

Bijlage 8 | Concept Raamovereenkomst

Inhuur AFAS Consultants

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,	Dienstverlening _____	6
Artikel 6,	Digitaal Inhuurproces _____	7
Artikel 7,	Levering _____	8
Artikel 8,	Projectmatige Inhuur _____	9
Artikel 9,	Administratie _____	9
Artikel 10,	Mogelijkheid tot overname personeel _____	10
Artikel 11,	Urenverantwoording _____	11
Artikel 12,	Transitie en overdracht _____	11
Artikel 13,	Eisen en ervaring _____	11
Artikel 14,	Informatie- en dataveiligheid _____	12
Artikel 15,	Communicatie en evaluatie _____	13
Artikel 16,	Managementinformatie _____	13
Artikel 17,	Kritische Prestatie Indicatoren (KPI) _____	14
Artikel 18,	Service Level Agreement (SLA) _____	15
Artikel 19,	Prijzen _____	15
Artikel 20,	Facturering en betalingsvoorwaarden _____	16
Artikel 21,	Social Return On Investment (SROI) _____	17
Artikel 22,	Klachtenregeling _____	19
Artikel 23,	Overige verplichtingen _____	20
Artikel 24,	Controle _____	20
Artikel 25,	Geheimhouding _____	20
Artikel 26,	Aansprakelijkheid _____	21
Artikel 27,	Toepasselijke voorwaarden en geschillen _____	22
Bijlage 1,	Prijzen _____	24
Bijlage 2,	Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering Opdrachtnemer _____	25
Bijlage 3,	Dienstverleningsplan _____	26
Bijlage 4,	Service Level Agreement (SLA) _____	27
Bijlage 5,	Algemene inkoopvoorwaarden Opdrachtgever _____	28
Bijlage 6,	Verwerkersovereenkomst _____	29

Pagina 2

Ergon:

<Opdrachtnemer>:

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 Werkvoorzieningsschap 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 Inhuur AFAS Consultants inkopen.
3. In het kader van het project “Inhuur AFAS Consultants” heeft Opdrachtgever een aanbesteding uitgebracht, voor de inkoop van Inhuur AFAS Consultants.
4. De Opdrachtgever heeft een Europese aanbesteding uitgevoerd.
5. Op 22 mei 2026 is de aankondiging gedaan bij TenderNed, met kenmerk 587995, en zijn de aanbestedingsdocumenten beschikbaar gemaakt, met nummer 2026-218.
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 Inhuur AFAS Consultants levert.
9. De Opdrachtnemer is bereid en gehouden om Inhuur AFAS Consultants 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 6, die van deze Raamovereenkomst onlosmakelijk deel uitmaken;
Opdracht:	Leveren van AFAS Consultants;
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 Inhuur AFAS Consultants, conform het gestelde in deze Raamovereenkomst en de hieronder genoemde documenten:
1. Bestek Inhuur AFAS Consultants, 2026-218, 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 2026 en wordt aangegaan voor een periode van twee jaar, tot en met 31 augustus 2028.
- 4.2 Nadat de initiële looptijd is verstreken kan de Raamovereenkomst eenzijdig door de Opdrachtgever éénmaal 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 € 600.000,- 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.

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, Dienstverlening

- 5.1 Met de inzet van AFAS consultants wordt bedoeld dat de door de Opdrachtnemer ter beschikking gestelde AFAS Consultants werkzaamheden verrichten onder toezicht en leiding van Opdrachtgever.
- 5.2 Opdrachtnemer heeft voldoende gekwalificeerde/gecertificeerde Senior AFAS Consultants (minimaal 5) beschikbaar, en is bereid om diverse AFAS-optimalisatiewerkzaamheden voor Opdrachtgever uit te voeren. Daarnaast kunnen de werkzaamheden betrekking hebben op ondersteuning van de afdeling Ergon IT en/of ondersteuning aan de bedrijfsvoering van Opdrachtgever op basis van activiteiten.
- 5.3 Grotere projecten worden vooraf gedefinieerd en uitgevoerd met een duidelijke scope, afbakening en budget. Niet-projectmatige kleinschalige werkzaamheden worden uitgevoerd op basis van nacalculatie.
- 5.4 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het adequaat inhoudelijk instrueren van de in te zetten AFAS Consultants over de regels binnen de gebouwen van Opdrachtgever. Opdrachtnemer is daarnaast verantwoordelijk voor het organiseren van de aanvraag van een VOG (maximaal 6 maanden oud) voor aanvang van de dienstverlening door de AFAS Consultant.
- 5.5 De Opdrachtgever blijft eindverantwoordelijk voor het uitvoeren van de optimalisatiewerkzaamheden voor het specifieke bedrijfsonderdeel, waarbij gebruik wordt gemaakt van de expertise van de AFAS consultants van Opdrachtnemer.
- 5.6 Opdrachtnemer garandeert de continuïteit van de dienstverlening aan de Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en zolang de verplichtingen van Opdrachtnemer op basis

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

hiervan voortduren. In het geval van uitval van een consultant betekent dit bijvoorbeeld dat de vervanger vergelijkbare kwaliteiten bezit.

- 5.7 Bij grotere afgebakende projecten zal tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer een aparte afspraak gemaakt worden over de scope, te bereiken resultaten en acceptatiecriteria, waarna de Opdrachtnemer zich hieraan committeert. In een dergelijke situatie zullen Partijen in overleg treden over de specifieke expertise die moet worden ingezet, zoals bijvoorbeeld een overall projectmanager, projectbureau, senior- en junior consultants.
- 5.8 Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever per direct en proactief over de effecten van wijzigingen in wet- en regelgeving en andere (cao-gerelateerde) arbeidsvoorwaarden ontwikkelingen indien deze zich voordoen en invloed hebben op de uitvoering van de Raamovereenkomst. Daarnaast ook wijzigingen in wet- en regelgeving die invloed hebben op de inrichting van AFAS bij Opdrachtgever, en zodoende aanpassingen noodzakelijk maken.
- 5.9 Opdrachtnemer zal gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst de Opdrachtgever proactief informeren over eventuele personele wijzigingen en zal de opgedane kennis en informatie borgen, en deze overdragen aan nieuw personeel dat wordt ingezet bij Opdrachtgever.
- 5.10 Opdrachtnemer werkt in beginsel uitsluitend op locatie van Opdrachtgever. Hier mag enkel van worden afgeweken na overleg met- en goedkeuring van Opdrachtgever.
- 5.11 Eventuele afwezigheid van de AFAS consultants gebeurt altijd in overleg met de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer borgt hierin de continuïteit van de uit te voeren werkzaamheden of de te behalen planning, indien noodzakelijk met de inzet van een andere AFAS Consultant, welke over vergelijkbare kwaliteiten beschikt.
- 5.12 Opdrachtgever zal de projecten, die voor ingangsdatum van deze Raamovereenkomst zijn gestart, waarvoor AFAS consultants worden ingehuurd, laten afronden door de leverancier die deze projecten is gestart. Dit in verband met efficiency voor Opdrachtgever.

Artikel 6, Digitaal Inhuurproces

- 6.1 Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om de administratieve handelingen rondom het inhuurproces van de AFAS Consultants digitaal uit te voeren op basis van de onderstaande punten/stappen:
1. De inhuuraanvraag van Opdrachtgever wordt per mail naar Opdrachtnemer verzonden. Opdrachtnemer stelt hier één centraal mailadres voor ter beschikking.
 2. Opdrachtnemer verstuurt na verzoek de aangeboden cv's per mail naar een door Opdrachtgever gewenst mailadres.
 3. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle benodigde gegevens van de AFAS Consultant(s), waaronder de gecommitteerde inzetperiode en het tarief, tijdig bij de Opdrachtgever worden aangeleverd;
 4. De urenverantwoording van de AFAS Consultant vindt plaats vanuit de applicatie van Opdrachtnemer. De Opdrachtgever keurt in de applicatie de door de AFAS Consultants verantwoorde uren en onkosten goed of keurt deze af en/of stelt additionele vragen.
 5. Opdrachtnemer zendt tweewekelijks de factuur (die is gebaseerd op het door Opdrachtgever

vooraf goedgekeurde urenoverzicht) digitaal naar Opdrachtgever door. Het gewenste bestandstype en ontvangstadres voor correcte facturatie worden door Opdrachtgever bepaald.

- 6.2 Opdrachtgever kan, indien noodzakelijk, bij kritische fasen in een project, na de test- en acceptatie fase, of bij Go Live van een proces/project telefonisch om extra inzet verzoeken. Deze inzet wordt dan uiterlijk een dag na melding ingezet om de continuïteit van de bedrijfsvoering te kunnen borgen.
- 6.3 Opdrachtnemer zal na elke activiteit en/of oplevering van een (deel) project de documentatie en kennisoverdracht regelen aan de afdeling IT van Opdrachtgever. Hierbij wordt documentatie van de inrichting, Workflows, koppelingen, omgevings sleutels, beschrijving van het deelproject, e.d. overgedragen in een workshop vorm/walkthrough, met de functioneel beheerders van de afdeling IT.
- 6.4 Opdrachtnemer zorgt er daarnaast ook voor dat, na een overdracht, de changes geborgd zijn. Dit doet Opdrachtnemer via werkinstructies of inrichtingsdocumenten die worden overgedragen aan applicatiebeheerders van Opdrachtgever.
- 6.5 De afdeling IT zal na het beoordelen van de documentatie en overdracht het (deel)project of activiteit accepteren. Na deze overdracht krijgt de Opdrachtnemer een decharge van de uitgevoerde activiteit. De documentatie wordt opgeslagen in de documentatie folder van de Opdrachtgever
- 6.6 De volgende handelingen worden digitaal uitgevoerd:
1. Om onderscheid tussen intern en extern personeel duidelijk te houden voor Opdrachtgever, gebruiken de AFAS consultants een mailadres van Opdrachtnemer.
 2. Proactief informeren over eventuele personele wijzigingen doet Opdrachtnemer digitaal op basis van een vooraankondiging, gevolgd door een persoonlijk overleg, telefonisch, op locatie, of via Teams.

Artikel 7, Levering

- 7.1 Opdrachtnemer is in staat om binnen de gestelde termijn van maximaal twee weken AFAS Consultants te leveren voor het uitvoeren van gevraagde werkzaamheden bij de Opdrachtgever.
- 7.2 De termijn voor het aanleveren van een of meerdere cv's voor de gevraagde AFAS Consultants is maximaal één week. De Opdrachtgever zal binnen een aantal dagen na ontvangst de cv's beoordelen en de kandidaat uitnodigen, waarna zij het besluit neem om wel/niet over te gaan tot inhuur. De inhuurperiode wordt vooraf door de Opdrachtgever aangegeven.
- 7.3 De maximale doorlooptijd vanaf aanvraag, ontvangst cv's, beoordeling en besluit is door de Opdrachtgever op maximaal twee weken gesteld.
- 7.4 De Opdrachtnemer dient te kunnen voldoen aan de gestelde response- en doorlooptijden voor de meest voorkomende activiteiten en diensten.
- 7.5 Opdrachtnemer heeft de beschikking over een pool van AFAS Consultants en expertise op de verschillende domeinen van Opdrachtgever.

- 7.6 De aangeboden AFAS Consultants dienen te voldoen aan de in de functiebeschrijving gestelde functie-eisen en competenties.
- 7.7 De selectie en beoordeling van de geschikte AFAS consultant wordt door de Opdrachtgever uitgevoerd op basis van de vooraf gedefinieerd profiel en benodigde kennis/ondersteuning.

Artikel 8, Projectmatige Inhuur

- 8.1 Voor projecten of activiteiten die langer dan 40 uur in beslag nemen zal de Opdrachtgever een projectbeschrijving, scope, resultaten en test- en acceptatie criteria opstellen.
- 8.2 Opdrachtnemer levert binnen twee weken na verzoek een voorstel met daarin de inzet van specifieke resources, een planning, doorlooptijd, en budget voor het project. Dit wordt uitgesplitst in de volgende fases: kick off, voortgangsbesprekingen, 1^e acceptatie, GO Live en nazorg.
- 8.3 Gezien de dynamiek en de verwachte flexibiliteit en beschikbaarheid binnen de organisaties van de interne projectverantwoordelijken, wordt binnen deze raamovereenkomst opdracht gegeven op basis van T&M (Time and Materials), met gebruik van een plafondbedrag. Van het plafondbedrag kan alleen worden afgeweken door scope-wijzigingen of nalatigheid door de Opdrachtgever op bijvoorbeeld beschikbaarheid van resources in de test- en acceptatie fase.
- 8.4 De volgende activiteiten moeten per project worden aangegeven en gekwantificeerd:
1. Gedetailleerde projectbeschrijving
 2. Projectresources
 3. Detail Planning
 4. Uitgangspunten en verwachtingen Opdrachtgever
 5. Kick off
 6. Start datum project
 7. Projectmeetings en frequentie
 8. Inrichten test -en acceptatie omgeving
 9. In geval van koppelingen met GetConnectoren koppeling aan AFAS
 10. 1^e test- en acceptatie met en door de Opdrachtgever
 11. Eventueel rework en correcties
 12. Eventuele scope wijzigingen
 13. 2^e test-en acceptatie
 14. Go Live datum
 15. Nazorg

Artikel 9, Administratie

- 9.1 Opdrachtnemer is verplicht om de in te zetten AFAS Consultants mee te geven dat zij altijd de huisregels en beveiligingsprocedures naleven die gelden op de locatie waar zij aan het werk zijn. De AFAS Consultants zijn verplicht deze regels in acht te nemen.

- 9.2 Opdrachtnemer instrueert de ingehuurde AFAS Consultants voor aanvang van de werkzaamheden over minimaal de volgende onderwerpen:
- functie-inhoud;
 - gehanteerde normen en waarden van de Opdrachtgever;
 - werktijden en aanwezigheid;
 - remote werken dagen;
 - integriteitseisen van de Opdrachtgever;
 - geheimhoudingsplicht;
 - urenregistratie;
 - ziek- en herstelmeldingsprocedure;
 - melden van verlof en vakantie en zorgen voor vervanging indien nodig;
 - aanspreekpunt/contactpersoon bij de betreffende Opdrachtgever;
 - ter plaatse geldende beveiligings- en veiligheidseisen, inclusief de relevante risico's;
- 9.3 Ingehuurde AFAS Consultants maken gebruik van eigen hardware, zoals laptop en telefoon. Wanneer op de werkplek aanwezig, kan gebruik gemaakt worden van (dubbele) monitors van Opdrachtgever.
- 9.4 Opdrachtnemer is er verantwoordelijk voor dat de AFAS Consultants voor plaatsing verschillende vereiste verklaringen hebben ondertekent, en vereiste vergunningen, diploma's en andere documenten zijn ingediend, welke volgens de wet en regelgeving, de voor Opdrachtnemer geldende cao, de functie en de tewerkstelling bij Opdrachtgever vereist worden.
- 9.5 De volgende documenten zijn tenminste verplicht:
- Verklaring omtrent het gedrag (VOG)
 - Geldig identiteitsbewijs
 - Geheimhoudingsverklaring
- 9.6 Opdrachtnemer toetst voorafgaande aan de tewerkstelling de aanwezigheid en juistheid van deze documenten en verzekert zich dat de AFAS Consultant/Expertise beschikt over de documenten, vergunningen en diploma's die bij de functie en de tewerkstelling bij Opdrachtgever wordt vereist.
- 9.7 Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om steekproefsgewijs te controleren op het bezit van een geldig identiteitsbewijs.
- 9.8 Opdrachtnemer beheert dossiers van de AFAS Consultant op een zodanige wijze dat voldaan wordt aan de in de wet en regelgeving en de voor Opdrachtnemer cao geldende voorwaarden.

Artikel 10, **Mogelijkheid tot overname personeel**

- 10.1 Het eventueel overnemen van personeel van de Opdrachtnemer door Opdrachtgever zal in wederzijds overleg plaatsvinden, waarbij de opzegtermijnen en continuïteit van de bedrijfsvoering van zowel de Opdrachtgever als Opdrachtnemer in acht wordt genomen.

Artikel 11, Urenverantwoording

- 11.1 De AFAS consultant is verplicht de gewerkte uren (en indien relevant: onkosten) te verantwoorden in het urenverantwoordingssysteem van Opdrachtnemer.
- 11.2 Gewerkte uren waarop toeslagen van toepassing zijn (zoals overwerk) worden door de AFAS Consultant separaat verantwoord in het urenverantwoordingssysteem, zodat het onderscheid met de gewerkte uren waarop het reguliere uurtarief (zonder toeslag) van toepassing is, inzichtelijk blijft.
- 11.3 Opdrachtgever zal binnen 5 werkdagen na afloop van de verantwoordingsperiode aan Opdrachtnemer een goedkeuring geven op het urenoverzicht van de AFAS Consultant. Het urenoverzicht dient minimaal te voldoen aan de volgende eisen:
1. Naam AFAS Consultant
 2. Data gewerkte periode
 3. Overzicht/beschrijving per dag van uitgevoerde activiteit
 4. Aantal gemaakte uren per dag
 5. Indien van toepassing; additionele kosten
- 11.4 In onderling overleg kan een afwijkende termijn voor aanlevering van de uren- en vergoedingenverantwoording worden vastgelegd.

Artikel 12, Transitie en overdracht

- 12.1 Bij het eindigen van de Raamovereenkomst (om wat voor reden dan ook), verleent Opdrachtnemer volledige medewerking aan een zorgvuldige en ongestoorde overgang van de diensten naar een opvolgende Opdrachtnemer/partij.
- 12.2 Voor zover Opdrachtnemer die informatie niet al heeft aangeleverd, zal Opdrachtnemer op eerste verzoek van Opdrachtgever tijdige en volledige medewerking verlenen aan het overleggen van relevante rapportages, informatie, documentatie en kennis die Opdrachtgever in het kader van de voorbereiding van een aanbesteding voor een nieuwe Raamovereenkomst en/of in het kader van een transitie naar een nieuwe contractpartij wenselijk acht.

Artikel 13, Eisen en ervaring

- 13.1 De AFAS Consultant voldoet minimaal aan de volgende eisen:
- Minimaal 3 jaar werkzaam als AFAS Consultant (Expert binnen de implementatie- en/of dienstverleningspartner);
 - De AFAS Consultants zijn geregistreerd en gecertificeerd.
- 13.2 De AFAS Consultant en/of een combinatie van meerdere AFAS consultants hebben ervaringen met de volgende domeinen:
- HRM, P&O inclusief cao's SW, Schoonmaak, Aan de slag en SGO;
 - Industrie processen;
 - Maken van koppelingen/GetConnectoren;
 - CRM;

- SA Salarisadministratie;
- Financieel, Processen, Facturatie, Controlling, vaste activa;
- Detachering, urenregistratie, facturatie;
- Ordermanagement;
- Insite;
- Outsite;
- Rapportages, documenten, analyses maken;
- ARBO, Wet verbetering Poortwachter;
- Opleiding, reservering/planning systeem;
- KAM, VCA;
- Koppelingen met inkoop via Webportalen;
- DIV en archiefwet;
- Koppeling met Groenvoorzieningen/applicatie;
- Koppeling met derde partij applicaties (Whitevision, Nostradamus, Track, Groenvision);
- Power BI.

Artikel 14, Informatie- en dataveiligheid

- 14.1 Opdrachtnemer stelt een verwerkersovereenkomst op met Opdrachtgever. Eventuele onderaannemers (externen) die door Opdrachtnemer ingezet worden voor de uitvoering van de werkzaamheden zijn verplicht om ook een verwerkersovereenkomst op te stellen met Opdrachtgever.
- 14.2 Opdrachtnemer werkt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst conform de Cyberveiligheidswet, waarin de NIS2-richtlijn volledig gevolgd moeten worden.
- 14.3 Ingehuurde AFAS Consultants maken gebruik van eigen hardware (BYOD), waarbij deze moet voldoen aan de volgende eisen:
- De laptop is voorzien van een actueel en ondersteund besturingssysteem.
 - Volledige schijfversleuteling is verplicht.
 - De laptop beschikt over actuele endpoint beveiliging (EDR/antivirus).
 - Het device voldoet aan actuele security patches en updates.
 - Opslag van bedrijfsdata van Opdrachtgever op lokale of privé omgevingen is niet toegestaan.
- 14.4 Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om toegang te weigeren indien niet aan deze eisen wordt voldaan.
- 14.5 Toegang tot systemen van Opdrachtgever is uitsluitend toegestaan via MFA. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten:
- MFA is verplicht voor alle externe consultants.
 - MFA moet minimaal bestaan uit een combinatie van wachtwoord en een tweede factor via een authenticator-app of een hardware token.
 - Het gebruik van uitsluitend SMS-gebaseerde MFA is niet toegestaan.
 - MFA moet geïntegreerd zijn met de identity-provider van Opdrachtgever (Microsoft Entra ID).
 - Accounts zijn persoonlijk en mogen niet gedeeld worden.

14.6 Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om toegang te weigeren of in te trekken indien niet aan deze eisen wordt voldaan.

Artikel 15, Communicatie en evaluatie

15.1 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.

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

Type overleg	Aanwezig vanuit Opdrachtgever	Aanwezig vanuit Opdrachtnemer	Frequentie	Inhoud
Operationeel	Functioneel beheerders	<invullen>	2x per jaar	Operationele zaken m.b.t. de uitvoering van de werkzaamheden en managementrapportages.
Tactisch / strategisch	IT Manager	<invullen>	1x per jaar	Evaluatie SLA. Klachtenafhandeling. Toekomstige ontwikkelingen m.b.t. Opdracht. Ontwikkelingen binnen beide organisaties. Overige aandachtspunten.

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

15.4 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.

15.5 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 16, Managementinformatie

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

Pagina 13

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

- Overzicht ingezette AFAS Consultant(s), gesplitst in verschillende projecten/losse werkzaamheden waarop zij zijn ingezet.
- Totaaloverzicht ingezette uren, met vermelding van eventuele onkosten en toeslagen, ook gesplitst tot individuele AFAS Consultant.
- Meting prestatie Kritische Prestatie Indicatoren (KPI);
- Invulling van Social Return On Investment;
- Opvolging van klachten en de klachtenafhandeling.

16.2 De managementinformatie moet in overeenstemming met de AVG zijn.

Artikel 17, Kritische Prestatie Indicatoren (KPI)

17.1 Ieder halfjaar wordt de performance van de Opdrachtnemer gemeten. Deze meting gaat over de inhuur van AFAS consultants en heeft betrekking op onderstaande KPI:

1. Opdrachtnemer is in staat om binnen twee weken na verzoek van Opdrachtgever AFAS Consultants te leveren.

17.2 Bovenstaande aandachtspunten worden door Opdrachtnemer 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 wordt aan het einde van ieder halfjaar gedaan, op basis van de data van dat betreffende halfjaar. Dit wordt door Opdrachtgever gemeten en beoordeeld.

17.3 De minimumeisen voor de KPI zijn:

1. Binnen twee weken leveren van AFAS Consultants, minimaal 90%.

17.4 Zowel binnen ieder halfjaar als binnen de totale contractperiode moet voldaan worden aan alle in dit document omschreven KPI. 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, kunnen daar consequenties aan worden verbonden.

- 1^e 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^e 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.

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

17.6 Indien een uitgevoerd verbeterplan niet het gewenste resultaat heeft (= voldoen aan de KPI), 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 14

Ergon:

<Opdrachtnemer>:

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

Artikel 18, Service Level Agreement (SLA)

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

18.2 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.

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

Artikel 19, Prijzen

19.1 De uurtarieven voor de AFAS Consultants/Expertise zijn all-in, dus inclusief vervoer, materieel, brandstofkosten, administratiekosten, eventuele parkeerkosten etc. Reisuren in het kader van woon-werk verkeer kunnen niet in rekening worden gebracht. Afwijkingen kunnen in overleg overeengekomen worden.

19.2 De uurtarieven gelden voor de gangbare kantoortijden tussen 08.00 uur en 17.30 uur. Opdrachtnemer kan enkel buiten reguliere kantoortijden factureren na overleg met- en goedkeuring van Opdrachtgever.

19.3 Indien Opdrachtnemer buiten de gangbare werktijden werkzaamheden verricht dan gelden de aangeboden uurtarieven per discipline met onderstaande opslagpercentages bij de verschillende werktijden:

Werktijden	Opslagpercentage
Kantoortijden	n.v.t.
17:30 - 23:00	150%
23:00 - 08:00	200%
Zaterdag 08:00 – 17:30 uur	150%
Zon- en feestdagen	200%

19.4 De prijzen gelden voor de looptijd van de Raamovereenkomst, met een jaarlijkse indexering, voor het eerst op 1 januari 2027, op basis van het CBS indexcijfer “CAO-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen totaal CAO sectoren (2020=100)” peildatum 3e kwartaal.

19.5 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.

19.6 Alle bedragen zijn exclusief btw.

Artikel 20, Facturering en betalingsvoorwaarden

20.1 De Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever tweewekelijks achteraf via een verzamelfactuur, na goedkeuring en akkoord van de aantal uren door Opdrachtgever.

20.2 De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaïld in PDF format naar: facturen@ergon.nl.

Ergon
T.a.v. Crediteurenadministratie
Postbus 601
5600 AP Eindhoven

20.3 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.

20.4 Op de factuur vermeldt de Opdrachtnemer ten minste de wettelijke verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl. Daarnaast vermeldt de Opdrachtnemer op de factuur ook tenminste:

- de naam en het adres van de Opdrachtgever;
- contractnummer;
- volgnummer factuur;
- inkoopordernummer;
- specificatie aantal uren en uurtarief;
- totaalbedrag excl. btw.

20.5 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.

20.6 De betalingstermijn van een factuur bedraagt 30 dagen na factuurdatum.

20.7 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.

20.8 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 21, Social Return On Investment (SROI)

- 21.1 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.
- 21.2 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.
- 21.3 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.
- 21.4 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.
- 21.5 Van de bij artikel 16.3 genoemde periode kan worden afgeweken in het kader van duurzame plaatsing van een kandidaat.
- 21.6 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.
- 21.7 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de werving van SROI kandidaten.
- 21.8 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.
- 21.9 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.

- 21.10 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.
- 21.11 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.
- 21.12 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.
- 21.13 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.
- 21.14 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
PW / IOAW / IOAZ	Personen die direct voorafgaande aan de instroom bij de Opdrachtnemer een uitkering van de gemeente op grond van de Participatiewet (PW), IOAW of IOAZ ontvangen. (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.
WAO / WIA / WAZ / Wajong	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.
WSW	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 detacheringsconstructie.
WW	Personen met als uitgangspositie 'WW-uitkering' tellen pas mee als ze voor instroom een half jaar of langer een WW-	Voor de kandidaten met een WW uitkering, dient de opdrachtgever een dienstverband voor minimaal zes maanden aan te bieden.

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

	uitkering ontvangen. 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).	Na ondertekening van de arbeidsovereenkomst telt de kandidaat mee voor de invulling van de "SROI" verplichting.
BBL / BOL niveau 1 en 2 + VSO / PRO	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. 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.	De opdrachtgever biedt de kandidaat een leerwerk- of stageplaats aan.

21.15 De Opdrachtgever rekent bij de invulling van SROI met de volgende normbedragen:

Doelgroep	Jaartarief ¹ t.b.v. invulling SROI verplichting (o.b.v. fulltime dienstverband)	Jaartarief ¹ omgerekend naar uurtarief ¹ (jaartarief / 1.463 uur (JUS-norm ²))
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 22, Klachtenregeling

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

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

- 22.2 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.
- 22.3 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.
- 22.4 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 23, Overige verplichtingen

- 23.1 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 24, Controle

- 24.1 De Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om de wijze van de uitvoering van deze Raamovereenkomst en de Opdrachten te controleren.
- 24.2 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 25, Geheimhouding

- 25.1 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.

- 25.2 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.
- 25.3 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.
- 25.4 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.
- 25.5 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.
- 25.6 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.
- 25.7 Na beëindiging van de Raamovereenkomst zullen beide Partijen de aan de wederpartij ter beschikking gestelde informatie op verzoek retourneren of vernietigen.
- 25.8 Beide Partijen handelen conform de AVG.

Artikel 26, Aansprakelijkheid

- 26.1 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.
- 26.2 De aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer is beperkt tot vergoeding van het bedrag waarvoor de Opdrachtnemer verzekerd is, conform het gestelde bedrag binnen dit artikel.
- 26.3 De aansprakelijkheid van Partijen strekt niet tot vergoeding van indirecte schade, waaronder begrepen gederfde omzet, gederfde winst en gemiste kansen.
- 26.4 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

Oprachtnemer zich heeft ingespannen om de gevolgen van de overmachtssituatie voor de Opdrachtgever zoveel mogelijk te beperken.

- 26.5 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.
- 26.6 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.
- 26.7 De Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever van alle financiële- en fiscale aspecten en ketenaansprakelijkheid, zoals de afdracht van sociale zekerheidspremies en loonbelastingen.
- 26.8 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.
- 26.9 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 27, Toepasselijke voorwaarden en geschillen

- 27.1 Op deze Raamovereenkomst is uitsluitend Nederlands rechts van toepassing.
- 27.2 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.
- 27.3 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.
- 27.4 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.

- 27.5 De verkoopvoorwaarden van de Opdrachtnemer zijn expliciet niet van toepassing.
- 27.6 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

Ergon:

<Opdrachtnemer>:



Bijlage 2, Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering Opdrachtnemer

Ergon:

<Opdrachtnemer>:



Bijlage 3, Dienstverleningsplan

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

Ergon:

<Opdrachtnemer>:



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.



Bijlage 6, Verwerkersovereenkomst

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

Ergon:

<Opdrachtnemer>: