

Bijlage 9 | Concept Raamovereenkomst

Koffie en Koffieautomaten

WSD

—

<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,	Koffieautomaten _____	6
Artikel 6,	Implementatie _____	8
Artikel 7,	Dienstverlening _____	8
Artikel 8,	Eisen ingrediënten en disposables _____	9
Artikel 9,	Bestelling en levering _____	9
Artikel 10,	Communicatie en evaluatie _____	10
Artikel 11,	Managementinformatie _____	10
Artikel 12,	Prijzen _____	11
Artikel 13,	Facturering en betalingsvoorwaarden _____	11
Artikel 14,	Social Return On Investment (SROI) _____	12
Artikel 15,	Klachtenregeling _____	13
Artikel 16,	Overige verplichtingen _____	13
Artikel 17,	Controle _____	13
Artikel 18,	Geheimhouding _____	13
Artikel 19,	Aansprakelijkheid _____	14
Artikel 20,	Toepasselijke voorwaarden en geschillen _____	15
Bijlage 1,	Prijzen _____	17
Bijlage 2,	Dienstverleningsplan _____	18
Bijlage 3,	Plan van aanpak Social Return On Investment (SROI) _____	19
Bijlage 4,	Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering Opdrachtnemer _____	20
Bijlage 5,	Algemene inkoopvoorwaarden Opdrachtgever _____	21

DE ONDERGETEKENDEN

1. WSD, gevestigd en kantoorhoudend te 5281 RE Boxtel aan de Schouwrooij 20, te deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar algemeen directeur, de heer J. Simons,, 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 Koffie en Koffieautomaten inkopen.
2. In het kader van het project "Koffie en Koffieautomaten" heeft Opdrachtgever een aanbesteding uitgebracht, voor de inkoop van Koffie en Koffieautomaten.
3. De Opdrachtgever heeft een Europese aanbesteding uitgevoerd.
4. Op 15 augustus 2024 is de aankondiging gedaan bij TenderNed, met kenmerk <invullen>, en zijn de aanbestedingsdocumenten beschikbaar gemaakt, met nummer 2024-227.
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 Koffie en Koffieautomaten levert.
8. De Opdrachtnemer is bereid en gehouden om Koffie en Koffieautomaten 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:	Het leveren van Koffie en Koffieautomaten;
Opdrachtgever:	WSD:
Opdrachtnemer:	<invullen>;
Raamovereenkomst:	Deze overeenkomst, 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 Koffie en Koffieautomaten, conform het gestelde in deze Raamovereenkomst en de hieronder genoemde documenten:
1. Bestek Koffie en Koffieautomaten, 2024-227, 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 Koffie en Koffieautomaten, 2024-227, inclusief alle bijlagen;
 5. Inschrijving Opdrachtnemer.

Artikel 3, Opdrachtverstrekking en aanvaarding

- 3.1 De Opdrachtgever kan in het kader van het leveren van Koffie en Koffieautomaten aan de Opdrachtnemer Opdrachten tot het uitvoeren van het leveren van Koffie en Koffieautomaten 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 maart 2025 en wordt aangegaan voor een periode van 6 jaar, tot en met 28 februari 2031.
- 4.2 De maximale waarde van de Raamovereenkomst bedraagt € 750.000,- 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.
- 4.3 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.
- 4.4 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

- 4.5 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, Koffieautomaten

- 5.1 De Koffieautomaten hebben minimaal energielabel A+.
- 5.2 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren en plaatsen van de nieuwe Koffieautomaten in de door de Opdrachtgever aangeven ruimten. Na montage dienen de voorzieningen direct te worden voorzien van vullingen.
- 5.3 Er worden drie type Koffieautomaten geleverd, met de minimum specificaties zoals weergegeven in Bijlage 12 van de aanbestedingsdocumenten:
- Automaat 1: 10 Koffieautomaten met bonen koffie;
 - Automaat 2: 7 Koffieautomaten met instant/vriesdroog Koffie;
 - Automaat 3: 2 sneltap Koffieautomaten met instant/vriesdroog Koffie.
- ✓ Krachtstroom is aanwezig voor deze automaten (model 3).
- 5.4 Alle geleverde automaten zijn van hetzelfde merk. Voor de verschillende typen mogen verschillende koffieautomaten geleverd worden, maar per type zijn de automaten hetzelfde.
- 5.5 Het assortiment en opties voor zowel de instant/vriesdroog als de bonen Koffieautomaat bestaat uit:
- koffie;
 - koffie met melk;
 - koffie met suiker;
 - koffie met melk en suiker;
 - espresso;
 - cappuccino;
 - cappuccino met suiker;
 - heet water.
- 5.6 De uitgifte tijd van een instant Koffieautomaat is maximaal 8 seconden per consumptie koffie. De uitgifte tijd van een bonen Koffieautomaat is maximaal 38 seconden per consumptie koffie. De maximale zettijd per liter voor een Koffieautomaat met een kannenfunctie is 60 seconden.

WSD:	<Opdrachtnemer>:
------	------------------

- 5.7 Door gebruiker is de dosering van sterkte van koffie, suiker en melk aan te passen.
- 5.8 Na elke uitgifte schakelt de Koffieautomaat automatisch terug naar de standaardinstellingen.
- 5.9 De Koffieautomaat beschikt over een wachtstand en/of tijdschakelaar, zodat in een periode dat er geen gebruik wordt gemaakt van de automaat deze overgaat op een energie besparing-stand.
- 5.10 De Koffieautomaten 2 en 3 hebben, door middel van vergrendeling, een in- en uitstelbare kannenfunctie voor het snel kunnen tappen van kannen koffie en heet water.
- 5.11 De Koffieautomaat bevat een apart uitgiftepunt voor koffie en heet water.
- 5.12 Bij de uitgifte van dranken mogen geen (ingrediënt-) resten van de vorige consumptie in de beker voor de volgende consumptie terecht komen. Er is geen sprake van kruis bevuilding.
- 5.13 De Koffieautomaten hebben de beschikking over een stopknop.
- 5.14 De Koffieautomaat is niet voorzien van automatische bekeruitgifte.
- 5.15 De Koffieautomaat dient te zijn voorzien van 'bekerdetectie', zodat zonder een geplaatste beker geen uitgifte van dranken plaatsvindt.
- 5.16 De Koffieautomaten dienen te zijn voorzien van een lekbak. Er is géén mogelijkheid tot aansluiting op een afvoer.
Aanwijzingen en storingsmeldingen worden in de Nederlandse taal getoond op het bedieningspaneel.
- 5.17 De Koffieautomaat bevat een gebruiksvriendelijk bedieningspaneel (heldere keuzemogelijkheden) in de Nederlandse taal.
- 5.18 Het bedieningspaneel moet zowel visueel als tekstueel laten zien welke consumptiekeuzes de gebruiker kan maken.
- 5.19 De Koffieautomaat bevat een management uitleessysteem waaruit het precieze verbruik van het Koffieautomaat kan worden afgelezen.
- 5.20 Alle Koffieautomaten zijn voorzien van een waterslot.
- 5.21 Opdrachtnemer dient één keer per jaar een herijkingstest (dosering) te verzorgen, gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer neemt hiervoor proactief contact op met Opdrachtgever.
- 5.22 Indien tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst een Koffieautomaat vervangen wordt of een nieuwe Koffieautomaat bijgeplaatst wordt, dient dit hetzelfde type en model als reeds geplaatste Koffieautomaten te zijn, of vergelijkbaar.
- 5.23 De bijgeplaatste of vervangen Koffieautomaat valt onder de werkingssfeer van de Raamovereenkomst en kent(dus) dezelfde einddatum als de reeds geplaatste Koffieautomaten.
- 5.24 In geval van bijplaatsing en vervanging zijn de plaatsingskosten voor Opdrachtnemer.

WSD:	<Opdrachtnemer>:
------	------------------

Artikel 6, Implementatie

- 6.1 Opdrachtnemer garandeert dat de volledige implementatie uiterlijk 1 maart 2025 is afgerond.
- 6.2 De overlast van de werkzaamheden dient zoveel mogelijk beperkt te worden door goede afstemming met de gebruikers op de locaties van Opdrachtgever. De werkzaamheden worden uitgevoerd tijdens reguliere werktijden maandag tot en met vrijdag tussen 08.00 uur en 16.30 uur. De Opdrachtnemer volgt de planning, wanneer welke ruimte zal worden aangepast.
- 6.3 De werkzaamheden dienen aaneensluitend te worden uitgevoerd.
- 6.4 De afvoer van verpakkingsmaterialen wordt door Opdrachtnemer verzorgd.

Artikel 7, Dienstverlening

- 7.1 Op elke Koffieautomaat dient duidelijk en zichtbaar een Koffieautomaatnummer vermeld te worden.
- 7.2 Voor het melden van storingen en klachten stelt Opdrachtnemer een meldpunt beschikbaar.
- 7.3 Opdrachtnemer garandeert dat het meldpunt tenminste bereikbaar is op werkdagen van 08:00 tot 17:00 uur.
- 7.4 Opdrachtnemer garandeert een maximale herstel/oplossing binnen 24 uur na melding.
- 7.5 Koffieautomaten die niet ter plaatse gerepareerd kunnen worden dienen direct te worden vervangen.
- 7.6 Vervangende onderdelen moeten gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst van aflevering van de Koffieautomaat kunnen worden geleverd.
- 7.7 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de waterschade veroorzaakt door een defect van de automaat en dient hiervoor verzekerd te zijn.
- 7.8 Alle geschreven informatie tijdens de uitvoering van de Opdracht dient in het Nederlands opgesteld te zijn.
- 7.9 De Koffieautomaten worden proactief en reactief onderhouden, gedurende de looptijd van de overeenkomst, door Opdrachtnemer.
- 7.10 De Koffieautomaten worden dagelijks gevuld en schoongemaakt door de doelgroepmedewerkers van de Opdrachtgever. Het schoonmaken en dagelijks vullen van de Koffieautomaten dient eenvoudig en veilig uitvoerbaar te zijn.
- 7.11 Opdrachtnemer geeft kosteloos training aan de medewerkers, binnen 2 weken na verzoek van de Opdrachtgever, zodat zij op correcte wijze de schoonmaakwerkzaamheden kunnen uitvoeren.
- 7.12 Het dienstverleningsplan is opgenomen in Bijlage 2.

Artikel 8, Eisen ingrediënten en disposables

- 8.1 Opdrachtnemer levert al de ingrediënten voor de koffie, espresso en cappuccino aan Opdrachtgever.
- 8.2 De koffie en thee is gecertificeerd met het keurmerk van Rainforest Alliance.
- 8.3 Opdrachtnemer levert de volgende ingrediënten en disposables:
- bonen koffie;
 - instant/vriesdroog koffie;
 - filter koffie;
 - topping;
 - automatensuiker;
 - roerstaafjes duurzaam materiaal (niet plastic) maat 11x0,5 cm;
 - suiker sticks (4 gram);
 - creamers sticks (2,5 gram);
 - zoetstof sticks/zakjes (0,5 gram);
 - theezakjes English blend (1,5 gram);
 - theezakjes Forest fruit (1,5 gram);
 - theezakjes Green tea lemon (1,5 gram);
 - theezakjes Rooibos (1,5 gram).

Artikel 9, Bestelling en levering

- 9.1 Bestellingen geschieden telefonisch of digitaal door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer heeft een pro-actieve rol, indien Opdrachtgever volgens Opdrachtnemer te laat haar bestellingen doorgeeft.
- 9.2 Opdrachtnemer levert binnen 2 werkdagen de bestelling voorzien van een begeleidende pakbon.
- 9.3 Opdrachtnemer levert de ingrediënten en disposables op de vier locaties van Opdrachtgever. Het betreft de locaties:
- Schouwrooij 20/22 te Boxtel;
 - Kettingweg 5 te Vught;
 - Ambachtstraat 19 te Schijndel;
 - Industrieweg 158. te Best.
- 9.4 Opdrachtnemer verzorgt retourtransport bij foutieve of beschadigde levering.
- 9.5 Controle zal plaatsvinden bij aflevering en geschieden op pallet/rolcontainer niveau.
- 9.6 Reclamaties op kwaliteit, breuk, manco, houdbaarheid zullen per omgaande worden gemeld.

Artikel 10, Communicatie en evaluatie

10.1 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.

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

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

10.3 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.

10.4 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 11, Managementinformatie

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

- verbruiken per ingrediënt per Koffiemachines en disposables, en totaal;
- aantal consumpties per ingrediëntsoort per Koffiemachines, en totaal;
- de kwaliteit van de dienstverlening;
- de opvolging van klachten en de klachtenafhandeling.

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

WSD:	<Opdrachtnemer>:
------	------------------

Artikel 12, Prijzen

- 12.1 De prijzen zijn vast, gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, met uitzondering van de indexering en vastgelegd in Bijlage 1.
- 12.2 Voor de huur van de Koffieautomaten geldt dat er gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst geen indexatie wordt doorgevoerd.
- 12.3 Voor Koffie en thee geldt: Indexatie per kwartaal, voor het eerst op 1 juli 2025, conform CBS Consumentenprijzenindex Koffie, thee en cacao (CPI nummer 012100) 2015 = 100, of een daarvoor in de plaats tredende index. Peildatum is het indexcijfer van mei, (indexatie 1 juli), augustus (indexatie 1 oktober), november (indexatie 1 januari) en februari (indexatie 1 april).
- 12.4 Voor de overige componenten geldt: Jaarlijkse indexatie, voor het eerst op 1 januari 2026, conform CBS Consumentenprijzenindex alle bestedingen (CPI nummer 000000) 2015 = 100, of een daarvoor in de plaats tredende index. Peildatum is het indexcijfer van oktober. Jaarlijks wordt het indexcijfer van oktober vastgesteld en vergeleken met het indexcijfer van oktober van het vorige jaar. De mutatie betreft de indexatie.
- 12.5 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.
- 12.6 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 aanbesteding gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
- 12.7 Er worden geen overige kosten, zoals bijvoorbeeld transportkosten, afleverkosten en administratiekosten in rekening gebracht.

Artikel 13, Facturering en betalingsvoorwaarden

- 13.1 De Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever:
- Huur Koffieautomaten inclusief onderhoud: Maandelijks vooraf
 - Levering van ingrediënten en disposables: Maandelijks achteraf op kostenplaats, samengevoegd tot één verzamelfactuur
- 13.2 De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaild in PDF format naar: facturen@wsd-groep.nl.
- De tenaamstelling van de facturen luidt:
WSD
t.a.v. Crediteurenadministratie
Postbus 173
5280 AD Boxtel
- 13.3 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.

- 13.4 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;
 - kostenplaats;
 - per levering de afleverlocatie van de bestelling;
 - specificaties aantal, prijzen per eenheid en totaalprijs per bestelling.
- 13.5 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.
- 13.6 De betalingstermijn van een factuur bedraagt 30 dagen na factuurdatum.
- 13.7 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.
- 13.8 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 14, Social Return On Investment (SROI)

- 14.1 SROI houdt in dat de Opdrachtnemer aan wie een opdracht wordt verstrekt, verplicht is om een deel van de totale opdrachtsom exclusief btw te besteden aan de invulling van 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.
- 14.2 Verdere eisen en voorwaarden met betrekking tot de invulling van SROI zijn vastgelegd in Bijlage 3 Uitvoeringsregels SROI WSD. Hierin is tevens het plan van aanpak SROI opgenomen.

Artikel 15, Klachtenregeling

- 15.1 De Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van klachten die schriftelijk, telefonisch of per email zijn ingediend.
- 15.2 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:
- het in behandeling nemen van alle klachten;
 - afhandeling van alle gemelde klachten binnen 5 werkdagen;
 - voorkoming van herhaling van klachten.
- 15.3 Van iedere klacht wordt door 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.
- 15.4 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 16, Overige verplichtingen

- 16.1 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 17, Controle

- 17.1 De Opdrachtnemer is te allen tijde gerechtigd om de wijze van de uitvoering van deze Raamovereenkomst en de Opdrachten te controleren.
- 17.2 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 18, Geheimhouding

- 18.1 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.
- 18.2 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.
- 18.3 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.
- 18.4 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.
- 18.5 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.
- 18.6 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.
- 18.7 Na beëindiging van de Raamovereenkomst zullen beide Partijen de aan de wederpartij ter beschikking gestelde informatie op verzoek retourneren of vernietigen.
- 18.8 De Opdrachtnemer handelt conform de AVG.

Artikel 19, Aansprakelijkheid

- 19.1 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.
- 19.2 De aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer is beperkt tot vergoeding van het bedrag waarvoor de Opdrachtnemer verzekerd is, conform het gestelde bedrag binnen dit artikel.
- 19.3 De aansprakelijkheid van Partijen strekt niet tot vergoeding van indirecte schade, waaronder begrepen gederfde omzet, gederfde winst en gemiste kansen.

- 19.4 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.
- 19.5 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.
- 19.6 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.
- 19.7 De Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever van alle financiële- en fiscale aspecten en ketenaansprakelijkheid, zoals de afdracht van sociale zekerheidspremies en loonbelastingen.
- 19.8 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.
- 19.9 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 4 is bijgevoegd.
- 19.10 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 20, Toepasselijke voorwaarden en geschillen

- 20.1 Op deze Raamovereenkomst is uitsluitend Nederlands rechts van toepassing.
- 20.2 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.
- 20.3 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.

- 20.4 Op deze Raamovereenkomst zijn de inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever, zoals bijgevoegd als Bijlage 5, 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.
- 20.5 De verkoopvoorwaarden van de Opdrachtnemer zijn expliciet niet van toepassing.
- 20.6 Wijzigingen in deze Raamovereenkomst, en aanvullingen daarop, zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk zijn overeengekomen en goedgekeurd door beide Partijen.

ALDUS OVEREENGEKOMEN EN ONDERTEKEND OP <datum>.

WSD

<Opdrachtnemer>

J. Simons
Algemeen directeur

<Naam>
<Functie>

Bijlage 1,

Prijzen

<Invoegen>

WSD:

<Opdrachtnemer>:

Bijlage 2,

Dienstverleningsplan

<Invoegen>

WSD:

<Opdrachtnemer>:

Bijlage 3,

Plan van aanpak Social Return On Investment (SROI)

<Invoegen>

Bijlage 4,

Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering Opdrachtnemer

<Invoegen>

WSD:

<Opdrachtnemer>:

Bijlage 5,

Algemene inkoopvoorwaarden Opdrachtgever

<Invoegen>

WSD:

<Opdrachtnemer>: