

## Onderhoud rollend materieel

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,	Algemeen _____	6
Artikel 6,	Onderhoud _____	7
Artikel 7,	Reparaties _____	7
Artikel 8,	Schades _____	9
Artikel 9,	Keuringen _____	9
Artikel 10,	Milieu en arbo _____	9
Artikel 11,	Communicatie en evaluatie _____	9
Artikel 12,	Managementinformatie _____	10
Artikel 13,	Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) _____	11
Artikel 14,	Service Level Agreement (SLA) _____	12
Artikel 15,	Prijzen _____	12
Artikel 16,	Facturering en betalingsvoorwaarden _____	12
Artikel 17,	Social Return On Investment (SROI) _____	13
Artikel 18,	Klachtenregeling _____	14
Artikel 19,	Overige verplichtingen _____	15
Artikel 20,	Controle _____	15
Artikel 21,	Geheimhouding _____	15
Artikel 22,	Aansprakelijkheid _____	16
Artikel 23,	Toepasselijke voorwaarden en geschillen _____	17
Bijlage 1,	Prijzen _____	19
Bijlage 2,	Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering Opdrachtnemer _____	20
Bijlage 3,	Dienstverleningsplan _____	21
Bijlage 4,	Service Level Agreement (SLA) _____	22
Bijlage 5,	Algemene inkoopvoorwaarden Opdrachtgever _____	23

## 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, 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 is een Gemeenschappelijke Regeling Werkvoorzieningschap van de Regio Eindhoven. Zij heeft de visie dat iedereen waardevol werk kan doen én kan vinden, ongeacht eventuele belemmeringen, en zet zich daarom in om werkzoekenden te stimuleren het uiterste uit zichzelf te halen.
2. Opdrachtgever wil de dienst Onderhoud rollend materieel inkopen.
3. In het kader van het project “Onderhoud rollend materieel” heeft Opdrachtgever een aanbesteding uitgebracht, voor de inkoop van Onderhoud rollend materieel.
4. De Opdrachtgever heeft een Europese aanbesteding uitgevoerd.
5. Op 15 september 2025 is de aankondiging gedaan bij TenderNed, met kenmerk TN 545934, en zijn de aanbestedingsdocumenten beschikbaar gemaakt, met nummer 2025-204.
6. Opdrachtnemer heeft op <datum> een Inschrijving ingediend.
7. De aanbesteding heeft geleid tot gunning van de Opdracht aan één Inschrijver, te weten de Opdrachtnemer.
8. Partijen leggen in deze Raamovereenkomst met bijlagen de voorwaarden vast waaronder de Opdrachtnemer Onderhoud rollend materieel uitvoert.
9. De Opdrachtnemer is bereid en gehouden om Onderhoud rollend materieel uit te voeren 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;
Onderhoud Rollend Materieel:	Totaal van onderhoudsactiviteiten (proactief en reactief) met als doel, het in 'een goed werkende conditie' houden of terugbrengen van Rollend werkmaterieel om (direct en op termijn) een stabiele operationele inzet te borgen;
Opdracht:	Het onderhouden van Rollend Materieel;
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;
Rollend Materieel	Rijdende objecten zoals veegmachines, maaimachines, borstelmachines, elektrische transporters, tractoren, etc.

## Artikel 2,      **Onderwerp van de Raamovereenkomst**

- 2.1      Het onderwerp van de Raamovereenkomst is Onderhoud rollend materieel, conform het gestelde in deze Raamovereenkomst en de hieronder genoemde documenten:
1.      Bestek Onderhoud rollend materieel, 2025-204, 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 januari 2026 en wordt aangegaan voor een periode van twee jaar, tot en met 31 december 2027.
- 4.2      Nadat de initiële looptijd is verstreken kan de Raamovereenkomst eenzijdig door de Opdrachtgever één 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 € <verschilt per perceel>,- 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.

### Pagina 5

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

- 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, Algemeen

- 5.1 Opdrachtnemer is in staat om onderhoud, reparaties en keuringen uit te voeren voor al het Rollend Materieel dat binnen het relevante perceel valt.
- 5.2 Onder onderhoud valt:
- alle onderhoudswerkzaamheden volgens voorschrift van de fabrikant, inclusief alle daarbij benodigde originele middelen en originele materialen, of minimaal gelijkwaardig;
  - alle reparaties volgens voorschrift van de fabrikant, inclusief alle daarbij benodigde originele middelen en originele materialen, of minimaal gelijkwaardig;
  - keuringen en al het onderhoud dat daaruit voortvloeit, inclusief alle daarbij benodigde originele middelen en originele materialen, of minimaal gelijkwaardig;
  - hulp bij pech en al het onderhoud dat daaruit voortvloeit, inclusief alle daarbij benodigde originele middelen en originele materialen, of minimaal gelijkwaardig.
- 5.3 Reserveonderdelen van het meest bedrijfs-kritische Rollend Materieel moet zoveel mogelijk op voorraad aanwezig zijn bij de Opdrachtnemer.
- 5.4 Indien Opdrachtnemer niet in staat is om het onderhoud, reparatie en/of keuring van een bepaald Rollend Materieel, conform perceelindeling, zoals opgenomen in de Bijlage, uit te voeren of Opdrachtgever heeft ervaring dat Opdrachtnemer voor betreffend Rollend Materieel geen goede kwaliteit van de dienstverlening kan leveren of het dealerschap van betreffend merk heeft verloren is Opdrachtgever gerechtigd het Onderhoud, reparatie en/of keuring uit te laten voeren door een Opdrachtnemer die de opdracht Onderhoud Rollend Materieel in een ander perceel heeft gewonnen.

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

Indien daar ook geen gebruik van gemaakt kan worden dan is Opdrachtgever gerechtigd buiten de Raamovereenkomsten Onderhoud Rollend Materieel een leverancier de werkzaamheden te laten uitvoeren.

## **Artikel 6,           Onderhoud**

- 6.1      Onderhoud wordt ruim van te voren ingepland door Opdrachtnemer, in overleg met Opdrachtgever.
- 6.2      Het onderhoud aan de tuinmachines, zoals borstel- en maaimachines vindt plaats in de winterperiode (november – februari).
- 6.3      De mogelijkheid bestaat dat onderhoud desgewenst buiten de reguliere werktijden (08:00 uur t/m 17:00 uur) wordt uitgevoerd.
- 6.4      Opdrachtnemer heeft de beschikking over een servicebus, zodat het ook mogelijk is om (reguliere) onderhoudswerkzaamheden op één van de locaties van Opdrachtgever uit te voeren.
- 6.5      Het Materieel dat onderhoud nodig heeft wordt naar Opdrachtnemer gebracht wanneer het plaatsvindt binnen een straal van 20 kilometer tussen de hoofdvestiging van Opdrachtgever (Rooijakkersstraat 3, Eindhoven) en de onderhoudsplaats van Opdrachtnemer.
- 6.6      Indien de straal meer dan 20 kilometer bedraagt, zorgt Opdrachtnemer voor een kosteloze haal- en brengservice.
- 6.7      De doorlooptijd van het onderhoud is maximaal 2 werkdagen.
- 6.8      De doorlooptijd van jaarlijks winteronderhoud van Rollend Materieel is maximaal 4 weken. Dit geldt enkel voor perceel 2 (Tractoren en aanbouwwerktuigen) en perceel 3 (Maaimachines).
- 6.9      Indien Opdrachtnemer de doorlooptijd van regulier onderhoud niet haalt, wordt een malus in rekening gebracht van € 100,- voor iedere werkdag dat het Rollend Materieel later terug is bij Opdrachtgever.
- 6.10     Wanneer Opdrachtnemer de doorlooptijd wegens omstandigheden niet haalt, zoals het onverwachts moeten uitvoeren van een reparatie aan het Materieel, wordt Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld. Indien het, naar oordeel van beide partijen, een gegronde reden is, kan Opdrachtgever besluiten om bovenstaande malus niet in rekening brengen.
- 6.11     Het stelselmatig overschrijden van de maximale doorlooptijd kan uiteindelijk leiden tot ontbinding van de Raamovereenkomst, zie KPI.

## **Artikel 7,           Reparaties**

- 7.1      Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om spoedeisende storingen ook buiten de gangbare werktijden (08:00 uur t/m 17:00 uur) ter plaatse uit te voeren met een servicebus.

- 7.2 De responsetijd voor spoedeisende storingen bedraagt, per perceel, maximaal:
- Perceel 1: maximaal 4 uur.
  - Perceel 2: maximaal 4 uur.
  - Perceel 3: maximaal 4 uur.
  - Perceel 4: maximaal 2 uur.
  - Perceel 5: maximaal 4 uur.
  - Perceel 6: maximaal 4 uur.
- 7.3 Binnen de gestelde termijn moet Opdrachtnemer ter plaatse zijn op locatie waar het Materieel op dat moment staat, of de plaats waar het Materieel na bergingswerkzaamheden op dat moment staat. Wanneer Opdrachtnemer niet binnen de gestelde termijn aanwezig kan zijn is Opdrachtgever gerechtigd de spoedreparatie elders uit te laten voeren.
- 7.4 De doorlooptijd van een reparatie is maximaal 3 werkdagen.
- 7.5 Wanneer Opdrachtnemer voorziet dat het maximum van 3 werkdagen wegens de aard van de reparatie wordt overschreden, neemt Opdrachtnemer contact op met Opdrachtgever. Opdrachtnemer is in dat geval verantwoordelijk voor het kosteloos ter beschikking stellen van minimaal gelijkwaardig vervangend Materieel, wanneer het gaat om:
- borstelmachine;
  - veegmachines;
  - maaimachines.
- 7.6 Indien Opdrachtnemer geen vervangend Materieel beschikbaar kan stellen, en/of de doorlooptijd van de reparatie wordt overschreden, wordt een malus in rekening gebracht van € 250,- voor iedere werkdag (later dan de hierboven beschreven 3 werkdagen) dat het Rollend Materieel, dat ter reparatie bij Opdrachtnemer staat, niet voor Opdrachtgever beschikbaar is.
- 7.7 Wanneer Opdrachtnemer de doorlooptijd wegens omstandigheden niet haalt, wordt Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld. Indien het, naar oordeel van beide partijen, een gegronde reden is, kan Opdrachtgever besluiten om bovenstaande malus niet in rekening brengen.
- 7.8 Het stelselmatig overschrijden van de maximale doorlooptijd kan uiteindelijk leiden tot ontbinding van de Raamovereenkomst, zie KPI.
- 7.9 Opdrachtnemer voert een inspectie uit op het te repareren Materieel en geeft een indicatie van de verwachte reparatiekosten en doorlooptijd van de reparatie. Opdrachtgever kan er op dat moment nog vanaf zijn om een reparatie uit te laten voeren. In dat geval worden enkel de bestede uren in rekening gebracht.
- 7.10 Bij reparaties > € 500,- stuurt Opdrachtnemer een prijsindicatie naar de verantwoordelijke workcenterleider van Opdrachtgever. Na formele goedkeuring kan de reparatie plaatsvinden.
- 7.11 Reparaties < € 500,- kan Opdrachtnemer zonder voorafgaande goedkeuring uitvoeren nadat de verantwoordelijke workcenterleider hierover is geïnformeerd.

**Artikel 8, Schades**

- 8.1 Alle geconstateerde schades worden gemeld bij de Opdrachtgever.
- 8.2 Een schaderapport en/of offerte tot herstel worden naar Opdrachtgever gestuurd ter attentie van [facilitair@ergon.nl](mailto:facilitair@ergon.nl) en de verantwoordelijke workcenterleider.
- 8.3 De schades worden door Opdrachtnemer rechtstreeks met de verzekeraar van Opdrachtgever afgehandeld.
- 8.4 Schades > € 500,- worden door Opdrachtgever gemeld bij de verzekeraar en geclaimd. Na het ontvangen van de taxatie/prijsindicatie, en goedkeuring door Opdrachtgever, kan de schade gerepareerd worden. Middels een eenmalige akte van cessie worden de kosten rechtstreeks doorbelast aan de verzekeraar.
- 8.5 Schades < € 500,- worden niet geclaimd door Opdrachtgever. Na het ontvangen van een prijsindicatie voor het herstel van de schade, en goedkeuring door Opdrachtgever, kan dit door Opdrachtnemer worden uitgevoerd.

**Artikel 9, Keuringen**

- 9.1 De keuringen worden ingepland via onderling overleg tussen Opdrachtnemer, Opdrachtgever, de verantwoordelijke workcenterleider en het facilitair bedrijf van Opdrachtgever. Opdrachtnemer stuurt minimaal 6 weken voordat het Rollend Materieel gekeurd moet zijn een signaal naar Opdrachtgever.
- 9.2 De keuringen kunnen worden gecombineerd met preventief/correctief onderhoud en ter plaatse bij Opdrachtnemer worden uitgevoerd.
- 9.3 Alle wettelijk goedgekeurde keuringscertificaten worden gestuurd naar [facilitair@ergon.nl](mailto:facilitair@ergon.nl).
- 9.4 De Opdrachtnemer is mede verantwoordelijk voor de expiratiedatum van de keuringscertificaten.
- 9.5 Opdrachtnemer levert na keuring van het Materieel een gedetailleerd keuringsrapport. In dit keuringsrapport wordt gerapporteerd over het keuringsresultaat en eventuele aanbevelingen voor het onderhoud, reparatie(s) en/of revisie.

**Artikel 10, Milieu en arbo**

- 10.1 Alle te leveren materialen voldoen aan de Nederlandse arbo wet- en regelgeving en de Nederlandse Milieuwet. Eventuele Europese regelgeving omtrent milieu en arbeidsomstandigheden moeten ook worden nageleefd.

**Artikel 11, Communicatie en evaluatie**

11.1 De Opdrachtnemer benoemt op operationeel, tactisch en strategisch niveau één accountmanager (en een vervanger) die voor de Opdrachtgever fungeert als vaste contactpersoon en het centrale aanspreekpunt is. Deze accountmanager coördineert, draagt zorg voor (toezicht op) de naleving en de verdere invulling van de Raamovereenkomst en houdt toezicht op de kwaliteit van de totale dienstverlening van de Opdrachtnemer. De accountmanager moet tussen 08:30 en 17:30 telefonisch en per email bereikbaar zijn en beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.

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

Type overleg	Aanwezig vanuit Opdrachtgever	Aanwezig vanuit Opdrachtnemer	Frequentie	Inhoud
Operationeel	Workcenter-leiders	Accountmanager	2x per jaar	Operationele zaken m.b.t. de uitvoering van de werkzaamheden.
Tactisch / strategisch	Technisch-manager Inkoop	Accountmanager	1x per jaar	Evaluatie SLA. Klachtenafhandeling. Toekomstige ontwikkelingen m.b.t. Opdracht. Ontwikkelingen binnen beide organisaties. Overige aandachtspunten.

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

11.4 De gedurende de evaluaties gemaakte afspraken tussen Partijen, zoals vastgelegd en overeengekomen in gespreksverslagen (opgesteld door de Opdrachtnemer), hebben een bindend karakter, indien en voor zover deze afspraken niet strijdig zijn met afspraken in de Raamovereenkomst, of tenzij Partijen expliciet hebben aangegeven dat zij zich niet willen binden, of dat de aard van de evaluaties verkennend/informatief zijn en geen bindend karakter hebben.

## Artikel 12, Managementinformatie

12.1 De Opdrachtnemer stelt binnen twee weken na afloop van ieder halfjaar gedurende de Raamovereenkomst een digitale managementrapportage op voor Opdrachtgever. Deze managementrapportage omvat minimaal de volgende gegevens:

- overzicht van de kosten van onderhoud, reparaties, malussen (indien van toepassing), schades en keuringen van het Rollend Materieel, onderverdeeld in deze kostensoorten, aangevuld met kosten-niet-gecodeerd. De kosten worden op individueel Materieelstuknummer geregistreerd. Het moet mogelijk zijn om kosten te splitsen of samen te voegen per Materieelstuk, per workcenter, per maand en als cumulatief.
- overzicht van de responsetijden bij spoedeisende reparaties.
- overzicht van de doorlooptijden van onderhoud en reparaties.
- de opvolging van klachten en de klachtenafhandeling.

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

### Pagina 10

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

## Artikel 13, Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)

- 13.1 Ieder halfjaar wordt de performance van de Opdrachtnemer gemeten. Deze meting gaat over de dienstverlening van Opdrachtnemer en heeft betrekking op onderstaande KPI's:
1. Doorlooptijd onderhoud.
  2. Doorlooptijd reparaties.
  3. Responsetijd spoedeisende storing.
  4. Juiste prijzen.
- 13.2 Bovenstaande aandachtspunten worden door Opdrachtnemer per halfjaar 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 halfjaar gedaan, op basis van de data van dat betreffende halfjaar. Dit wordt door Opdrachtgever gemeten en beoordeeld.
- 13.3 De minimumeisen voor de KPI's zijn:
1. De doorlooptijd van onderhoud is maximaal 2 werkdagen, in minimaal 95% van de gevallen.
  2. De doorlooptijd van reparaties is minimaal 3 werkdagen, in minimaal 90% van de gevallen.
  3. De responsetijd bij een spoedeisende storing is minimaal 4 of 2 uur (afhankelijk van perceel) in minimaal 90% van de gevallen.
  4. Bij facturatie worden de juiste prijzen gehanteerd zoals overeengekomen, minimaal 99%.
- 13.4 Zowel binnen ieder kalenderjaar 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 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 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.
- 13.5 Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij herhaaldelijke tekortkoming(en) niet over te gaan tot een eventuele verlenging van de Raamovereenkomst.
- 13.6 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.

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

#### **Artikel 14, Service Level Agreement (SLA)**

- 14.1 De Service Level Agreement (SLA) heeft betrekking op de belangrijkste afspraken tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever omtrent de performance van de dienstverlening van de Opdrachtnemer.
- 14.2 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.
- 14.3 De dienstverlening wordt beoordeeld via mondelinge evaluaties van de (in de SLA vastgelegde) afspraken, welke door Opdrachtnemer worden vastgelegd in gespreksverslagen.

#### **Artikel 15, Prijzen**

- 15.1 De prijzen voor zijn vast tot en met 31 december 2026. Voor de prijzen geldt een jaarlijkse indexering, voor het eerst op 1 januari 2027. Deze indexering vindt plaats op basis van de jaarmutatatie van de maand oktober, op basis van het CBS indexcijfer "CAO-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen totaal CAO sectoren (2020=100)". Opdrachtnemer legt het verzoek tot indexering ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever, uiterlijk 15 december.
- 15.2 Opdrachtnemer onderbouwt deze index met een berekening/bewijs van de voorgestelde index. Tevens wordt het nieuwe tarievenblad voor betreffende kalenderjaar aan Opdrachtgever verzonden, uiterlijk 15 december.
- 15.3 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.
- 15.4 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 Raamovereenkomst gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
- 15.5 Er worden geen overige kosten in rekening gebracht.

#### **Artikel 16, Facturering en betalingsvoorwaarden**

##### **Facturering**

- 16.1 De Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever maandelijks achteraf.
- 16.2 De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaïld in PDF format naar: facturen@ergon.nl.

- 16.3 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.
- 16.4 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;
  - kostenplaats workcenter;
  - contractnummer of inkoopordernummer;
  - volgnummer factuur;
  - Materieel- en kentekennummers;
  - aantallen uren en uurtarieven;
  - aantallen materialen, brutoprijzen en korting;
  - totaal in rekening gebrachte bedrag excl. btw.
- 16.5 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, of de betaling op te schorten totdat de afwijkingen door Opdrachtnemer naar tevredenheid zijn hersteld.

#### **Betalingsvoorwaarden**

- 16.6 De betalingstermijn van een factuur bedraagt 30 dagen na factuurdatum.
- 16.7 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.
- 16.8 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 17, Social Return On Investment (SROI)**

- 17.1 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 in het kader van SROI de Opdrachtnemer verplicht om bij aflevering van ieder stuk Rollend Materieel een uitgebreide toolbox te verzorgen waarin instructie en uitleg wordt gegeven over de functionaliteiten en de bediening van het Rollend Materieel. Hierbij zijn (doelgroep)medewerkers van Opdrachtgever aanwezig. Via de toolbox worden zij duidelijk en uitgebreid geïnstrueerd over het gebruik van het Rollend Materieel dat wordt afgeleverd.

- 17.2 Het niet nakomen van deze contractuele verplichting kan leiden tot het in rekening brengen en incasseren/verrekenen van de verschuldigde SROI waarde.
- 17.3 Opdrachtnemer zorgt bij aflevering van ieder stuk Rollend Materieel voor een uitgebreide toolbox. Het verzorgen van deze toolboxes geldt voor Opdrachtnemer binnen de Raamovereenkomst als het vervullen van zijn verplichting voor het invullen van Social Return On Investment (SROI).
- 17.4 De invulling van de SROI verplichting vindt volledig plaats binnen de Raamovereenkomst.
- 17.5 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.
- 17.6 De SROI verplichting kan op de volgende manieren worden ingevuld door de Opdrachtnemer:
- Het verzorgen van uitgebreide toolbox instructies bij aflevering van ieder stuk Rollend Materieel.
- 17.7 Bij het niet voldoen aan de eisen met betrekking tot de SROI verplichting wordt niet voldaan aan de eisen uit de opdrachtverstrekking wat leidt tot een schadevergoeding van € 500,- per niet gegeven toolbox-instructie in het kader van de SROI-verplichting.
- 17.8 Wanneer de Opdrachtnemer tijdens de looptijd van een Raamovereenkomst jaarlijks niet aan de voorwaarden voor invulling van SROI voldoet, wordt het tekort jaarlijks in rekening gebracht door Opdrachtgever. Dit wordt aan de Opdrachtgever overgemaakt in februari, volgend op het afgesloten kalenderjaar.
- 17.9 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.
- 17.10 Monitoring en verantwoording van de invulling van SROI return wordt éénmaal per halfjaar gerapporteerd door Opdrachtnemer via de managementinformatie.

## Artikel 18, Klachtenregeling

- 18.1 De Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van klachten die schriftelijk, telefonisch of per email zijn ingediend.
- 18.2 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.

- 18.3 Van iedere klacht wordt door de Opdrachtnemer het volgende geregistreerd:
- de naam van de klager;
  - datum en tijdstip van indiening van klacht;
  - afhandeldingsdatum van klacht;
  - aard van ingediende klacht;
  - de wijze en het resultaat van de afhandeling van de klacht;
  - wel of niet gegrondverklaring van de klacht.
- 18.4 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 19, Overige verplichtingen**

- 19.1 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 20, Controle**

- 20.1 De Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om de wijze van de uitvoering van deze Raamovereenkomst en de Opdrachten te controleren.
- 20.2 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 21, Geheimhouding**

- 21.1 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.
- 21.2 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.
- 21.3 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.

- 21.4 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.
- 21.5 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.
- 21.6 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.
- 21.7 Na beëindiging van de Raamovereenkomst zullen beide Partijen de aan de wederpartij ter beschikking gestelde informatie op verzoek retourneren of vernietigen.
- 21.8 De Opdrachtnemer handelt conform de AVG.

## **Artikel 22, Aansprakelijkheid**

- 22.1 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.
- 22.2 De aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer is beperkt tot vergoeding van het bedrag waarvoor de Opdrachtnemer verzekerd is, conform het gestelde bedrag binnen dit artikel.
- 22.3 De aansprakelijkheid van Partijen strekt niet tot vergoeding van indirecte schade, waaronder begrepen gederfde omzet, gederfde winst en gemiste kansen.
- 22.4 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.
- 22.5 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.

- 22.6 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.
- 22.7 De Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever van alle financiële- en fiscale aspecten en ketenaansprakelijkheid, zoals de afdracht van sociale zekerheidspremies en loonbelastingen.
- 22.8 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 bij de Raamovereenkomst is bijgevoegd.
- 22.9 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 23, Toepasselijke voorwaarden en geschillen**

- 23.1 Op deze Raamovereenkomst is uitsluitend Nederlands rechts van toepassing.
- 23.2 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.
- 23.3 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.
- 23.4 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.
- 23.5 De verkoopvoorwaarden van de Opdrachtnemer zijn expliciet niet van toepassing.
- 23.6 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 Werkvoorzieningsschap Regio Eindhoven, Ergon <Opdrachtnemer>

I.M. Hems  
Algemeen directeur

<Naam>  
<Functie>

Bijlage 1, Prijzen

<invoegen>

Bijlage 2, Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering Opdrachtnemer

<invoegen>

Ergon:

<Opdrachtnemer>:

Bijlage 3, Dienstverleningsplan

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

Bijlage 4, Service Level Agreement (SLA)

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

Bijlage 5, Algemene inkoopvoorwaarden Opdrachtgever

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