

## Bijlage 8 | Concept Raamovereenkomst

Knippen hagen

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,	Personeel _____	7
Artikel 7,	Machines _____	8
Artikel 8,	Veiligheid & Gezondheid _____	9
Artikel 9,	Planning _____	9
Artikel 10,	Klachten verkeersdeelnemers & burgers, en sancties _____	10
Artikel 11,	Registratiesysteem _____	11
Artikel 12,	Communicatie en evaluatie _____	11
Artikel 13,	Managementinformatie _____	12
Artikel 14,	Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) _____	12
Artikel 15,	Service Level Agreement (SLA) _____	13
Artikel 16,	Prijzen _____	13
Artikel 17,	Facturering en betalingsvoorwaarden _____	14
Artikel 18,	Social Return On Investment (SROI) _____	15
Artikel 19,	Klachtenregeling _____	19
Artikel 20,	Overige verplichtingen _____	19
Artikel 21,	Controle _____	19
Artikel 22,	Geheimhouding _____	20
Artikel 23,	Aansprakelijkheid _____	20
Artikel 24,	Toepasselijke voorwaarden en geschillen _____	21
Bijlage 1,	Prijzen _____	23
Bijlage 2,	Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering Opdrachtnemer _____	24
Bijlage 3,	Dienstverleningsplan _____	25
Bijlage 4,	Service Level Agreement (SLA) _____	26
Bijlage 5,	Algemene inkoopvoorwaarden Opdrachtgever _____	27

## DE ONDERGETEKENDEN

1. De Gemeenschappelijke Regeling 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 Knippen hagen en bodembedekkers inkopen.
3. In het kader van het project “Knippen hagen en bodembedekkers” heeft Opdrachtgever een aanbesteding uitgebracht, voor de inkoop van Knippen hagen en bodembedekkers.
4. De Opdrachtgever heeft een Europese aanbesteding uitgevoerd.
5. Op 24 oktober 2025 is de aankondiging gedaan bij TenderNed, met kenmerk TN 553485, en zijn de aanbestedingsdocumenten beschikbaar gemaakt, met nummer 2025-220.
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 Knippen hagen uitvoert.
9. De Opdrachtnemer is bereid en gehouden om Knippen hagen 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;
Knippen hagen:	Mechanisch snoeien van alle soorten en vormen hagen en blokhagen (waaronder ook de wintersnoei), zowel horizontaal als verticaal tot een houtdikte van 2 cm, alsmede het opruimen van het vrijgekomen knipsel;
Opdracht:	Knippen hagen en bodembedekkers;
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.

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

- 2.1      Het onderwerp van de Raamovereenkomst is het Knippen hagen en bodembedekkers, conform het gestelde in deze Raamovereenkomst en de hieronder genoemde documenten:
1.      Bestek Knippen hagen en bodembedekkers, 2025-220, 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 vier jaar, tot en met 31 december 2029.
- 4.2      De maximale waarde van de Raamovereenkomst bedraagt € 900.000,- 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.
- 4.3      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

Pagina 5

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

- 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, Algemeen

- 5.1 Het Knippen hagen betreft het mechanisch snoeien van alle soorten en vormen hagen en blokhagen (waaronder ook de wintersnoei), zowel horizontaal als verticaal tot een houtdikte van 2 cm, alsmede het opruimen van het vrijgekomen knipsel. Een medewerker werkt hoekjes bij met een heggenschaar en blaast maaisel onder de heg met een bladblazer (binnen de bebouwde kom), in dezelfde werkgang.
- 5.2 Opdrachtnemer voert het Knippen hagen uit in de aangegeven werkgebieden:
- gemeente Eindhoven, onderverdeeld in de sub-werkgebieden Woensel Zuid, Gestel, Tongelre, Parken, Buitengebied en Begraafplaatsen
  - gemeente Veldhoven
  - gemeente Geldrop/Mierlo
  - gemeente Heeze/Leende
  - bedrijven en instellingen (terrein Lunet, terrein Grote Beek etc.)
- 5.3 Voor aanvang van de werkzaamheden worden de kaarten per werkgebied door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer beschikbaar gesteld.
- 5.4 Bij start van de ronde, per (sub)werkgebied, meldt Opdrachtnemer zich bij de kadermedewerker van Opdrachtgever om een startwerkoverleg bij te wonen.
- 5.5 Na afloop van de ronde Knippen hagen, per (sub)werkgebied dient het eindbeeld "Beeldkwaliteit A+", conform KOR 2023, gerealiseerd te zijn. Opdrachtnemer meldt het werk gereed bij de betreffende kadermedewerker van Opdrachtgever.
- 5.6 Het totale project wordt namens Opdrachtgever gecoördineerd door de operationeel technisch manager.
- 5.7 Opdrachtnemer is VCA\* of VCA\*\* gecertificeerd.

- 5.8 Opdrachtnemer volgt de wettelijke richtlijnen (o.a. Wegenverkeerswet, Wet Natuurbescherming) voor uitvoering van de werkzaamheden en werkt conform de CROW richtlijn 96b (o.a. verkeersafzettingen).
- 5.9 Opdrachtnemer volgt te allen tijde de gemeente richtlijnen in het kader van milieu in de (toekomstige) milieu zones van de gemeentes.
- 5.10 Op de tekeningen is aangegeven wat Opdrachtnemer dient te knippen. Tevens is aangegeven welke m2 door Opdrachtgever handmatig worden geknipt.
- 5.11 Voor aanvang van de dagelijkse werkzaamheden dient een QuickScan uitgevoerd te worden in het kader van de omgevingswet. De resultaten van deze QuickScans worden per werkgebied, na afronding van de werkzaamheden, aan Opdrachtgever verzonden.
- 5.12 Verplaatsbare/verrijdbare obstakels (bijvoorbeeld fietsen, auto's, containers etc.) zijn geen reden om het Knippen hagen niet uit te voeren. Hier dient Opdrachtnemer bij het inplannen van de werkzaamheden zoveel mogelijk rekening te houden dat er zo weinig mogelijk verplaatsbare/verrijdbare obstakels aanwezig zijn op de data en tijdstippen waarop de dienstverlening plaatsvindt.
- 5.13 Eventuele schades die Opdrachtnemer veroorzaakt aan de omgeving of eigen materieel zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
- 5.14 Opdrachtnemer krijgt inlogdata van de het ArcGIS programma, zoals gebruikt door Opdrachtgever, zodat inzicht wordt verkregen in de kaarten en Opdrachtnemer zelfstandig de werkzaamheden kan uitvoeren en afmelden.
- 5.15 De overlast aan de omgeving wordt tot een minimum beperkt. Hierbij wordt gedacht aan minimalisering:
- stof;
  - geluid;
  - schade aan bestrating, obstakels en gebouwen;
  - schade aan milieu;
  - schade aan ondergrond;
  - rondvliegende materialen.
- 5.16 Er wordt altijd rekening gehouden met het verkeer en er zullen verkeersmaatregelen getroffen worden, zoals bebording, pylonen en andere wegafzettingen.
- 5.17 Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om, in opdracht van Opdrachtgever, in de winterperiode werkzaamheden te verrichten. Het betreft hier onder andere het drukken van bodembedekkers en terugzetten van heesters.

## Artikel 6, Personeel

- 6.1 Bij de start van elk project zal een kadermedewerker van Opdrachtgever aanwezig zijn.

Pagina 7

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

- 6.2 De uitvoering van de werkzaamheden is persoonsafhankelijk. Indien Opdrachtgever niet tevreden is over de kwaliteit van de dienstverlening van de medewerker van Opdrachtnemer zal zij dit kenbaar maken en zal Opdrachtnemer een andere medewerker voorstellen om de dienstverlening uit te voeren.
- 6.3 Bij de projectmatige aanpak hoort dat zoveel mogelijk dezelfde personen van Opdrachtnemer ingezet worden, zodat de dienstverlening en communicatie vergemakkelijkt wordt.
- 6.4 Opdrachtnemer zorgt daarnaast voor medewerkers voor het handmatig bijwerken/knippen van de uitgevoerde werkzaamheden.
- 6.5 Het in te zetten personeel van Opdrachtnemer voldoet aan onderstaande voorwaarden:
- de Opdracht wordt uitgevoerd door in de groenvoorziening geschoold en gecertificeerd personeel, waardoor de garantie geboden wordt op een goede uitvoering en goede kwaliteit van de werkzaamheden;
  - het personeel heeft minimaal drie jaar aantoonbare ervaring met de uit te voeren werkzaamheden in de openbare ruimte;
  - minimaal 1 personeelslid die betrokken is bij de daadwerkelijke uitvoering van de opdracht is aanspreekbaar in de Nederlandse taal;
  - minimaal 1 personeelslid die betrokken is bij de daadwerkelijke uitvoering van de opdracht heeft de opleiding natuurbescherming binnen de Omgevingswet niveau 2;
  - het personeel beschikt over een geldig bewijs voor het werken met de machines, indien dit benodigd is;
  - het personeel draagt ten allen tijde de vereiste PBM's;
  - het personeel is behulpzaam jegens derden;
  - het personeel is in het bezit van het certificaat Basis Veiligheid VCA;
  - het personeel is 'deugdelijk' geïnstrueerd over het op de juiste wijze bedienen van de machines.

## Artikel 7, Machines

- 7.1 De dienstverlening geschiedt met gekeurd en toepasselijk materiaal, wat in elke situatie kan worden ingezet.
- 7.2 Opdrachtnemer beschikt minimaal over twee verschillende type machines: een shovel met een grote slagmaaier en een shovel met een kleine slagmaaier.
- 7.3 Minimum specificaties machine 1: Shovel met slagmaaier groot
- een productie van minimaal 5.000 m<sup>2</sup> per werkdag (8 werkuren);
  - bereik van de machine is minimaal 6 – 8 meter uit de wielen;
  - werkhoogte is minimaal 6 – 8 meter;
  - vanuit een positie kan de machine de haag aan drie zijden knippen;
  - de machine is zowel links- als rechtswerkend;
  - de machine beschikt over een aktie frame inclusief alternerende verlichting.
- 7.4 Minimum specificaties machine 2: Shovel met slagmaaier klein
- een productie van minimaal 5.000 m<sup>2</sup> per werkdag (8 werkuren);

Pagina 8

Ergon:

<Opdrachtnemer>:

- bereik van de machine is minimaal 4 – 6 meter uit de wielen;
- werkhoogte is minimaal 4 – 6 meter;
- de breedte van de machine is maximaal 1,50 meter;
- vanuit een positie kan de machine de haag aan drie zijden knippen;
- de machine is zowel links- als rechtswerkend;
- de machine beschikt over een aktie frame inclusief alternerende verlichting;
- de machine beschikt over een bladblaassysteem.

7.5 De brandstof voor gebruik van de machines is HVO100 of elektrisch.

7.6 Door de afmetingen van de in te zetten machines, kan in elke situatie gewerkt worden zonder enige schade toe te brengen. De insporingsdiepte van de machines dienen geminimaliseerd te worden. Eventuele schades worden doorbelast.

7.7 Per machine wordt een machinist door Opdrachtnemer geleverd.

7.8 Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om, gedurende de weken waarin de dienstverlening wordt uitgevoerd (2 rondes), de machines te stallen op een door Opdrachtgever aan te wijzen locatie.

#### Artikel 8, Veiligheid & Gezondheid

8.1 Voor aanvang van de werkzaamheden levert Opdrachtnemer het V&G plan aan waarin is vastgelegd:

- omschrijving van de werkzaamheden;
- wat zijn de risico's;
- wat zijn de acties om deze risico's te voorkomen of te beperken;
- wie zijn de contactpersonen met telefoonnummers.

#### Artikel 9, Planning

9.1 Door goed overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer en een projectmatige aanpak wordt een realistische planning gewaarborgd. Door deze realistische planning wordt de continuïteit gewaarborgd.

9.2 De werkzaamheden worden op frequentie uitgevoerd in 2 rondes. Per werkgebied is onderstaand de periode van uitvoering van de werkzaamheden vastgelegd.

9.3 Werkgebied: Gemeente Eindhoven

- Ronde 1: week 21 t/m week 26
- Ronde 2: week 36 t/m 41

9.4 Werkgebied: Gemeente Eindhoven: Buitengebied

- Ronde 1: maand juli
- Ronde 2: maand september

9.5 Werkgebied: Gemeente Veldhoven

- Ronde 1: maand juni

- Ronde 2: maand september
- 9.6 Werkgebied: Gemeente Geldrop/Mierlo
- Ronde 1: week 21 t/m week 26
  - Ronde 2: week 36 t/m 41
- 9.7 Werkgebied: Gemeente Heeze/Leende
- Ronde 1: 15 juni tot 15 juli
  - Ronde 2: 15 september tot 15 oktober
- 9.8 Werkgebied: Bedrijven en instellingen
- Ronde 1: te combineren conform bovenstaande werkgebieden
  - Ronde 2: te combineren conform bovenstaande werkgebieden
- 9.9 Opdrachtgever ontvangt minimaal 4 weken voor aanvang van de ronde de definitieve detailplanning van Opdrachtnemer wanneer en waar de werkzaamheden worden uitgevoerd.
- 9.10 De werkzaamheden vinden normaliter plaats op de werkdagen maandag tot en met vrijdag. De werkzaamheden kunnen incidenteel, alleen na toestemming van Opdrachtgever, mogelijk ook op zaterdagen plaatsvinden.
- 9.11 Bij de uitvoering van de werkzaamheden wordt er rekening mee gehouden dat het verkeer op de doorgaande wegen tijdens de spits niet extra belast wordt met vertragingen. Tevens dienen bij locaties met (basis)scholen in de buurt rekening gehouden te worden dat er geen werkzaamheden plaatsvinden bij de aanvang (08.00 – 08.30 uur) en bij einde van de schooldag.
- 9.12 Per individuele ronde wordt in alle gebieden zoveel mogelijk aansluitend het Knippen hagen uitgevoerd. Binnen de gestelde periode (weeknummers) dient de volledige scope van werkzaamheden in het kader van het Knippen hagen uitgevoerd te zijn.

#### Artikel 10, Klachten verkeersdeelnemers & burgers, en sancties

- 10.1 Klachten dienen voorkomen te worden door goede communicatie met Opdrachtgever, burgers en/of omwonenden. dat betekent, dat voor aanvang van de werkzaamheden omwonenden geïnformeerd worden over de werkzaamheden.
- 10.2 Burgers en verkeersdeelnemers mogen van het Knippen hagen minimaal hinder ondervinden en dienen zoveel mogelijk te worden voorkomen.
- 10.3 Klachten van burgers die Opdrachtgever via de gemeenten en/of instellingen en burgers ontvangt worden doorgestuurd naar Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt voor correcte afhandeling van de klacht binnen 3 werkdagen.
- 10.4 Indien door de hoofdopdrachtgever(s) (gemeenten) een sanctie opgelegd wordt aan Opdrachtgever, bijvoorbeeld in het kader van de CROW art 96b, dan wordt deze sanctie 1:1 doorberekend aan Opdrachtnemer.

Pagina 10

Ergon:

<Opdrachtnemer>:

**Artikel 11, Registratiesysteem**

- 11.1 De voortgang van de dienstverlening wordt via een online registratiesysteem met GPS bijgehouden en geregistreerd. Alle rijdende machines zijn voorzien van een GPS. De GPS gegevens worden op aanvraag aan Opdrachtgever beschikbaar gesteld, met inachtneming van geldende privacywetgeving.
- 11.2 Opdrachtnemer registreert de door hem uitgevoerde werkzaamheden en de daarbij aangetroffen bijzonderheden c.q. gebreken. Deze registratie is compatibel met het door Opdrachtgever gebruikte systeem Werkwijzer.
- 11.3 De registratie bevat minimaal:
- verrichte werkzaamheden op gebiedsniveau;
  - planning van de werkzaamheden op gebiedsniveau;
  - registratie van vervoersbewegingen en bijbehorende CO2 uitstoot, indien gewenst door Opdrachtgever;
  - actuele digitale data, waaronder kaartinformatie;
  - bijzonderheden of opmerkingen.

**Artikel 12, Communicatie en evaluatie**

- 12.1 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.
- 12.2 De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt als volgt plaats:

Type overleg	Aanwezig vanuit Opdrachtgever	Aanwezig vanuit Opdrachtnemer	Frequentie	Inhoud
Operationeel	Workcenterleiders	Projectleider	4x per jaar	Operationele zaken m.b.t. de uitvoering van de werkzaamheden. (2 rondes: start- en eindoverleg)
Tactisch / strategisch	Operationeel technisch managers	Projectleider	2x per jaar, na einde ronde	Evaluatie SLA. Klachtenafhandeling. Toekomstige ontwikkelingen m.b.t. Opdracht. Ontwikkelingen binnen beide organisaties. Overige aandachtspunten.

- 12.3 De Opdrachtnemer evalueert, conform bovenstaande tabel, kosteloos de dienstverlening met de Opdrachtgever.

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

- 12.4 De Opdrachtnemer maakt tijdens ieder overleg actielijst(en). De actielijst die uit een overleg volgt, wordt door Opdrachtnemer opgesteld en doorgestuurd naar Opdrachtgever. In deze actielijst staat duidelijk wat de te nemen acties zijn, wie verantwoordelijk is, wanneer deze acties ondernomen worden en wanneer deze afgerond dienen te zijn.
- 12.5 De gedurende de evaluaties gemaakte afspraken, vastgelegd in actielijst(en), tussen Partijen 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 afspraken verkennend/informatief zijn en geen bindend karakter hebben.

### Artikel 13, Managementinformatie

- 13.1 De Opdrachtnemer stelt binnen twee weken na afloop van iedere ronde een digitale managementrapportage op. Deze managementrapportage omvat minimaal de volgende gegevens:
- overzicht verrichte dienstverlening met knipkwaliteit (beeldkwaliteit);
  - overzicht in welke weken de ronde is uitgevoerd;
  - overzicht en inhoud keuringen van Opdrachtnemer;
  - overzicht sancties (indien van toepassing);
  - overzicht QuickScans per werkgebied;
  - voorstellen tot verbetering samenwerking en dienstverlening;
  - kopieën meest recente betalingsbewijzen van de fiscus;
  - opvolging van klachten en de klachtenafhandeling.
- 13.2 De managementinformatie moet daarnaast in overeenstemming met de AVG zijn.
- 13.3 In het kader van duurzaamheid moet Opdrachtnemer minimaal de volgende gegevens aanleveren:
- CO2-uitstoot van voertuigen, machines en materieel, per werkgebied;
  - gegevens van afvalstromen en bijhorende CO2-uitstoot.

### Artikel 14, Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)

- 14.1 Per ronde wordt de performance van de Opdrachtnemer gemeten. Deze meting gaat over de uitvoering van de werkzaamheden en heeft betrekking op onderstaande KPI's:
1. Voldoen aan knipkwaliteit.
  2. Werkzaamheden zijn verricht binnen gestelde uitvoeringsperiode.
  3. Klachtenafhandeling.
- 14.2 Bovenstaande aandachtspunten worden door Opdrachtnemer tweemaal per jaar, nadat de kniprondes zijn voltooid 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.
- 14.3 De minimumeisen voor de KPI's zijn:
1. voldoen aan knipkwaliteit, in 99% van de gevallen.
  2. werkzaamheden zijn verricht binnen gestelde uitvoeringsperiode, in 98% van de gevallen.

3. afhandeling van klachten binnen de gestelde termijn, minimaal 95% van de gevallen.

14.4 Zowel binnen ieder halfjaar 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.

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

14.6 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 € 15.000,- exclusief btw. Opdrachtnemer zal dit bedrag binnen 14 dagen na het daartoe gedane verzoek voldoen aan Opdrachtgever.

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

#### Artikel 15, Service Level Agreement (SLA)

15.1 De Service Level Agreement (SLA) heeft betrekking op de belangrijkste afspraken tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever omtrent de performance van de dienstverlening van de Opdrachtnemer.

15.2 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.

15.3 De dienstverlening wordt beoordeeld via mondelinge evaluaties van de (in de SLA vastgelegde) afspraken, welke door Opdrachtnemer worden vastgelegd in gespreksverslagen.

#### Artikel 16, Prijzen

16.1 De prijzen per m2 en prijzen per uur zijn vast tot en met 31 december 2026.

- 16.2 Indien het werkelijke aantal m2 te onderhouden Hagen minder dan 10% afwijkt van de vooraf doorgegeven aantal m2, is dit niet verrekenbaar. Als meer dan 10% is gemuteerd ten opzichte van het startpunt in jaar 1, worden eventuele mindervolumes per m2 volledig gecrediteerd, en worden eventuele meervolumes per m2 volledig aanvullend in rekening gebracht.
- 16.3 De prijzen voor zijn vast tot en met 31 december 2026. Na deze datum kunnen de prijzen jaarlijks geïndexeerd worden, voor het eerst op 1 januari 2027. Deze indexering vindt plaats op basis van de jaarmutatie van de maand oktober, op basis van het CBS indexcijfer 'Consumentenprijzen; prijsindex 2015=100' (bron <https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/83131NED>). Opdrachtnemer legt het verzoek tot indexering ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever, uiterlijk 15 december.
- 16.4 De maximum indexering per jaar bedraagt 2,5%.
- 16.5 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.
- 16.6 Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de aangeboden prijzen, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
- 16.7 Transport van de machines naar werkgebied zit bij de prijs inbegrepen. Hier mogen geen aparte kosten voor in rekening gebracht worden.
- 16.8 Er worden geen overige kosten, waaronder overige eenmalige kosten, kortingen, uitvoeringskosten, algemene kosten en winst/risicokosten, in rekening gebracht.

## Artikel 17, Facturering en betalingsvoorwaarden

### Facturering

- 17.1 De Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever bij beeld opdrachten in termijnen, na goedkeuring van de Opdrachtgever.
- 17.2 De Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever bij frequentie opdrachten per ronde/project, na goedkeuring van de Opdrachtgever.
- 17.3 De BTW-verleggingsregeling is van toepassing.
- 17.4 In het kader van de Wet Keten Aansprakelijkheid wordt op iedere factuur duidelijk aangegeven wat het totaal uurloon is.
- 17.5 De digitale factuur wordt beoordeeld door de workcenterleider. Na goedkeuring door de workcenterleider gaat melding van goedkeuring naar de financiële administratie van Opdrachtgever. De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaild in PDF format naar: [facturen@ergon.nl](mailto:facturen@ergon.nl) inclusief een UBL-bestand.

- 17.6 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.
- 17.7 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;
  - aantallen en prijzen per eenheid;
  - separaat de creditering in verband met sancties;
  - totaal in rekening gebrachte bedrag exclusief btw;
  - totaal aan uurloon in rekening gebrachte bedrag exclusief btw;
  - btw-verlegging;
  - gedeelte (20% van het gefactureerde bedrag) dat op de G-rekening overgemaakt dient te worden.
- 17.8 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.
- Betalingsvoorwaarden**
- 17.9 20% van het gefactureerde bedrag wordt op G-rekening gestort.
- 17.10 De betalingstermijn van een factuur bedraagt 30 dagen na factuurdatum.
- 17.11 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.
- 17.12 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 18, Social Return On Investment (SROI)

- 18.1 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

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

gehandhaafd. Het niet nakomen van deze contractuele verplichting kan leiden tot het in rekening brengen en incasseren/verrekenen van de verschuldigde SROI waarde.

- 18.2 De Opdrachtnemer stelt na gunning, maar voor start van de uitvoering van de werkzaamheden, een plan van aanpak SROI op voor de invulling van de eis van minimaal 2% van de opdrachtwaarde. Dit plan van aanpak SROI wordt door Opdrachtgever goedgekeurd. De Opdrachtnemer hanteert dit plan van aanpak SROI.
- 18.3 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.
- 18.4 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.
- 18.5 Van de bij artikel 18 lid 4 genoemde periode kan worden afgeweken in het kader van duurzame plaatsing van een kandidaat.
- 18.6 De SROI verplichting kan op de volgende manieren worden ingevuld door de Raamcontractant:
- Door personen met een afstand tot de arbeidsmarkt (kandidaten), zoals omschreven in bijgevoegde tabel, te betrekken bij de (ondersteunende) werkzaamheden;
  - De Raamcontractant 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.
- 18.7 De Raamcontractant is verantwoordelijk voor de werving van SROI kandidaten.
- 18.8 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.
- 18.9 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.
- 18.10 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.

- 18.11 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.
- 18.12 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.
- 18.13 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.
- 18.14 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 Raamcontractant 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 Raamcontractant 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 Raamcontractant 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. Raamcontractant 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 arbeidstoeleidsstage.  Leerlingen van het voortgezet speciaal onderwijs (VSO) en praktijkonderwijs (PRO) die een stage-overeenkomst hebben met een werkgever voor een arbeidstoeleidsstage tellen ook meer in het kader van invulling van de SROI verplichting.	De opdrachtgever biedt de kandidaat een leerwerk- of stageplaats aan.

18.15 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:

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

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

## Artikel 19, Klachtenregeling

- 19.1 De Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van klachten die schriftelijk, telefonisch of per email zijn ingediend.
- 19.2 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.
- 19.3 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.
- 19.4 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 20, Overige verplichtingen

- 20.1 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 21, Controle

- 21.1 De Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om de wijze van de uitvoering van deze Raamovereenkomst en de Opdrachten te controleren.
- 21.2 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 22,      Geheimhouding**

- 22.1 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.
- 22.2 Het is Opdrachtnemer 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.
- 22.3 Partijen bij deze Raamovereenkomst zullen alle informatie die zij ontvangen, inclusief deze Raamovereenkomst, geheimhouden en in geen enkele vorm meedelen of beschikbaar stellen aan derden zonder dat daar voorafgaand schriftelijke toestemming voor is gegeven door de wederpartij.
- 22.4 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.
- 22.5 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.
- 22.6 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.
- 22.7 Na beëindiging van de Raamovereenkomst zullen beide Partijen de aan de wederpartij ter beschikking gestelde informatie op verzoek retourneren of vernietigen.
- 22.8 Beide Partijen handelen conform de AVG.

**Artikel 23,      Aansprakelijkheid**

- 23.1 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.
- 23.2 De aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer is beperkt tot vergoeding van het bedrag waarvoor de Opdrachtnemer verzekerd is, conform het gestelde bedrag binnen dit artikel.

- 23.3 De aansprakelijkheid van Partijen strekt niet tot vergoeding van indirecte schade, waaronder begrepen gederfde omzet, gederfde winst en gemiste kansen.
- 23.4 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.
- 23.5 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.
- 23.6 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.
- 23.7 De Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever van alle financiële- en fiscale aspecten en ketenaansprakelijkheid, zoals de afdracht van sociale zekerheidspremies en loonbelastingen.
- 23.8 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 en houdt deze verzekering, gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, ongewijzigd in stand.
- 23.9 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 24, Toepasselijke voorwaarden en geschillen

- 24.1 Op deze Raamovereenkomst is uitsluitend Nederlands rechts van toepassing.
- 24.2 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.
- 24.3 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.

- 24.4 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.
- 24.5 De verkoopvoorwaarden van de Opdrachtnemer zijn expliciet niet van toepassing.
- 24.6 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>.

Ergon

<Opdrachtnemer>

I.M. Hems  
algemeen directeur

<Naam>  
<Functie>

Bijlage 1, Prijzen

<Invoegen>

Ergon:

<Opdrachtnemer>:

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.