

BIJLAGE 10A
CONCEPT RAAMOVEREENKOMST
VEEGMACHINES (PERCEEL 1)

DIAMANT-GROEP

-

XXX

INHOUDSOPGAVE

Pagina

artikel 1, begrippen	3
artikel 2, onderwerp van de raamovereenkomst	4
artikel 3, opdrachtverstrekking en aanvaarding.....	4
artikel 4, duur en beëindiging van de raamovereenkomst	4
artikel 5, onderhoud, reparatie en schades.....	5
artikel 6, onderhoud	6
artikel 7, reparatie en schades.....	6
artikel 8, keuringen	7
artikel 9, nieuwe veegmachines	7
artikel 10, milieu en arbo.....	7
artikel 11, nakoming en ontbinding	7
artikel 12, communicatie.....	7
artikel 13, evaluatie	8
artikel 14, managementinformatie	8
artikel 15, kwaliteitsmeetsysteem	9
artikel 16, dienstverleningsplan	9
artikel 17, sroi	9
artikel 18, prijzen.....	9
artikel 19, facturering	10
artikel 20, betalingsvoorwaarden	10
artikel 21, overige verplichtingen	11
artikel 22, controle	11
artikel 23, klachtenregeling	11
artikel 24, geheimhouding	12
artikel 25, aansprakelijkheid.....	12
artikel 26, toepasselijke voorwaarden en geschillen	13
bijlage 1 prijzen	15
bijlage 2 dienstverleningsplan	16
bijlage 3 sroi plan van aanpak.....	17
bijlage 4 bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering opdrachtnemer	18
bijlage 5 algemene inkoopvoorwaarden opdrachtgever	19

Diamant-groep:

XXX:

DE ONDERGETEKENDEN

1. **Diamant-groep**, gevestigd en kantoorhoudend te 5048 AN Tilburg aan de Zevenheuvelenweg 14, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar algemeen directeur, de heer H.A.P.J.M. Bool, hierna te noemen "**Opdrachtgever**";
2. **XXX**, gevestigd en kantoorhoudend te aan de, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar, de heer/mevrouw, hierna te noemen "**Opdrachtnemer**";

Ondergetekenden, hierna gezamenlijk te noemen "**Partijen**".

NEMEN HET VOLGENDE IN AANMERKING

- A. Opdrachtgever wenst de Veegmachines in te kopen en te laten onderhouden.
- B. In het kader van het project 'Veegmachines' heeft Opdrachtgever een Europese aanbesteding doorlopen voor het leveren en onderhouden van Veegmachines aan Opdrachtgever.
- C. Op 21 december 2022 zijn de aanbestedingsdocumenten beschikbaar gesteld via TenderNed, met kenmerk en is het Bestek uitgebracht met besteknummer DG22-205.
- D. Opdrachtnemer heeft op 2023 een Inschrijving ingediend voor onderhoud Veegmachines (perceel 1).
- E. De aanbesteding heeft geleid tot gunning van de Opdracht (perceel 1) aan één Inschrijver, de Opdrachtnemer.
- F. Partijen leggen in deze Raamovereenkomst de voorwaarden vast waaronder Opdrachtnemer de Veegmachines onderhoud (perceel 1).
- G. Opdrachtnemer is bereid en gehouden onderhoud Veegmachines (perceel 1) te leveren overeenkomstig de uit deze Raamovereenkomst voortvloeiende voorwaarden.

Diamant-groep:	XXX:
----------------	------

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:

Aanbestedende dienst:	Diamant-groep, zijnde de Opdrachtgever;
Aanbestedingsdocumenten:	alle documenten die door of namens Opdrachtgever zijn opgesteld ten behoeve van deze aanbestedingsprocedure en verstrekt in het kader van onderhavige aanbestedingsprocedure;
AW:	Aanbestedingswet 2012;
Bijlagen:	de Bijlagen 1 tot en met 5, die van dit Bestek onlosmakelijk deel uitmaken;
Europese aanbesteding:	aanbesteding op basis van de Aanbestedingswet 2012 en het aanbestedingsbesluit;
Inschrijver:	de ondernemer of combinatie van ondernemers die een Inschrijving heeft ingediend;
Inschrijving:	de aanbieding van de Inschrijver in het kader van de onderhavige aanbestedingsprocedure;
Opdracht:	de opdracht voor het onderhoud Veegmachines zoals omschreven in het programma van eisen;
Opdrachtgever:	Diamant-groep;
Partijen:	Opdrachtgever en Opdrachtnemer;
Perceel 1:	Onderhoud Veegmachines;
Projectorganisatie:	Euro Management Consultants B.V, gevestigd en kantoorhoudend te 5554 XA Valkenswaard aan de Kluizerdijk 1d;
Opdrachtnemer:	een van de Inschrijvers met wie de Opdrachtgever de Raamovereenkomst heeft gesloten;
Raamovereenkomst:	de overeenkomst die als resultaat van deze aanbestedingsprocedure met de Opdrachtnemer zal worden gesloten voor uitvoering van de Opdracht, met inbegrip van eventuele bijlagen;
SROI:	Social Return On Investment.

Diamant-groep:	XXX:
----------------	------

Artikel 2, Onderwerp van de Raamovereenkomst

- 2.1 Onderwerp van de Raamovereenkomst is de levering van Veegmachines aan Opdrachtgever conform de omschrijving in deze Raamovereenkomst en de hieronder vermelde bescheiden:
1. Bestek Veegmachines Diamant-groep, DG22-206;
 2. nota's van inlichtingen;
 3. Inschrijving van Opdrachtnemer van 2023;
 4. nadere schriftelijke werkafspraken;
 5. Algemene inkoopvoorwaarden Opdrachtgever (Bijlage 5).
- 2.2 In geval van strijdigheid tussen deze Raamovereenkomst en de daarvan deel uitmakende bescheiden geldt de volgende rangorde:
1. Raamovereenkomst inclusief Algemene inkoopvoorwaarden Opdrachtgever;
 2. nadere schriftelijke werkafspraken;
 3. nota's van inlichtingen;
 4. Bestek Veegmachines Diamant-groep, DG22-206;
 5. Inschrijving van Opdrachtnemer van 2023.
- 2.2.1 Indien op grond van lager gerangschikte bescheiden hogere eisen worden gesteld aan de Opdrachtnemer, dan gelden steeds die hogere eisen, tenzij in de hoger gerangschikte bescheiden expliciet is aangegeven dat, en ten aanzien van welk specifiek onderdeel, de lagere eisen gelden.
- 2.3 Opdrachtnemer verplicht zich deze Raamovereenkomst gedurende de looptijd uit te voeren.

Artikel 3, Opdrachtverstrekking en aanvaarding

- 3.1 Opdrachtgever verstrekt aan Opdrachtnemer de Opdracht tot het leveren van de dienst Veegmachines, gelijk Opdrachtnemer deze Opdracht van de Opdrachtgever aanvaardt, onder de in deze Raamovereenkomst neergelegde voorwaarden.

Artikel 4, Duur en beëindiging van de Raamovereenkomst

- 4.1 De Raamovereenkomst treedt in werking op 4 april 2023 en wordt aangegaan voor een periode van bijna 4 jaar. De Raamovereenkomst eindigt van rechtswege op 31 maart 2027.
- 4.2 Onverminderd alle andere rechten tot ontbinding heeft Opdrachtgever het recht de Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk, zonder nadere ingebrekestelling, te ontbinden indien Opdrachtnemer niet voldoet aan wettelijke vereisten voor de uitoefening van de werkzaamheden die onderwerp zijn van deze Raamovereenkomst.
- 4.3 Partijen zijn gerechtigd, zonder enige aanmaning of ingebrekestelling, deze

Diamant-groep:	XXX:
----------------	------

Raamovereenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang en zonder opzegtermijn te beëindigen door middel van een aangetekend schrijven indien:

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 geraakt;
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 waardoor deze niet langer in staat moet worden geacht de Raamovereenkomst na te kunnen komen;
6. 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 nalatigheid is gewezen en in gebreke is gesteld.

4.4 Indien een situatie zoals genoemd in artikel 4.3 sub 6 zich voordoet zullen Partijen in overleg treden. Indien een der Partijen in gebreke blijft zulks overleg te plegen, zullen alle voortvloeiende kosten voor rekening komen van de in gebreke blijvende Partij.

4.5 De maximale waarde van de Raamovereenkomst bedraagt € 1.500.000,- (perceel 1), exclusief BTW. In het geval dit maximum wordt bereikt vóór de einddatum van de Raamovereenkomst behoudt Opdrachtgever zich het recht voor de Raamovereenkomst te beëindigen en een nieuwe aanbesteding te starten.

Artikel 5, Onderhoud, reparatie en schade

5.1 Opdrachtnemer is in staat het Onderhoud, reparaties en keuringen uit te voeren voor de Veegmachines.

5.2 Onder onderhoud valt:

- alle onderhoud volgens voorschrift van de fabrikant, inclusief alle daarbij benodigde originele middelen en originele materialen;
- alle reparaties volgens voorschrift van de fabrikant, inclusief alle daarbij benodigde originele middelen en originele materialen;
- keuringen en alle onderhoud, dat daaruit voortvloeit, inclusief alle daarbij benodigde middelen en materialen;
- hulp bij pech en alle onderhoud, dat daaruit voortvloeit, inclusief alle daarbij benodigde middelen en materialen.

5.3 Reserveonderdelen van de meest bedrijfskritische Veegmachines dienen zoveel mogelijk op voorraad aanwezig te zijn bij de Opdrachtnemer.

5.4 Opdrachtnemer is op werkdagen tussen 07.00 en 18.00 uur telefonisch bereikbaar, daarnaast is er een telefonische bereikbaarheid voor calamiteiten buiten reguliere werktijden en weekenden.

5.5 Wanneer de kosten en omvang niet opwegen tegen de reistijd naar Opdrachtnemer is Opdrachtgever gerechtigd de dienst elders uit te laten voeren.

Diamant-groep:	XXX:
----------------	------

Artikel 6, Onderhoud

- 6.1 Onderhoud wordt ruim van te voren ingepland door de Opdrachtnemer in overleg met de Opdrachtgever.
- 6.2 De planning van het onderhoud vindt plaats in overleg tussen Partijen.
- 6.3 De mogelijkheid bestaat het Onderhoud desgewenst buiten de reguliere werktijden uit te laten voeren.
- 6.4 De Veegmachines die onderhoud nodig hebben worden in overleg tussen Partijen of door Opdrachtgever gebracht of door Opdrachtnemer opgehaald en na onderhoud teruggebracht (haal- en brengservice).
- 6.5 De doorlooptijd van het onderhoud is maximaal twee werkdagen.
- 6.6 Indien Opdrachtnemer de doorlooptijd wegens omstandigheden niet haalt, wordt Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld. Het stelselmatig overschrijden van de maximale reparatietermijn kan leiden tot het ontbinden van de Raamovereenkomst.

Artikel 7, Reparatie en schade

- 7.1 Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om spoedeisende storingen ook buiten de gangbare werktijden (tussen 08.00 – 17.00 uur) ter plaatse uit te voeren.
- 7.2 De Veegmachines die onderhoud nodig hebben worden in overleg tussen Partijen of door Opdrachtgever gebracht of door Opdrachtnemer opgehaald en na onderhoud teruggebracht (haal- en brengservice).
- 7.3 De responsetijd voor spoedeisende storingen bedraagt maximaal 2 uur. Binnen 2 uur dient Opdrachtnemer ter plaatse te zijn op de locatie waar de Veegmachines op dat moment aanwezig zijn.
- 7.4 De doorlooptijd van de reparatie is maximaal vier werkdagen.
- 7.5 Opdrachtnemer voert een inspectie uit op de te repareren Veegmachine en geeft een indicatie van verwachte reparatiekosten en doorlooptijd van de reparatie. Opdrachtgever kan op dat moment afzien van reparatie. In dat geval worden alleen de bestede uren in rekening gebracht.
- 7.6 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor eventuele berging van de Veegmachine.
- 7.7 Bij reparaties > € 500,- stuurt Opdrachtnemer een offerte/prijsindicatie naar de verantwoordelijke contactpersoon van Opdrachtgever. Na formele goedkeuring kan reparatie plaatsvinden. Indien goedkeuring uitblijft dient contact opgenomen worden met de projectleider.
- 7.8 Reparaties < € 500,- kunnen zonder goedkeuring plaatsvinden nadat de contactpersoon over de reparatie is geïnformeerd.

Diamant-groep:	XXX:
----------------	------

- 7.9 Om een reparatie te kunnen aanmelden bij contactpersoon, dient er een reparatie bon (GX bon) aanwezig te zijn, en dient het bonnummer in de aanmelding opgenomen te zijn.

Artikel 8, Keuringen

- 8.1 De Opdrachtnemer dient aantoonbaar en vakbekwaam te zijn om de Veegmachines te mogen keuren.
- 8.2 De keuringen worden in overleg gepland tussen de Opdrachtnemer en de contactpersoon Opdrachtgever. Alle keuringscertificaten worden gestuurd naar Opdrachtgever.
- 8.3 De Opdrachtnemer is mede verantwoordelijk voor de expiratedatum van de keuringscertificaten.
- 8.4 De keuringen kunnen worden gecombineerd met preventief/correctief onderhoud en uitgevoerd ter plaatse van de Opdrachtnemer.
- 8.5 Opdrachtnemer levert na keuring van de Veegmachine een gedetailleerd keuringsrapport. In het keuringsrapport wordt gerapporteerd over het keuringsresultaat en eventuele aanbevelingen voor het onderhoud, reparatie of revisie.

Artikel 9, Nieuwe Veegmachines

- 9.1 Nieuwe Veegmachines worden gedurende de garantieperiode onderhouden en gerepareerd door de leverancier die deze heeft geleverd.

Artikel 10, Milieu en arbo

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

Artikel 11, Nakoming en ontbinding

- 11.1 Opdrachtgever heeft het recht het onderhoud, reparatie of keuring elders te laten uitvoeren indien:
- Opdrachtnemer het onderhoud niet of niet tijdig kan uitvoeren;
 - de maximale onderhouds- of reparatietermijn stelselmatig wordt overschreden.
- 11.2 Bij afwijkingen in de overeengekomen afspraken, die langer dan 20 werkdagen voortduren, heeft Opdrachtgever het recht de Raamovereenkomst onmiddellijk op te zeggen.

Artikel 12, Communicatie

Diamant-groep:	XXX:
----------------	------

- 12.1 Opdrachtnemer benoemt op strategisch-, tactisch- en operationeel niveau één accountmanager (en een vervanger) die voor Opdrachtgever het centrale aanspreekpunt is, die de dienstverlening voor Opdrachtgever coördineert, die zorg draagt voor (toezicht op) naleving van de Raamovereenkomst door Opdrachtnemer en toezicht houdt op de kwaliteit van de totale dienstverlening van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer stelt tevens één vaste contactpersoon (en een vervanger) beschikbaar, die primair verantwoordelijk is voor de naleving en verdere invulling van de Raamovereenkomst en die hiervoor als eerste aanspreekpunt fungeert voor de betreffende Opdrachtgever. Deze contactpersoon (en vervanger) dient tijdens werkuren tussen 07.00 uur en 17.00 uur telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn en beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.
- 12.2 Het personeel van Opdrachtnemer dient zich altijd te kunnen identificeren middels een geldig identificatiebewijs. Bij het niet voldoen hiervan is Opdrachtgever gerechtigd het betrokken personeelslid de toegang tot de locatie te ontzeggen en/of te (laten) verwijderen.
- 12.3 De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt als volgt plaats:

Strategisch/ tactisch	Manager en projectleider GroenXtra	1x per halfjaar	Bijzonderheden naar aanleiding van de managementinformatie. Toekomstige ontwikkelingen in de organisatie
Operationeel	Projectleiders en uitvoerders	Indien nodig	Operationele zaken

Artikel 13, Evaluatie

- 13.1 Opdrachtnemer evalueert minimaal eenmaal per halfjaar kosteloos de dienstverlening met Opdrachtgever. Hierbij wordt de uitvoering van de dienstverlening besproken, welke ontwikkelingen er zijn binnen de organisaties, de tevredenheid van de medewerkers van Opdrachtgever, de nakoming van overeengekomen afspraken etc. Tevens vindt besluitvorming plaats.
- 13.2 De gedurende evaluaties gemaakte afspraken tussen partijen, zoals vastgelegd en overeengekomen in gespreksverslagen, 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 dan wel de aard van de afspraken verkennend/informatief zijn en geen bindend karakter hebben.

Artikel 14, Managementinformatie

- 14.1 Opdrachtnemer stelt binnen een maand na afloop van het betreffende halfjaar een digitale managementrapportage op. De managementrapportage omvat minimaal de volgende gegevens:
- de bereikbaarheid;
 - de responsetijd bij spoedeisende reparaties;
 - de doorlooptijd van het onderhoud en de reparaties;
 - de kwaliteit van de dienstverlening;

Diamant-groep:	XXX:
----------------	------

- de opvolging van klachten en klachtenafhandeling.

14.2 managementinformatie is immer in overeenstemming met de AVG.

Artikel 15, Kwaliteitsmeetsysteem

- 15.1 Periodiek zal de performance van de Opdrachtnemer worden gemeten. Deze meting heeft betrekking op:
- de bereikbaarheid;
 - de responsetijd bij spoedeisende reparaties;
 - de doorlooptijd van het onderhoud en de reparaties;
 - de kwaliteit van de dienstverlening;
 - de opvolging van klachten en klachtenafhandeling.
- 15.2 Bovenstaande aandachtspunten maken deel uit van het periodieke overleg tussen Partijen.
- 15.3 Indien Opdrachtnemer stelselmatig tekortschiet in haar dienstverlening zal een malus in rekening worden gebracht van 5% van de gerealiseerde jaaromzet over het leveringsjaar van Opdrachtgever. Deze malus kan slechts éénmaal per jaar worden opgelegd.
- 15.4 De malus wordt opgelegd indien Opdrachtnemer niet voldoet aan de gestelde kwaliteit van de dienstverlening of de doorlooptijd van het Onderhoud en reparatie.

Artikel 16, Dienstverleningsplan

- 16.1 Opdrachtnemer hanteert het dienstverleningsplan zoals opgenomen in Bijlage 2.

Artikel 17, SROI

- 17.1 Opdrachtnemer hanteert het plan van aanpak SROI zoals opgenomen in Bijlage 3.

Artikel 18, Prijzen

- 18.1 Opdrachtnemer brengt uitsluitend de daadwerkelijk gewerkte uren in rekening bij Opdrachtgever.
- 18.2 De prijzen staan vast tot en met 31 december 2023. Voor de prijzen geldt een jaarlijkse indexering, voor het eerst op 1 januari 2024, op basis van het CBS indexcijfer "CAO-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen totaal CAO sectoren (2010=100)" peildatum 3e kwartaal.
- 18.3 De in de Inschrijving vermelde bedragen met twee decimalen achter de komma, zijn uitgedrukt in Euro's en exclusief omzetbelasting (btw), tenzij duidelijk anders is vermeld.

Diamant-groep:	XXX:
----------------	------

18.4 Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de in de offerteaanvraag gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

18.5 Er worden geen overige kosten in rekening gebracht.

Artikel 19, Facturering

19.1 Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever achteraf, na goedkeuring van de pro-forma factuur (> € 250,-) door Opdrachtgever.

19.2 Op de factuur vermeldt Opdrachtnemer ten minste de volgende informatie:

- de wettelijk verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl > zakelijk > btw > administratie bijhouden > facturen maken > wettelijk verplichte gegevens;
- de naam en het adres van Opdrachtgever;
- contractnummer;
- volgnummer factuur;
- GX bonnummer;
- Veegmachinenummer;
- aantallen uren en uurtarieven;
- aantallen materialen en prijzen;
- totaal in rekening gebrachte bedrag exclusief btw.

19.3 Opdrachtgever kan een vergelijking maken tussen het totaal door Opdrachtnemer gefactureerde bedrag en de door de Opdrachtgever goedgekeurde aantallen en prijzen. Opdrachtgever houdt zich het recht voor niet te betalen als er afwijkingen zijn.

19.4 De definitieve facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, verzonden aan dgdigitalefacturen@diamant-groep.nl.

De tenaamstelling van de facturen luidt:

Diamant-groep

T.a.v. Crediteurenadministratie

Postbus 5033

5004 EA Tilburg

Artikel 20, Betalingsvoorwaarden

20.1 De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na factuurdatum.

20.2 Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de Opdrachtgever of 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 Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

Diamant-groep:	XXX:
----------------	------

- 20.3 De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan Opdrachtnemer aan indien 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 dient binnen de betaaltermijn te zijn voldaan.
- 20.4 Het is Opdrachtnemer niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.

Artikel 21, Overige verplichtingen

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

Artikel 22, Controle

- 22.1 Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om de wijze van de uitvoering van deze Overeenkomst te controleren.
- 22.2 Opdrachtgever is gerechtigd alle mogelijke maatregelen te treffen die haar redelijk voorkomen. Eventuele kosten van de controles worden gedragen door 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.
- 22.3 Opdrachtnemer is slechts tot vergoeding van kosten gehouden voor zover de kosten aantoonbaar en redelijkerwijs gemaakt zijn.

Artikel 23, Klachtenregeling

- 23.1 Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk, telefonisch of per e-mail zijn ingediend.
- 23.2 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:
- het in behandeling nemen van alle klachten;
 - afhandeling van alle gemelde klachten binnen 5 werkdagen;
 - voorkoming van herhaling van klachten;
- 23.3 Van ieder klacht wordt door Opdrachtnemer geregistreerd:
- naam van de klager;
 - datum en tijd indiening klacht;
 - afhandelingsdatum klacht;
 - aard ingediende klacht;

Diamant-groep:	XXX:
----------------	------

- wijze en resultaat afhandeling klacht;
- wel of niet gegrondverklaring.

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

Artikel 24, Geheimhouding

- 24.1 Partijen merken hierbij de in het kader van deze Raamovereenkomst aan elkaar verstrekte informatie aan als vertrouwelijk ('vertrouwelijke informatie'), tenzij beide Partijen bepaalde informatie expliciet als niet vertrouwelijk hebben aangemerkt. vertrouwelijke informatie kan in elke vorm, mondeling of schriftelijk, worden verstrekt.
- 24.2 Het is Partijen niet toegestaan vertrouwelijke informatie van de wederpartij aan derden beschikbaar te stellen, te kopiëren of anderszins te gebruiken of te verspreiden zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de wederpartij.
- 24.3 Partijen bij deze Raamovereenkomst zullen alle vertrouwelijke informatie die zij ontvangen, inclusief het bestaan en de inhoud van deze Raamovereenkomst, geheim houden en niet in enige vorm meedelen of beschikbaar stellen aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij.
- 24.4 Partijen zullen de vertrouwelijke informatie uitsluitend bekend maken aan hun personeel voor zover deze daarvan kennis dient te nemen voor de uitvoering van de Raamovereenkomst. Partijen zullen hun geheimhoudingsplicht ten aanzien van de vertrouwelijke informatie integraal opleggen aan hun personeel.
- 24.5 Partijen zijn tot geheimhouding van de vertrouwelijke informatie gehouden totdat de verstrekte gegevens van openbare bekendheid zijn geworden, buiten toedoen of nalaten van de Partij die de vertrouwelijke informatie heeft ontvangen of indien een Partij daartoe, op grond van wet of regelgeving of een bindende beslissing van een bevoegde rechter of van een andere bevoegde overheidsinstantie is gehouden. In dergelijke gevallen zal de Partij die de vertrouwelijke informatie aan derden bekend wil maken, de andere Partij hieromtrent vooraf op de hoogte stellen en, waar mogelijk, de inhoud van de openbaarmaking met de andere Partij afstemmen.
- 24.6 De Opdrachtnemer verplicht zich de vertrouwelijke informatie op geen enkele wijze, in gewijzigde noch in ongewijzigde vorm, in exploitatie te nemen of toe te passen voor een ander doel dan voor de uitvoering van de opdracht, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij. Indien het gebruik van de vertrouwelijke informatie door de ontvanger resulteert in rechten van intellectueel eigendom of soortgelijke aanspraken zal de ontvanger van de betreffende vertrouwelijke informatie deze rechten en/of aanspraken om niet overdragen aan de Partij die de vertrouwelijke informatie heeft verstrekt.
- 24.7 Na beëindiging van deze Raamovereenkomst zullen Partijen de aan de wederpartij ter beschikking gestelde vertrouwelijke informatie op eerste verzoek retourneren of vernietigen.

Artikel 25, Aansprakelijkheid

Diamant-groep:	XXX:
----------------	------

- 25.1 Indien Opdrachtnemer geheel of gedeeltelijk tekortschiet in de nakoming van zijn verplichting(en) uit hoofde van de Raamovereenkomst, is hij tegenover de Opdrachtgever aansprakelijk en dient hij de door Opdrachtgever geleden en te lijden schade, waaronder begrepen door Opdrachtgever gemaakte kosten ter beperking van haar schade, te vergoeden.
- 25.2 De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is beperkt tot vergoeding van het bedrag waarvoor Opdrachtnemer verzekerd is, conform artikel 25.5.
- 25.3 De aansprakelijkheid van Partijen strekt niet tot vergoeding van indirecte schade, waaronder begrepen bedrijfsschade, winstderving en/of stagnatieschade.
- 25.4 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor niet, onvolledige of onjuiste naleving van deze Raamovereenkomst voor zover zij zich gerechtvaardigd kan beroepen op overmacht. 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 Opdrachtnemer zich heeft ingespannen de gevolgen van de overmachtssituatie voor Opdrachtgever zoveel mogelijk te beperken.
- 25.5 Opdrachtnemer heeft een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten met een dekking van minimaal € 1.000.000,- per gebeurtenis met een maximum van tenminste € 2.000.000,- per jaar, zie Bijlage 4.
- 25.6 De in dit artikel 25 gestelde beperkingen in de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer vervallen in geval er sprake is van opzet, grove schuld of nalatigheid van de Opdrachtnemer.

Artikel 26, Toepasselijke voorwaarden en geschillen

- 26.1 Op deze Raamovereenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 26.2 Alle geschillen (daaronder begrepen die welke slechts door één der Partijen als zodanig worden beschouwd) die naar aanleiding van deze Raamovereenkomst tussen Partijen mochten ontstaan en die niet door minnelijk overleg blijken te kunnen worden opgelost, zullen aanhangig worden gemaakt bij de bevoegde rechter.
- 26.3 Op deze Raamovereenkomst zijn de inkoopvoorwaarden van toepassing zoals bijgevoegd in Bijlage 5. Bij geschillen over de uitleg van deze Raamovereenkomst gaat de inhoud van deze Raamovereenkomst boven de inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever en worden bij strijdigheid de betreffende bepalingen uit de inkoopvoorwaarden buiten beschouwing gelaten, tenzij op grond van deze inkoopvoorwaarden hogere eisen aan de Opdrachtnemer worden gesteld.
- 26.4 Wijzigingen op deze Raamovereenkomst, en aanvullingen daarop, zijn slechts geldig voor zover deze, na onderling overleg, door Partijen schriftelijk zijn vastgelegd.
- 26.5 Indien en voor zover één of meer van de bepalingen in deze Raamovereenkomst onverbindend zijn of worden, dan blijven de overige bepalingen in deze Raamovereenkomst onverkort van kracht. Partijen verbinden zich alsdan om de niet-verbindende bepalingen te vervangen door bepalingen die wel verbindend zijn en die zoveel mogelijk aansluiten bij het doel en de strekking van de niet-verbindende bepalingen.

Diamant-groep:	XXX:
----------------	------

26.6 Opdrachtnemer kan haar rechten en/of verplichtingen uit deze Raamovereenkomst enkel aan derden overdragen na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever.

Aldus overeengekomen, in tweevoud opgemaakt en ondertekend te Tilburg op 2023.

Diamant-groep

XXX

H.A.P.J.M. Bool,
Algemeen Directeur

.....
.....

Diamant-groep:	XXX:
----------------	------

BIJLAGE 1 PRIJZEN

CONCEPT

Diamant-groep:	XXX:
----------------	------

BIJLAGE 2 DIENSTVERLENINGSPLAN

CONCEPT

Diamant-groep:	XXX:
----------------	------

BIJLAGE 3 SROI PLAN VAN AANPAK

CONCEPT

Diamant-groep:	XXX:
----------------	------

BIJLAGE 4 BEDRIJFSAANSPRAKELIJKHEIDSVERZKERING OPDRACHTNEMER

CONCEPT

Diamant-groep:	XXX:
----------------	------

BIJLAGE 5 ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN OPDRACHTGEVER

CONCEPT

Diamant-groep:	XXX:
----------------	------