

## MRO artikelen

Ergon

—

<Opdrachtnemer>

## Inhoudsopgave

Artikel 1,	Begrippen _____	4
Artikel 2,	Onderwerp van de Raamovereenkomst _____	5
Artikel 3,	Opdrachtverstrekking en aanvaarding _____	5
Artikel 4,	Duur en beëindiging van de Raamovereenkomst _____	5
Artikel 5,	Assortiment _____	6
Artikel 6,	Levering _____	6
Artikel 7,	Digitaal systeem _____	8
Artikel 8,	Milieu en duurzaamheid _____	8
Artikel 9,	Communicatie en evaluatie _____	8
Artikel 10,	Managementinformatie _____	9
Artikel 11,	Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) _____	9
Artikel 12,	Service Level Agreement (SLA) _____	11
Artikel 13,	Prijzen _____	11
Artikel 14,	Facturering en betalingsvoorwaarden _____	11
Artikel 15,	Social Return On Investment (SROI) _____	12
Artikel 16,	Klachtenregeling _____	15
Artikel 17,	Overige verplichtingen _____	16
Artikel 18,	Controle _____	16
Artikel 19,	Geheimhouding _____	16
Artikel 20,	Aansprakelijkheid _____	17
Artikel 21,	Toepasselijke voorwaarden en geschillen _____	18
Bijlage 1,	Prijzen _____	20
Bijlage 2,	Dienstverleningsplan _____	21
Bijlage 3,	Service Level Agreement (SLA) _____	22
Bijlage 4,	Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering Opdrachtnemer _____	23
Bijlage 5,	Algemene inkoopvoorwaarden Opdrachtgever _____	24

## DE ONDERGETEKENDEN

1. De Gemeenschappelijke Regeling (GR) Werkvoorzieningsschap Regio Eindhoven, Ergon, gevestigd en kantoorhoudend te 5652 BA Eindhoven aan de Rooijakkersstraat 3, te deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar algemeen directeur a.i., mevrouw I.M. Hems, hierna te noemen “Opdrachtgever”;
2. <naam opdrachtnemer>, gevestigd en kantoorhoudend te <postcode plaatsnaam> aan de <straatnaam>, te deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar algemeen directeur, <de heer/mevrouw> <voorletters achternaam>, hierna te noemen “Opdrachtnemer”;

Ondergetekenden, hierna gezamenlijk te noemen “Partijen”.

## NEMEN HET VOLGENDE IN AANMERKING

1. Opdrachtgever wil MRO artikelen inkopen.
2. In het kader van het project “MRO artikelen” heeft Opdrachtgever een aanbesteding uitgebracht, voor de inkoop van MRO artikelen.
3. De Opdrachtgever heeft een Europese aanbesteding uitgevoerd.
4. Op 2 mei 2025 is de aankondiging gedaan bij TenderNed, met kenmerk TN 523212, en zijn de aanbestedingsdocumenten beschikbaar gemaakt, met nummer 2025-209.
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 MRO artikelen levert.
8. De Opdrachtnemer is bereid en gehouden om MRO artikelen 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;
MRO artikelen:	gereedschappen, hang en sluitwerk, bevestigings- en bouwmaterialen etc.
Opdracht:	Leveren van MRO artikelen;
Opdrachtgever:	Ergon;
Opdrachtnemer:	<invullen>;
Partijen:	Opdrachtgever en Opdrachtnemer;
Raamovereenkomst:	Deze overeenkomst, waarin de voorwaarden inzake te plaatsen Opdrachten gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zijn vastgelegd, met inbegrip van eventuele bijlagen;
Service Level Agreement (SLA):	Deze Bijlage heeft een aanvullende functie bij de Raamovereenkomst. In de Service Level Agreement worden de belangrijkste afspraken tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vastgelegd omtrent de performance van de dienstverlening van de Opdrachtnemer.
Social Return On Investment (SROI):	Het binnen deze Opdracht inzetten van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

**Artikel 2,      Onderwerp van de Raamovereenkomst**

- 2.1      Het onderwerp van de Raamovereenkomst is MRO artikelen, conform het gestelde in deze Raamovereenkomst en de hieronder genoemde documenten:
1.      Bestek MRO artikelen, 2025-209, 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.      Aanbestedingsdocumenten, inclusief alle Bijlagen;
  5.      Inschrijving Opdrachtnemer.

**Artikel 3,      Opdrachtverstrekking en aanvaarding**

- 3.1      De Opdrachtgever kan in het kader van deze Raamovereenkomst aan de Opdrachtnemer Opdrachten tot het uitvoeren van de in deze Raamovereenkomst vastgelegde werkzaamheden 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 september 2025 en wordt aangegaan voor een periode van twee jaar, tot en met 31 augustus 2027.
- 4.2      Nadat de initiële looptijd is verstreken kan de Raamovereenkomst eenzijdig door de Opdrachtgever twee keer verlengd worden onder gelijkblijvende voorwaarden voor een periode van twee jaar. Deze optie tot verlenging wordt minimaal zes maanden voor de einddatum van de looptijd door de Opdrachtgever ingeroepen door middel van een schriftelijk of elektronisch bericht aan Opdrachtnemer.
- 4.3      De maximale waarde van de Raamovereenkomst bedraagt € 700.000,- exclusief btw. In het geval deze maximale waarde wordt bereikt vóór de einddatum van de Raamovereenkomst behoudt Opdrachtgever zich het recht voor de Raamovereenkomst eerder te beëindigen middels schriftelijke opzegging, zonder inachtneming van een opzegtermijn, onder verwijzing naar deze bepaling en een nieuwe aanbesteding te starten.

- 4.4 Onverminderd alle andere rechten tot ontbinding heeft de Opdrachtgever het recht de Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk, zonder nadere ingebrekestelling, te ontbinden in het geval de Opdrachtnemer niet voldoet aan wettelijke vereisten voor de uitoefening van de werkzaamheden die het onderwerp zijn van deze Raamovereenkomst.
- 4.5 De Opdrachtgever is gerechtigd deze Raamovereenkomst zonder rechtelijke tussenkomst te ontbinden danwel te beëindigen, ingeval de Opdrachtnemer, na daartoe op behoorlijke wijze in gebreke te zijn gesteld, verzuimt haar verplichtingen uit deze Raamovereenkomst na te komen. Opdrachtgever heeft alsdan recht op vergoeding van de schade die zij als gevolg daarvan lijdt
- 4.6 De Partijen zijn gerechtigd, zonder enige aanmaning of ingebrekestelling, buiten rechte deze Raamovereenkomst en eventuele lopende Opdrachten onmiddellijk en terstond geheel of gedeeltelijk, zonder opzegtermijn, te beëindigen door middel van een aangetekend schrijven, in het geval:
1. de wederpartij (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt of aan haar (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend;
  2. de wederpartij faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard;
  3. de wederpartij haar onderneming liquideert;
  4. de wederpartij haar huidige onderneming staakt;
  5. op een aanmerkelijk deel van het vermogen van de wederpartij beslag wordt gelegd, dan wel dat de wederpartij anderszins niet langer in staat moet worden geacht de Raamovereenkomst na te kunnen komen;
  6. de wederpartij niet langer voldoet aan de deskundigheidseisen;
  7. er sprake is van een ernstige toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze Raamovereenkomst en deze niet is hersteld binnen drie weken na datum van een aangetekend schrijven van de andere Partij, waarin de betreffende Partij op de desbetreffende tekortkoming is gewezen en in gebreke is gesteld.

#### **Artikel 5, Assortiment**

- 5.1 Door de Opdrachtnemer wordt haar volledige assortiment van MRO artikelen beschikbaar gesteld aan de Opdrachtgever, waarbij minimaal de productgroepen, zoals opgenomen in Bijlage 1 geleverd moet worden.
- 5.2 De MRO artikelen die wordt geleverd door Opdrachtnemer zijn altijd nieuw en geschikt voor professionele toepassingen alsmede intensief gebruik.
- 5.3 De Opdrachtnemer hanteert minimaal de garantieregeling zoals door de fabrikant(en) van de MRO artikelen wordt aangeboden.

#### **Artikel 6, Levering**

- 6.1 De levering van de artikelen gebeurt binnen 2 werkdagen na ontvangst van de order, met een leveringszekerheid van 95%. Dit betekent dat minimaal 95% van de bestellingen correct, volledig en tijdig worden geleverd. De leveringszekerheid wordt berekend over het aantal bestellingen gedurende een kwartaal.

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

- 6.2 Levering gebeurt binnen het werkgebied van de Opdrachtgever. Welke adressen dit precies zijn, wordt na gunning aangeleverd.
- 6.3 Incidentele spoedbestellingen worden, indien voor 16:00 uur besteld de volgende werkdag geleverd. Voor Opdrachtgever bestaat de mogelijkheid om binnen een straal van 10 kilometer van hoofdlocatie van Opdrachtgever (Rooijakkerstraat 3 te Eindhoven) om de MRO artikelen zelf op te halen bij een fysieke winkel.
- 6.4 Opdrachtnemer garandeert een beschikbaarheid van het assortiment van minimaal 95%. Dit houdt in dat minimaal 95% (gemeten over een kwartaal) van de artikelen uit het assortiment beschikbaar is om te bestellen en leveren.
- 6.5 Bestellingen worden in beginsel in één keer geleverd als één geheel, dus niet in delen. Bij het plaatsen van een bestelling is het voor de Opdrachtgever inzichtelijk wat de verwachte levertijd is van de volledige bestelling. Wanneer één (of een aantal) artikel(en) een levertijd hebben van meer dan 2 werkdagen, dan wordt het deel van de bestelling dat direct leverbaar is binnen 2 werkdagen geleverd. De Opdrachtnemer neemt contact op met de Opdrachtgever over de artikelen met een langere levertijd. Opdrachtgever kan er dan bijvoorbeeld voor kiezen om een alternatief te kiezen dat wel direct leverbaar is, of om te wachten tot de artikelen met een langere levertijd geleverd kunnen worden.
- 6.6 Retouren worden met de eerstvolgende levering teruggegeven aan de Opdrachtnemer. Wanneer dit niet mogelijk of wenselijk is, worden retouren binnen 3 werkdagen (na melding) opgehaald bij de Opdrachtgever.
- 6.7 MRO artikelen die door (medewerkers van) Opdrachtgever verkeerd zijn besteld, kunnen met dezelfde voorwaarden geretourneerd worden.
- 6.8 Op alle documenten moet een geldige naam, kostenplaats en het afleveradres staan. Onder documenten worden bevestigingen, pakbonnen en facturen verstaan.
- 6.9 Wanneer bestellingen noodgedwongen in delen worden geleverd, moet op de iedere individuele pakbon duidelijk zijn bij welke bestelling een deellevering hoort. Opdrachtnemer neemt altijd contact op met Opdrachtgever als een bestelling in delen geleverd wordt.
- 6.10 De Opdrachtgever geeft per bestelling aan op welk adres een order geleverd moet worden. De adressen liggen in het werkgebied van Opdrachtgever en zijn bereikbaar binnen kantoor tijden (08:00 uur t/m 16:00 uur) op Werkdagen. Tijdens deze dagen en tijden zijn er bevoegde medewerkers aanwezig die de goederen in ontvangst kunnen nemen.
- 6.11 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van het logistiek proces. Het gehele proces van voorraad houden, levering, retouren en facturering wordt door Opdrachtnemer kosteloos uitgevoerd.
- 6.12 Directe en indirecte kosten ten gevolge van eventuele claims, vorderingen of navorderingen van de door de fiscus niet geaccepteerde afmetingen, ontwerpen of andere criteria, kunnen niet worden verhaald op de Opdrachtgever, maar deze vallen onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer.

## Artikel 7,      Digitaal systeem

- 7.1      Het digitaal systeem voldoet daarnaast minimaal aan de volgende eisen:
- mogelijkheid online bestellen van MRO artikelen op kostenplaatsniveau;
  - actuele voorraad per product;
  - levertijden per product;
  - online managementinformatie.
- 7.2      Opdrachtnemer maakt gebruik van een internetapplicatie met een volledig geautomatiseerd digitaal systeem, waarbij de ingestuurde inkooporders binnen één werkdagen automatisch worden bevestigd met vermelding van aantal, prijs en levertijd. Het digitale systeem is vanaf meerdere locaties door meerdere 'bestellers' van de Opdrachtgever tegelijkertijd toegankelijk.
- 7.3      Het digitaal systeem van Opdrachtnemer is compatible met AFAS middels een OCI-koppeling.
- 7.4      Retouren kunnen via het digitale systeem doorgegeven worden waarbij de formulieren afgedrukt kunnen worden.

## Artikel 8,      Milieu en duurzaamheid

- 8.1      De levering van de MRO artikelen moet op duurzame wijze gebeuren. Alle voertuigen die worden ingezet voor het leveren van MRO artikelen rijden bij voorkeur emissievrij, maar minimaal met het gebruik van een Euro 6 verbrandingsmotor met HVO 100.
- 8.2      De Opdrachtnemer beperkt het gebruik van milieubelastende materialen en verpakkingen zoveel mogelijk. Alle noodzakelijk verpakkingen zijn milieuvriendelijk en recyclebaar. De Opdrachtnemer conformeert zich aan de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen 2014, geldend vanaf 1 januari 2024.

## Artikel 9,      Communicatie en evaluatie

- 9.1      De Opdrachtnemer benoemt op operationeel, tactisch en strategisch 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 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.
- 9.2      De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt als volgt plaats:

Type overleg	Aanwezig vanuit Opdrachtnemer	Aanwezig vanuit Opdrachtgever	Frequentie	Inhoud
Operationeel	Operationeel contactpersoon	Afvaardiging van relevant personeel van Opdrachtgever	4x per jaar, en indien nodig	Operationele zaken.
Tactisch	Accountmanager	Contractmanager Inkoop	2x per jaar	Evaluatie SLA Klachtenafhandeling
Strategisch	Accountmanager Contract-verantwoordelijke	Contractmanager Inkoop	1x per jaar (Mogelijk te combineren met tactisch)	Actualiteiten omtrent dienstverlening, ontwikkelingen binnen beide organisatie, overige aandachtspunten.

9.3 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.

9.4 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 10, Managementinformatie

10.1 De Opdrachtnemer stelt aan het einde van ieder halfjaar, binnen twee weken, een digitale managementrapportage op. Deze managementrapportage wordt naar de contractmanager van Opdrachtgever gestuurd. De managementrapportage omvat minimaal de volgende gegevens:

- afname in aantallen en bedragen totaal en op workcenterniveau;
- aantal leveringen dat is gedaan;
- retouren in aantallen en bedragen;
- data om KPI 1 (juiste prijzen) te meten;
- data om KPI 2 (levertijdigheid) te meten;
- data om KPI 3 (leverbetrouwbaarheid) te meten;
- informeren over wijzigingen m.b.t. normering, wetgeving, veiligheidseisen op productniveau;
- opvolging van klachten.

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

## Artikel 11, Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)

11.1 Ieder kwartaal wordt de performance van de Opdrachtnemer gemeten. Deze meting gaat over de MRO artikelen uit het assortiment en heeft betrekking op onderstaande KPI's:

Pagina 9

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

1. Hantering van de juiste prijzen;
2. Levertijdigheid van bestellingen, binnen 2 werkdagen na ontvangst van een bestelling;
3. Leverbetrouwbaarheid.

11.2 Bovenstaande aandachtspunten worden door Opdrachtnemer per kwartaal gerapporteerd en maken deel uit van het periodieke overleg tussen Partijen. De beoordeling van het wel of niet voldoen van Opdrachtnemer aan de KPI's wordt aan het einde van ieder kwartaal gedaan, op basis van de data van dat betreffende kwartaal. Dit wordt door Opdrachtgever gemeten en beoordeeld.

11.3 De minimumeisen voor de KPI's zijn:

1. Hantering juiste prijzen assortiment: minimaal 98%;
2. Levertijdigheid: minimaal 95%, gewogen gemiddeld gemeten over een kwartaal;
3. Leverbetrouwbaarheid: minimaal 95%, gewogen gemiddeld gemeten over een kwartaal.

11.4 Om de leverbetrouwbaarheid ondubbelzinnig te kunnen meten wordt dit begrip als volgt ingekaderd:

- Er wordt niet aan de leverbetrouwbaarheid voldaan wanneer bij een bestelling:
  - ✓ bestelde MRO artikelen ontbreken;
  - ✓ bestelde MRO artikelen voldoen niet aan de (bij inschrijving) vastgelegde kwaliteit;
  - ✓ minder aantal MRO artikelen wordt geleverd dan besteld;
  - ✓ artikel(en) kapot/aangebroken zijn bij levering;
- Nalevering van een artikel nadat Opdrachtgever daar melding van heeft gedaan geldt als het oplossen van een klacht. Het artikel dat in beginsel ontbrak wordt nog steeds onder het niet voldoen aan de leverbetrouwbaarheid toegerekend.

11.5 Verbeterplan en mogelijke sanctie bij herhaaldelijk niet voldoen KPI('s)

Zowel binnen ieder kwartaal als binnen de totale contractperiode moet voldaan worden aan alle in dit document omschreven KPI's. Het uitgangspunt is dat de Opdrachtnemer voor iedere KPI moet voldoen aan de gestelde norm. Wanneer Opdrachtnemer niet voldoet aan de gestelde norm van één of meerdere KPI's, kunnen daar consequenties aan worden verbonden.

- 1<sup>e</sup> keer KPI, aangeboden dienstverlening en/of SROI niet voldaan: er vindt een overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om de situatie per direct te herstellen. Opdrachtgever kan hierbij om een verbeterplan vragen van Opdrachtnemer.
- 2<sup>e</sup> keer KPI, aangeboden dienstverlening en/of SROI niet voldaan (en eventueel opeenvolgende keren): Opdrachtnemer gaat binnen 2 weken na melding in overleg met Opdrachtgever hoe te verbeteren. Opdrachtgever schrijft binnen 2 weken na dit overleg een verbeterplan. Wanneer Opdrachtgever deze accepteert, wordt de dienstverlening voortgezet conform contract en verbeterplan. Wanneer Opdrachtgever deze niet accepteert, kan dit aanleiding geven om de Raamovereenkomst onmiddellijk, zonder opzegtermijn, te ontbinden.

11.6 Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij herhaaldelijke tekortkoming(en) niet over te gaan tot een eventuele verlenging van de (Raam)overeenkomst.

11.7 Indien een uitgevoerd verbeterplan niet het gewenste resultaat heeft (= voldoen aan de KPI's), dan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de Raamovereenkomst onmiddellijk, zonder opzegtermijn, te ontbinden. Bij ontbinding van de Raamovereenkomst zal bij Opdrachtnemer een sanctie in rekening gebracht worden ten bedrage van € 10.000,- exclusief btw. Opdrachtnemer zal dit bedrag binnen 14 dagen na het daartoe gedane verzoek voldoen aan Opdrachtgever.

Pagina 10

Ergon:

<Opdrachtnemer>:

- 11.8 Het opleggen van deze sanctie en het ontbinden van de Raamovereenkomst ontslaat de Opdrachtnemer niet van haar aansprakelijkheid.

#### **Artikel 12, Service Level Agreement (SLA)**

- 12.1 De Service Level Agreement (SLA) heeft betrekking op de belangrijkste afspraken tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever omtrent de performance van de dienstverlening van de Opdrachtnemer.
- 12.2 Het doel van de SLA is het vastleggen van afspraken op het gebied van de aard en de omvang van de levering van diensten en de daaraan gekoppelde kwaliteit van dienstverlening.
- 12.3 De dienstverlening wordt beoordeeld via mondelinge evaluaties van de (in de SLA vastgelegde) afspraken, welke door Opdrachtnemer worden vastgelegd in gespreksverslagen.

#### **Artikel 13, Prijzen**

- 13.1 De Opdrachtnemer hanteert haar brutoprijslijst met de afgegeven kortingen per productgroep, zoals weergegeven in Bijlage 1.
- 13.2 De in de Inschrijving vermelde bedragen (met twee decimalen achter de komma), zijn uitgedrukt in Euro's en exclusief omzetbelasting (btw), tenzij duidelijk anders is vermeld.
- 13.3 Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de in de offerteaanvraag gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
- 13.4 Er worden geen overige kosten in rekening gebracht.
- 13.5 Exceptionele prijswijzigingen, buiten de invloed van de Opdrachtnemer, worden vooraf met een open calculatie ter goedkeuring aan de Opdrachtgever overlegd. In dat geval kan Opdrachtgever er (in overleg met Opdrachtnemer) voor kiezen om de prijzen tijdelijk te verhogen, om deze omstandigheden tegemoet te komen. Reguliere prijsverhogingen vanuit fabrikanten komen hier niet voor in aanmerking, omdat deze afgedekt worden door de jaarlijkse indexering. Aan het einde van het kalenderjaar wordt het normale prijsniveau geïndexeerd, om geen verhoging op een verhoging van prijzen te krijgen.

#### **Artikel 14, Facturering en betalingsvoorwaarden**

- 14.1 De Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever per order na de desbetreffende levering.
- 14.2 De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaïld in PDF format naar: [facturen@ergon.nl](mailto:facturen@ergon.nl).
- 14.3 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

#### **Pagina 11**

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

Opdrachtnemer moet hieraan meewerken. De Opdrachtnemer werkt hierbij kosteloos met de Opdrachtgever samen om de facturenstroom zoveel mogelijk elektronisch te laten verlopen.

- 14.4 Op de factuur vermeldt de Opdrachtnemer ten minste de wettelijke verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op [www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl). Daarnaast vermeldt de Opdrachtnemer op de factuur ook tenminste:
- de naam en het adres van de Opdrachtgever;
  - contractnummer;
  - volgnummer factuur;
  - inkoopordernummer;
  - workcentre nummer;
  - aantallen, productomschrijving en prijzen;
  - naam medewerker en personeelsnummer.
- 14.5 Opdrachtgever kan een vergelijking maken tussen het totaal van de door de Opdrachtnemer gefactureerde bedragen en de door de Opdrachtgever goedgekeurde aantallen en prijzen. Opdrachtgever houdt zich het recht voor niet te betalen als er afwijkingen zijn.
- 14.6 De betalingstermijn van een factuur bedraagt 30 dagen na factuurdatum.
- 14.7 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.
- 14.8 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 15, Social Return On Investment (SROI)

- 15.1 SROI houdt in dat de Opdrachtnemer aan wie een opdracht wordt verstrekt, aandacht heeft voor de, bij voorkeur langdurige, inzet van mensen die een afstand hebben tot de arbeidsmarkt. Binnen deze Raamovereenkomst is de Opdrachtnemer verplicht om minimaal 2% van de opdrachtsom exclusief btw in te zetten voor de invulling van SROI. Deze verplichting zal door de Opdrachtgever wordt gemonitord gehandhaafd. Het niet nakomen van deze contractuele verplichting kan leiden tot het in rekening brengen en incasseren/verrekenen van de verschuldigde SROI waarde.
- 15.2 De invulling van de SROI verplichting mag zowel binnen als buiten de uitvoering van de gegunde opdracht plaatsvinden. Voor het gedeelte van de invulling van SROI dat buiten de opdrachtuitvoering plaatsvindt, moet er wel sprake zijn van diensten en werkzaamheden die indirect ook ten goede komen aan de opdracht.

- 15.3 De invulling van de SROI verplichting wordt gerealiseerd binnen de periode van de Opdracht. Het moet namelijk mogelijk zijn om de opdracht direct na afronding van de werkzaamheden definitief af te rekenen en daarvoor is het nodig dat beoordeeld kan worden in welke mate de SROI verplichting is gerealiseerd.
- 15.4 Van de bij artikel 15.3 genoemde periode kan worden afgeweken in het kader van duurzame plaatsing van een kandidaat.
- 15.5 De SROI verplichting kan op de volgende manieren worden ingevuld door de Opdrachtnemer:
- Door personen met een afstand tot de arbeidsmarkt (kandidaten), zoals omschreven in bijgevoegde tabel, te betrekken bij de (ondersteunende) werkzaamheden;
  - De Opdrachtnemer mag gebruik maken van een onderaannemer ter invulling van de SROI verplichting, maar blijft ook dan verantwoordelijk voor een correcte invulling en afwikkeling. Hierbij moet wel aantoonbaar worden gemaakt dat er een directe relatie met de uitvoering van de opdracht is;
- 15.6 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de werving van SROI kandidaten.
- 15.7 Bij het niet voldoen aan de eisen met betrekking tot de SROI verplichting wordt niet voldaan aan de eisen uit de opdrachtverstrekking wat kan leiden tot een schadevergoeding welke gelijk staat aan éénmaal het bedrag van het niet ingezette percentage van de SROI-verplichting.
- 15.8 Wanneer de Opdrachtnemer tijdens de looptijd van een Raamovereenkomst jaarlijks niet het bedrag aan SROI volledig invult, wordt het verschil tussen het jaarlijks te berekenen bedrag SROI en het bedrag dat daadwerkelijk is afgenomen aan de Opdrachtgever overgemaakt in februari, volgend op het afgesloten kalenderjaar.
- 15.9 Wanneer bij de eindafrekening van de opdracht niet of niet in zijn geheel is voldaan aan de SROI verplichting, wordt onmiddellijk en zonder ingebrekestelling een boete opeisbaar die gelijk is aan éénmaal de geldwaarde van het niet-ingevulde deel van de verplichting. Opdrachtgever heeft het recht een opgelegde boete te verrekenen met uitstaande vorderingen van de Opdrachtnemer op de Opdrachtgever.
- 15.10 Monitoring en verantwoording van de invulling van SROI return wordt éénmaal per maand vastgelegd door de Opdrachtnemer in het monitoringssysteem WIZZR. De coördinator SROI zal de Opdrachtnemer informeren op welke wijze deze de gegevens moet aanleveren.
- 15.11 Het team SROI van Opdrachtgever kan de Opdrachtnemer informeren op welke wijze deze de documenten moet aanleveren. Opdrachtnemer heeft de verplichting binnen twee weken na gunning contact op te nemen met Opdrachtgever.
- 15.12 De contactpersoon van de Opdrachtgever is de contactpersoon voor de Opdrachtnemer voor bespreking van de praktische gang van zaken met betrekking tot invulling van SROI. Deze contactpersoon is Annemiek van Nunen. De contactgegevens zijn a.van.nunen@ergon.nl.

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

Regeling	Kandidaten	Criteria
<b>PW / IOAW / IOAZ</b>	Personen die direct voorafgaande aan de instroom bij de Opdrachtnemer een uitkering van de gemeente op grond van de Participatiewet (PW), IOAW of IOAZ ontvingen. (En of geregistreerd staan in het doelgroepenregister van het UWV.)	De Opdrachtnemer biedt de kandidaat een dienstverband aan van minimaal zes maanden. Na ondertekening van de arbeidsovereenkomst en het betalen van loon telt de kandidaat mee voor de invulling van de 'SROI' verplichting.
<b>WAO / WIA / WAZ / Wajong</b>	Personen tellen mee op grond van een claimbeoordeling volledig arbeidsongeschikt of gedeeltelijk arbeidsongeschikt verklaard (minimaal 35%), op basis van een jonggehandicapte status of op grond van een arbeidsongeschiktheidsverzekering (AOV) van een private verzekeraar arbeidsongeschikt zijn verklaard.	Voor de kandidaten met een WAO, WIA, WAZ of Wajong uitkering, dient de opdrachtgever een dienstverband voor minimaal zes maanden aan te bieden. Na ondertekening van de arbeidsovereenkomst telt de kandidaat mee voor de invulling van de 'SROI' verplichting.
<b>WSW</b>	Personen tellen mee op grond van indicatiebeschikking SW.	De Opdrachtnemer biedt de kandidaat een dienstverband aan. Na ondertekening van de arbeidsovereenkomst en het betalen van loon telt de kandidaat mee voor invulling van de SROI verplichting. Opdrachtnemer kan kandidaat ook inlenen van een WSW-bedrijf via een detachingsconstructie.
<b>WW</b>	Personen met als uitgangspositie 'WW-uitkering' tellen pas mee als ze voor instroom een half jaar of langer een WW-uitkering ontvingen. Als een persoon tijdens zijn recht op een WW-uitkering weer aan het werk gaat en binnen 26 weken opnieuw werkloos wordt, loopt de oude uitkering weer verder (herleving van de uitkering) voor de duur die de werkloze nog te goed had. In dit geval telt de uitkeringsduur voor de aanvatting van het werk gaan mee met de duur van de WW na het opnieuw werkloos worden (moet samen ook min. een half jaar zijn).	Voor de kandidaten met een WW uitkering, dient de opdrachtgever een dienstverband voor minimaal zes maanden aan te bieden. Na ondertekening van de arbeidsovereenkomst telt de kandidaat mee voor de invulling van de "SROI" verplichting.
<b>BBL / BOL niveau 1 en 2 + VSO / PRO</b>	Personen die een leerwerk- (BBL) of een stage-overeenkomst (BOL) tot niveau 1 of 2, dan wel leerlingen VSO/PRO die een stageovereenkomst hebben voor een arbeidstoeleidingsstage.	De opdrachtgever biedt de kandidaat een leerwerk- of stageplaats aan.

	<p>Leerlingen van het voortgezet speciaal onderwijs (VSO) en praktijkonderwijs (PRO) die een stage-overeenkomst hebben met een werkgever voor een arbeidstoeleidingsstage tellen ook meer in het kader van invulling van de SROI verplichting.</p>	
--	--	--

15.14 De Opdrachtgever rekent bij de invulling van SROI met de volgende normbedragen.

Doelgroep	Jaartarief <sup>1</sup> t.b.v. invulling SROI verplichting (o.b.v. fulltime dienstverband)	Jaartarief <sup>1</sup> omgerekend naar uurtarief <sup>1</sup> (jaartarief / 1.463 uur (JUS-norm <sup>2</sup> ))
WW	€ 30.000,-	€ 20,51
Participatiewet (bijstandsgerechtigde)	€ 35.000,-	€ 23,92
WIA / WAO	€ 35.000,-	€ 23,92
Wajong	€ 35.000,-	€ 23,92
WSW	€ 35.000,-	€ 23,92
Leerling BBL	€ 20.000,-	€ 13,67
Leerling BOL	€ 5.000,-	€ 3,42
Leerling VSO / praktijkonderwijs	€ 5.000,-	€ 3,42

Voetnoten:

1: Tarieven zijn all-inclusive tarieven, dus ook inclusief begeleidingskosten en werkgeverslasten.

2: JaarUrenSysteem

## Artikel 16, Klachtenregeling

16.1 De Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van klachten die schriftelijk, telefonisch of per email zijn ingediend.

16.2 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:

- het in behandeling nemen van alle klachten;
- afhandeling van alle gemelde klachten binnen 5 werkdagen;
- voorkoming van herhaling van klachten.

16.3 Van iedere klacht wordt door de Opdrachtnemer het volgende geregistreerd:

- de naam van de klager;
- datum en tijdstip van indiening van klacht;
- afhandelingsdatum van klacht;
- aard van ingediende klacht;
- de wijze en het resultaat van de afhandeling van de klacht;
- wel of niet gegrondverklaring van de klacht.

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

- 16.4 Per jaar vindt er een overleg plaats tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer waarin de klachten en de door de Opdrachtnemer te nemen/genomen maatregelen worden besproken en geëvalueerd. Dit om de klachten in de toekomst te voorkomen. Indien nodig wordt de frequentie van dit overleg verhoogd.

#### **Artikel 17, Overige verplichtingen**

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

#### **Artikel 18, Controle**

- 18.1 De Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om de wijze van de uitvoering van deze Raamovereenkomst en de Opdrachten te controleren.
- 18.2 De Opdrachtgever is daarbij gerechtigd om controles uit te voeren op een manier die haar passend lijkt. Eventuele kosten van de controles worden gedragen door de Opdrachtgever, met uitzondering van de situatie waarin de Opdrachtnemer niet aan zijn verplichtingen blijkt te hebben voldaan. In dat geval worden de kosten gedragen door de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer is slechts tot een vergoeding van de kosten gehouden voor zover deze kosten aantoonbaar en redelijkerwijs gemaakt zijn.

#### **Artikel 19, Geheimhouding**

- 19.1 De Opdrachtnemer zal alle informatie die door Opdrachtgever wordt verstrekt geheimhouden, tenzij de bepaalde informatie expliciet als niet-vertrouwelijk is aangemerkt. De informatie in kwestie kan in elke vorm, mondeling of schriftelijk, worden verstrekt.
- 19.2 Het is Partijen niet toegestaan om informatie van de Opdrachtgever beschikbaar te stellen, te kopiëren of anderszins te gebruiken of te verspreiden zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de wederpartij.
- 19.3 Partijen bij deze Raamovereenkomst zullen alle informatie die zij ontvangen, inclusief deze Raamovereenkomst, geheimhouden en in geen enkele vorm medelen of beschikbaar stellen aan derden zonder dat daar voorafgaand schriftelijke toestemming voor is gegeven door de wederpartij.
- 19.4 Partijen zullen de informatie uitsluitend bekend maken aan haar personeel en onderaannemer, voor zover deze daarvan kennis moeten nemen voor de uitvoering van werkzaamheden. Partijen zullen haar geheimhoudingsplicht ten aanzien van de informatie integraal opleggen aan haar personeel en onderaannemers.

- 19.5 Partijen zijn tot geheimhouding van de informatie gehouden totdat de verstrekte gegevens van openbare bekendheid zijn geworden, buiten toedoen of nalaten van de partij die de informatie heeft ontvangen.
- 19.6 De Opdrachtnemer verplicht zich de informatie op geen enkel wijze, in gewijzigde noch in ongewijzigde vorm, in exploitatie te nemen of toe te passen voor een ander doel dan de uitvoering van de Opdracht, zonder dat daar voorafgaand schriftelijke toestemming voor is gegeven door de wederpartij. Wanneer het gebruik van de informatie door de ontvanger resulteert in rechten van intellectueel eigendom of soortgelijke aanspraken, dan zal de ontvanger van de betreffende informatie de rechten en/of aanspraken overdragen aan de partij die de informatie heeft verstrekt.
- 19.7 Na beëindiging van de Raamovereenkomst zullen beide Partijen de aan de wederpartij ter beschikking gestelde informatie op verzoek retourneren of vernietigen.
- 19.8 De Opdrachtnemer handelt conform de AVG.

#### **Artikel 20, Aansprakelijkheid**

- 20.1 Indien de Opdrachtnemer geheel of gedeeltelijk tekortschiet in de nakoming van zijn verplichting(en) uit de Raamovereenkomst, dan is hij tegenover de Opdrachtgever aansprakelijk en moet hij de door Opdrachtgever geleden c.q. te lijden schade, waaronder begrepen door Opdrachtgever gemaakte kosten ter beperking van haar schade, vergoeden.
- 20.2 De aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer is beperkt tot vergoeding van het bedrag waarvoor de Opdrachtnemer verzekerd is, conform het gestelde bedrag binnen dit artikel.
- 20.3 De aansprakelijkheid van Partijen strekt niet tot vergoeding van indirecte schade, waaronder begrepen gederfde omzet, gederfde winst en gemiste kansen.
- 20.4 De Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor niet-, onvolledige- of onjuiste naleving van deze Raamovereenkomst voor zover zij zich gerechtvaardigd kan beroepen op overmacht. De Opdrachtnemer kan zich niet beroepen op overmacht ingeval de niet-nakoming te wijten is aan een door haar ingeschakelde derde, tenzij deze derde zich gerechtvaardigd kan beroepen op overmacht en de Opdrachtnemer zich heeft ingespannen om de gevolgen van de overmachtssituatie voor de Opdrachtgever zoveel mogelijk te beperken.
- 20.5 De aansprakelijkheid geldt voor schade als gevolg van toerekenbare tekortkoming, bestaande uit niet, niet-tijdige, niet volledige of onjuiste naleving door haar, of door haar ingeschakelde personen, van deze Raamovereenkomst.
- 20.6 De Opdrachtnemer zal de Opdrachtgever, ook na het einde van een Opdracht, in elk opzicht vrijwaren van enige aansprakelijkheid die ontstaat doordat de Opdrachtnemer niet, niet meer of niet in voldoende mate beschikt over de vereiste vergunningen, dan wel wanneer de Opdrachtnemer verplichtingen die haar bij de wet zijn opgelegd niet of niet volledig nakomt.

- 20.7 De Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever van alle financiële- en fiscale aspecten en ketenaansprakelijkheid, zoals de afdracht van sociale zekerheidspremies en loonbelastingen.
- 20.8 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, bij de Raamovereenkomst is bijgevoegd.
- 20.9 De in dit artikel gestelde beperkingen in de aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer vervallen in geval er sprake is van opzet, grove schuld of nalatigheid van de Opdrachtnemer.

#### **Artikel 21, Toepasselijke voorwaarden en geschillen**

- 21.1 Op deze Raamovereenkomst is uitsluitend Nederlands rechts van toepassing.
- 21.2 In het geval één der Partijen, ook na schriftelijke aanmaning van de wederpartij, waarbij een redelijke termijn wordt gesteld, niet voldoet aan zijn verplichting tot nakoming van de genoemde voorwaarden en verplichtingen, is de wederpartij, onverminderd zijn verdere rechten, gerechtigd dit verzuim na voorafgaande kennisgeving op kosten van de in gebreke blijvende partij te verhelpen, hetzij door derden te laten verhelpen. De in gebreke blijvende partij is verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen en desgewenst op eerste verzoek de daarvoor benodigde informatie te verstrekken.
- 21.3 Alle geschillen (daaronder begrepen die welke slechts door één van de Partijen als zodanig worden beschouwd), die naar aanleiding van deze Raamovereenkomst tussen Partijen mochten ontstaan en die niet door middel van overleg blijken te kunnen worden opgelost, zullen aanhangig worden gemaakt bij de bevoegde rechter in het bevoegde arrondissement.
- 21.4 Op deze Raamovereenkomst zijn de inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever, zoals bijgevoegd bij de aanbestedingsdocumenten, van toepassing. Bij geschillen over de uitleg van deze Raamovereenkomst prevaleert de tekst van deze Raamovereenkomst boven de inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever en worden bij strijdigheid de betreffende bepalingen uit de inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever buiten beschouwing gelaten, tenzij op grond van de inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever hogere eisen worden gesteld dan in deze Raamovereenkomst.
- 21.5 De verkoopvoorwaarden van de Opdrachtnemer zijn expliciet niet van toepassing.
- 21.6 Wijzigingen in deze Raamovereenkomst, en aanvullingen daarop, zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk zijn overeengekomen en goedgekeurd door beide Partijen.

---

ALDUS OVEREENGEKOMEN EN ONDERTEKEND OP <datum>.

De GR Werkvoorzieningschap  
Regio Eindhoven, Ergon,

<Opdrachtnemer>

I.M. Hems  
directeur a.i.

<Naam>

<Functie>



Bijlage 1, Prijsen

Ergon:

<Opdrachtnemer>:



Bijlage 2,      Dienstverleningsplan

Dit bestand wordt als een losse Bijlage bij de Raamovereenkomst gevoegd.

Ergon:

<Opdrachtnemer>:



Bijlage 3, Service Level Agreement (SLA)

Dit bestand wordt als een losse Bijlage bij de Raamovereenkomst gevoegd.



Bijlage 4,      Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering Opdrachtnemer

Dit bestand wordt als een losse Bijlage bij de Raamovereenkomst gevoegd.

Ergon:

<Opdrachtnemer>:



Bijlage 5, Algemene inkoopvoorwaarden Opdrachtgever

Dit bestand wordt als een losse Bijlage bij de Raamovereenkomst gevoegd.