlage, Excel compatibel, waarbij "op horizontale lijn" (in kolommen) standaard de navolgende kolom zijn opgenomen:
- a) Soort factuur;
 - b) Productcode;
 - c) Voorzieningsnummer;
 - d) Omschrijving;
 - e) Begin van periode;
 - f) Einde van periode;
 - g) Inwonernummer;
 - h) Inwonernaam;
 - i) Adres;
 - j) Postcode;
 - k) Plaats;
 - l) Geboortedatum Inwoner;
 - m) BSN;
 - n) Bedrag exclusief BTW;
 - o) Bedrag inclusief BTW;
 - p) BTW %.
- 15.9. Opdrachtgever zal de door hem op basis van deze Raamovereenkomst verschuldigde bedragen binnen maximaal 30 dagen na ontvangst en goedkeuring van de betreffende factuur aan Opdrachtnemer betalen.
- 15.10. Indien Opdrachtgever een of meer factuurregels niet kan accorderen, zal zij de Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk na ontvangst van de factuur op de hoogte stellen van de onjuist te achten factuurregels. In dat geval schort uitsluitend de termijn van betaling op voor voornoemde factuurregels, tot het moment dat na overleg en afstemming tussen partijen akkoord is bereikt aangaan de betreffende factuurregels.

- 15.11. Bij verhuizing van een Inwoner zorgt de Opdrachtnemer ervoor dat het uitstaande hulpmiddel administratief wordt omgezet zonder kosten voor Opdrachtgever.

Artikel 16: Risico (voor koop hulpmiddelen)

De eigendom en het risico van het geleverde gaan pas na Acceptatie over. Tot Acceptatie berust het risico bij Opdrachtnemer.

Artikel 17: Kwaliteit en garantie

Opdrachtnemer garandeert dat de te leveren hulpmiddelen voldoen aan de kwaliteitseisen zoals gesteld in het Programma van Eisen en geschikt zijn voor het doel waarvoor Opdrachtgever deze hulpmiddelen koopt.

Overige bepalingen

Artikel 18: Niet toerekenbare tekortkoming

- 18.1. Opdrachtnemer kan zich jegens de Opdrachtgever enkel op overmacht beroepen, indien hij de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen acht dagen na het intreden van de niet toerekenbare tekortkoming, onder overlegging van de bewijsstukken schriftelijk van het beroep op overmacht in kennis stelt. De Opdrachtgever beoordeelt de bewijsstukken met inachtneming van redelijkheid en billijkheid, en stelt vast of er sprake is van overmacht.
- 18.2. Indien Opdrachtnemer ten gevolge van overmacht zijn verplichtingen op grond van de Overeenkomst niet kan nakomen, heeft de Opdrachtgever het recht de Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven met inachtneming van een redelijke termijn buiten rechte geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder dat daardoor enig recht op schadevergoeding ontstaat, maar niet eerder dan na het verstrijken van een termijn van 30 dagen gerekend vanaf de datum waarop de omstandigheid die de overmacht oplevert gemeld is.
- 18.3. In aanvulling op het bepaalde in artikel 8, eerste lid AIV 2022 wordt onder overmacht in ieder geval niet verstaan: voorspelde c.q. verwachte stakingen, gebrek aan personeel, ziekte van personeel (m.u.v. pandemie), verlate Levering of ongeschiktheid van het hulpmiddel/ onderdelen/ (Fabrieks-)opties / Accessoires en Aanpassingen, grondstoffentekort, transportproblemen, niet-nakoming van de verplichtingen door ingeschakelde derden, storingen in de productie dan wel solvabiliteitsproblemen.

Artikel 19: Niet-nakoming c.q. ontbinding van de Raamovereenkomst

- 19.1. Indien een der Partijen tekortschiet in de nakoming van een of meer van zijn verplichting(en) uit deze Raamovereenkomst, zal de andere Partij hem deswege in gebreke stellen, tenzij nakoming van de betreffende verplichtingen reeds blijvend onmogelijk is, in welk geval de nalatige Partij onmiddellijk in verzuim is. De ingebrekestelling zal schriftelijk geschieden waarbij aan de nalatige Partij een redelijke termijn zal worden geboden om alsnog zijn verplichtingen na te komen. Deze termijn heeft het karakter van een fatale termijn.

- 19.2. De Partij die zijn verplichting(en) voortvloeiend uit deze Raamovereenkomst niet nakomt of verzuimd heeft om binnen de gestelde termijn hieraan te voldoen schiet toerekenbaar tekort in de nakoming van zijn verplichtingen. De andere Partij is bevoegd de Raamovereenkomst (per direct) zonder schadevergoedingsplicht zijnerzijds, te ontbinden. 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 ter zake van de uitoefening van de werkzaamheden die onderwerp zijn van deze Raamovereenkomst.
- 19.3. In alle gevallen waarin Opdrachtnemer in verzuim is geraakt, hebben Inwoners het recht om over te stappen naar de andere gecontracteerde Opdrachtnemer, desgewenst per direct. Dit ontslaat de tekortschietende Opdrachtnemer niet van zijn verplichting tot alsnog (volledig en deugdelijk) na te komen. Hierbij mag de tekortschietende Opdrachtnemer in overleg met de overnemende Opdrachtnemer afspreken dat die alsnog zorg draagt voor (volledig en deugdelijke) nakoming. De tekortschietende, latende Opdrachtnemer levert hiertoe aan Opdrachtgever aan een uitdrukkelijke schriftelijke verklaring van de overnemende opdrachtnemer waaruit diens onvoorwaardelijke overname van de verplichtingen blijkt. Eerst nadat Opdrachtgever hiermee vervolgens schriftelijk heeft ingestemd, gaan de verplichtingen van de tekortschietende, latende Opdrachtnemer over op de overnemende Opdrachtnemer en is de tekortschietende, latende Opdrachtnemer gevrijwaard van diens verplichtingen en aansprakelijkheden ten aanzien van het betreffende geval. Elk der Opdrachtnemers draagt voor eigen rekening de voor diens organisatie hiermee samenhangende administratieve lasten.
- 19.4. Voor wat betreft tekortkomingen ten aanzien van prestatie-indicatoren die betrekking hebben op de Levering van en de servicedienstverlening op koop hulpmiddelen door de Opdrachtnemer (levertermijnen, herverstrekkingspercentage en Inwonerervaringsonderzoek) geldt hetgeen in de volgende subleden is bepaald.
- 19.4.1. Alle prestatie-indicatoren die betrekking hebben op de Levering van en op de servicedienstverlening op de hulpmiddelen door Opdrachtnemer zijn onderdeel van het te leveren resultaat, gelden als resultaatsverplichtingen, gelden als minimumeis, en gelden als fataal: in alle gevallen van niet-, niet-geheel, of niet-deugdelijk nakomen van de prestatie-indicatoren geraakt Opdrachtnemer direct in verzuim zonder dat een voorafgaande klacht, kennisgeving, aanmaning of ingebrekestelling door Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer noodzakelijk is.
- 19.4.2. In het geval dat Opdrachtnemer in verzuim geraakt, is Opdrachtgever gerechtigd tot de volgende maatregelen:
- a) Opschorting verplichtingen jegens Opdrachtnemer zoals bepaald in 19.4.5., en,
 - b) Opeisen of verrekenen van een boete ter aansporing van Opdrachtnemer zoals bepaald in 19.4.6., en,
 - c) Hetzij vorderen nakoming door Opdrachtnemer (eventueel voorzien van dwangsom); hetzij inschakelen derden voor rekening van Opdrachtnemer; hetzij ontbinding van de Overeenkomst, en,
 - d) Verhalen van vertragings-, vervangings- en directe gevolg-schade.
- 19.4.3. Opdrachtgever is gerechtigd tot uitoefening van elk van de in 19.4.2. genoemde maatregelen afzonderlijk als ook tot alle mogelijke combinaties van a t/m d. De genoemde maatregelen en rechten gelden per afzonderlijk geval van verzuim zonder een maximum aantal gevallen.
- 19.4.4. Opdrachtgever is gerechtigd om, per geval van verzuim, af te zien van een, enkele of alle in 19.4.2. a t/m d genoemde maatregelen, of de uitkomsten daarvan naar eigen bevinden te matigen. In het geval Opdrachtgever afziet van maatregelen, of de uitkomsten ervan matigt, levert dit Opdrachtnemer geen rechten of aanspraken jegens Opdrachtgever op ten aanzien van andere gevallen waarin hij in verzuim is of nog geraakt.
- 19.4.5. Voor wat betreft opschorting zoals benoemd in artikel 19.4.2. sub a is Opdrachtgever gerechtigd haar tegenverplichtingen jegens Opdrachtnemer op te schorten tot aan het moment waarop het verzuim is opgeheven. Deze opschorting schort overige rechten die Opdrachtgever in het geval van verzuim toekomen niet op. Enige bevoegdheid tot

beëindiging, gehele, of gedeeltelijke opschorting door Opdrachtnemer van diens verplichtingen is expliciet uitgesloten.

- 19.4.6. Voor wat betreft de aansporingsboete zoals benoemd in artikel 19.4.2. sub b geldt dat de boete per direct opeisbaar is zodra de in het specifieke geval van toepassing zijnde normen niet worden behaald. Hetzij Opdrachtgever is gerechtigd de boete te verrekenen met nog uitstaande of toekomstige betalingsverplichtingen jegens Opdrachtnemer, hetzij de Opdrachtnemer crediteert terstond een reeds door Opdrachtgever betaalde factuur, hetzij Opdrachtnemer betaalt terstond het boetebedrag aan Opdrachtgever uit.
- 19.4.7. Er is sprake van een zogenoemd 'zuiver boetebeding': het opeisen of verrekenen van de boete laat alle overige maatregelen en rechten die Opdrachtgever toekomen onverlet. De termijn waarover de boete wordt berekend loopt door tot de betreffende verplichting is nagekomen of het maximum boetebedrag is bereikt.
- 19.4.8. De boete wordt in de volgende gevallen als volgt berekend:
- a) **Levertermijnen:** ten aanzien van het overschrijden van de levertermijnen van Leveringen en Na-aanpassingen bestaat de boete uit een (kortings)percentage van 10% van de categorieprijs van het betreffende hulpmiddel of Na-aanpassing per direct zodra de toegestane doorlooptijd is verstreken, gevolgd door 10% per week zo lang als de overschrijding van de overeengekomen levertermijn voortduurt, tot een maximum van in totaal 100%.
 - b) **Herverstrekkingspercentage:** bestaat de boete uit een bedrag van € 10.000,- per 5% afwijking waarmee het afgesproken percentage over een kalenderjaar niet wordt behaald, een en ander te berekenen volgens de manier zoals opgenomen in het Programma van Eisen.
 - c) **Inwonerervaringsonderzoek:** Opdrachtgever is gerechtigd doorlopend een representatief en onafhankelijk Inwonerervaringsonderzoek uit te (laten) voeren naar de kwaliteit van de verstrekte hulpmiddelen en de dienstverlening/bejegening door Opdrachtnemer. Wanneer uit dit onderzoek blijkt dat minder dan 75% van de Inwoners tevreden is over de kwaliteit van het hulpmiddel en/of de dienstverlening/bejegening door Opdrachtnemer, zal na zes maanden opnieuw een onderzoek worden verricht naar ervaringen van de Inwoners op dit onderwerp, op kosten van de Opdrachtnemer. Wanneer dan blijkt dat er wederom minder dan 75% van de Inwoners tevreden is, is Opdrachtnemer een boete verschuldigd van € 10.000,-. Op dat moment wordt dan na zes maanden weer een onderzoek gedaan op dit onderwerp op kosten van Opdrachtnemer. Wanneer wederom minder dan 75% van de Inwoners tevreden is, is Opdrachtgever gerechtigd de Raamovereenkomst te ontbinden.

Artikel 20: Geheimhouding en beveiliging

- 20.1. Opdrachtnemer accepteert de maatregelen uit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), voor zover van toepassing verklaard door Opdrachtgever, en past deze toe op de geleverde producten en/of diensten.
- 20.2. Opdrachtnemer neemt alle wettelijke bepalingen in acht met betrekking tot de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en privacy van de Inwoner. Bovendien verbindt hij zich tot het treffen van voldoende maatregelen om geheimhouding te verzekeren met betrekking tot alle gegevens waarvan Opdrachtgever of personen, waarvan zij zich bij de uitvoering van deze Raamovereenkomst bedient, kennisneemt, onderscheidenlijk nemen bij werkzaamheden ten behoeve van Opdrachtgever en/of Inwoner.
- 20.3. Partijen staan ervoor in dat hun personeel en eventueel door hen ingeschakelde Hulp personen zich onderwerpen aan het eerste lid en de in de AIV 2022 bedoelde geheimhoudingsplicht. Personeel van Opdrachtnemer is verplicht een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen indien zij werkzaamheden bij Opdrachtgever verricht. Opdrachtgever kan zo nodig vragen om een VOG van dit personeel of hen aan een veiligheidsonderzoek onderwerpen.

- 20.4. Opdrachtnemer is gehouden alle van Opdrachtgever afkomstige informatie en bedrijfsgegevens geheim te houden. Het is Opdrachtnemer verboden deze informatie te verstrekken aan derden.
- 20.5. Zodra Opdrachtnemer de beschikking krijgt over persoonsgegevens geldt zij als verwerker in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming. De persoonsgegevens waarover Opdrachtnemer de beschikking krijgt zullen verwerkt worden in overeenstemming met de Algemene verordening gegevensbescherming en zullen uitsluitend gebruikt worden in het kader van de Raamovereenkomst. Daarnaast werkt Opdrachtnemer onvoorwaardelijk mee aan het sluiten van een verwerkersovereenkomst met Opdrachtgever.

Artikel 21: Intellectueel eigendom en persoonlijkheidsrechten

- 21.1. Onverminderd hetgeen bepaald in de AIV 2022 vrijwaart Opdrachtnemer Opdrachtgever van enige aanspraak door eenieder omtrent hun (intellectuele eigendoms)rechten en persoonlijkheidsrechten op het door hem geleverde.
- 21.2. Opdrachtnemer garandeert dat Opdrachtgever tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst, maar ook na afloop van de Raamovereenkomst niet wordt belemmerd door bijzondere lasten en beperkingen op het geleverde hulpmiddel, de onderdelen daarvan en/of de servicedienstverlening, zoals bijvoorbeeld octrooirechten, merkrechten, modelrechten, auteursrechten of andere rechten van Opdrachtnemer of derden.
- 21.3. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen alle aanspraken van Opdrachtnemer of derden, die verband kunnen houden met enige schending door Opdrachtnemer van het in 19.1 gestelde en zal Opdrachtgever alle schade vergoeden, die daarvan het gevolg is.

Artikel 22: Werkafspraken en contractmanagement

- 22.1. Beide Partijen stellen bij de implementatie een werkafsprakenboek op. Daarin wordt onder meer een contactpersonenlijst, communicatiematrix, escalatiematrix, operationele werkwijze, informatie t.b.v. contractmanagement en zaken over de portal opgenomen.
- 22.2. Het werkafsprakenboek maakt onderdeel uit van de Raamovereenkomst.
- 22.3. Tenminste éénmaal per kwartaal zal overleg plaatsvinden tussen de contactpersonen van Partijen over de wijze waarop de Raamovereenkomst wordt uitgevoerd.
- 22.4. Overleg op operationeel niveau vindt plaats indien nodig en dit verzoek wordt bij contactpersoon van Opdrachtgever aangegeven.
- 22.5. Opdrachtnemer dient jaarlijks vóór 1 april een goedgekeurde accountantsverklaring aan te leveren.

Artikel 23: Aansprakelijkheid en verzekering

- 23.1. Opdrachtnemer heeft zich op een naar verkeersnormen passende en gebruikelijke wijze verzekerd en houdt zich zodanig verzekerd tegen (ten minste) € 2.500.000 per gebeurtenis met een maximum van twee gebeurtenissen per jaar.
- 23.2. Opdrachtnemer overlegt op verzoek onverwijld bewijs van premiebetaling aan Opdrachtgever.
- 23.3. In aanvulling op het bepaalde in artikel 9, eerste lid AIV 2022 wordt onder a tot en met e na de woorden "gebeurtenissen" telkens toegevoegd: per contractjaar.

Bepalingen inzake orde, sociaal en maatschappelijk verantwoord ondernemen

Artikel 24: Social Return On Investment

- 24.1. Opdrachtnemer is verplicht 2% van de in de Raamovereenkomst gefactureerde omzet aan te wenden voor inspanningen omtrent Social Return.
- 24.2. Opdrachtnemer neemt binnen één week contact op met het Expertisecentrum SROI (arbeidsmarktregio Zwolle) en conformeert zich aan de door het Expertisecentrum SROI gehanteerde werkwijze omtrent invulling en de verantwoording van de Social returnverplichting.

Artikel 25: Internationale sociale voorwaarden

Opdrachtnemer verplicht zich te houden aan internationale sociale voorwaarden (waaronder onder andere, doch niet uitsluitend, vallen: de vrijheid van vakvereniging en het recht op collectieve onderhandelingen, het verbod op dwang- en kinderarbeid, het verbod op discriminatie, het recht op arbeidszekerheid, het recht op veilige en gezonde werkomstandigheden en de inachtneming van het maximaal aantal werkuren, een en ander zoals bepaald in de ILO Conventies).

Artikel 26: Integriteitsverklaring

- 26.1. Opdrachtnemer verklaart dat hij ter verkrijging van de Opdracht vertegenwoordigers van Opdrachtgever generlei voordeel heeft geboden, gegeven, doen aanbieden, of doen geven. Hij zal dat ook niet alsnog doen teneinde personen in dienst van Opdrachtgever te bewegen enige handeling te verrichten of na te laten.
- 26.2. Opdrachtnemer is zich er bewust van en stemt er reeds nu voor alsdan mee in dat Opdrachtgever zonder meer gerechtigd is een integriteitsonderzoek te doen uitvoeren op grond van de vigerende wet- en regelgeving inzake integriteitsbeoordelingen.

Slotbepalingen

Artikel 27: Geschillen en toepasselijk recht

- 27.1. Op deze Raamovereenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 27.2. Elk geschil betreffende de totstandkoming, uitleg of de uitvoering van deze Raamovereenkomst, zal in eerste aanleg ter beslechting aan de bevoegde rechter in het arrondissement Overijssel worden voorgelegd. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen echter niet eerder een beroep doen op de rechter dan nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen om dit geschil in onderling overleg te beslechten.

Artikel 28: Slotbepalingen

- 28.1. Indien één of meer bepalingen van deze Raamovereenkomst nietig zijn of niet rechtsgeldig worden, zullen de overige bepalingen nog van kracht blijven. Partijen zullen over de bepalingen welke nietig zijn of niet rechtsgeldig worden, overleg plegen, teneinde een vervangende regeling te treffen, in dier voege dat in zijn geheel de strekking van deze

Raamovereenkomstbehouden blijft.

- 28.2. Bepalingen die naar hun aard zijn bestemd om ook na beëindiging van de Raamovereenkomst voort te duren, behouden hun werking ook nadat de Raamovereenkomst is beëindigd. De volgende verplichtingen blijven in ieder geval na het einde van de Raamovereenkomst van toepassing: geheimhouding, eigendomsrechten, aansprakelijkheid en geschilbeslechting.

Aldus op de laatste van de hierna genoemde data overeengekomen en in tweevoud ondertekend¹,

Opdrachtgever

Gemeente Zwolle

Naam:

Functie:

Plaats:

Datum:

Handtekening

Opdrachtnemer

Naam

Naam:

Functie:

Plaats:

Datum:

Handtekening

Bijlagen:

1. [AIV 2022](#);
2. De Nota's van Inlichtingen d.d. [datum] en d.d. [datum];
3. Het Beschrijvend document van Opdrachtgever d.d. [datum];
4. De Inschrijving van Opdrachtnemer d.d. [datum].

Deze Bijlagen zijn reeds in bezit van Partijen en worden niet fysiek aan deze Raamovereenkomst gehecht.

¹ Hieronder wordt mede verstaan een gekwalificeerde digitale handtekening