

BIJLAGE 10B
CONCEPT RAAMOVEREENKOMST
VEEGMACHINES (PERCEEL 2)

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, nadere opdrachten.....	5
artikel 6, leveringsprogramma	5
artikel 7, algemeen.....	6
artikel 8, milieu en arbo	6
artikel 9, bedrijfseconomische aspecten	7
artikel 10, onderhoud tijdens garantieperiode	7
artikel 11, opleidingen	7
artikel 12, naslagwerk	8
artikel 13, garantie	8
artikel 14, servicedienst.....	8
artikel 15, levertijd	9
artikel 16, communicatie.....	9
artikel 17, evaluatie	10
artikel 18, managementinformatie	10
artikel 19, kwaliteitsmeetsysteem.....	10
artikel 20, dienstverleningsplan.....	11
artikel 21, sroi	11
artikel 22, prijzen.....	11
artikel 23, facturering	11
artikel 24, betalingsvoorwaarden	12
artikel 25, overige verplichtingen	12
artikel 26, controle.....	13
artikel 27, klachtenregeling	13
artikel 28, geheimhouding	13
artikel 29, aansprakelijkheid.....	14
artikel 30, toepasselijke voorwaarden en geschillen	15
bijlage 1 prijzen	16
bijlage 2 dienstverleningsplan	17
bijlage 3 sroi plan van aanpak.....	18
bijlage 4 bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering opdrachtnemer	19
bijlage 5 algemene inkoopvoorwaarden opdrachtgever	20

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 "**Raamcontractant**";

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 27 januari 2023 zijn de aanbestedingsdocumenten beschikbaar gesteld via TenderNed, met kenmerk en is het Bestek uitgebracht met besteknummer DG22-206.
- D. Raamcontractant heeft op 2023 een Inschrijving ingediend voor levering en onderhoud tijdens de garantieperiode van Veegmachines (perceel 2).
- E. De aanbesteding heeft geleid tot gunning van de Opdracht (perceel 2) aan twee Inschrijvers, de Raamcontractanten, waaronder de Raamcontractant.
- F. Partijen leggen in deze Raamovereenkomst de voorwaarden vast waaronder Raamcontractant de Veegmachines levert en onderhoud tijdens de garantieperiode (perceel 2).
- G. Raamcontractant is bereid en gehouden de Veegmachines te leveren en te onderhouden tijdens de garantieperiode (perceel 2) 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 levering en het onderhoud tijdens de garantieperiode van Veegmachines zoals omschreven in het programma van eisen;
Opdrachtgever:	Diamant-groep;
Partijen:	Opdrachtgever en Raamcontractant;
Perceel 2:	Levering en onderhoud tijdens garantieperiode van Veegmachines;
Projectorganisatie:	Euro Management Consultants B.V, gevestigd en kantoorhoudend te 5554 XA Valkenswaard aan de Kluizerdijk 1d;
Raamcontractant:	een van de Inschrijvers met wie de Opdrachtgever de Raamovereenkomst heeft gesloten;
Raamovereenkomst:	de overeenkomst die als resultaat van deze aanbestedingsprocedure met de Raamcontractant 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 Raamcontractant 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 Raamcontractant van 2023.
- 2.2.1 Indien op grond van lager gerangschikte bescheiden hogere eisen worden gesteld aan de Raamcontractant, 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 Raamcontractant verplicht zich deze Raamovereenkomst gedurende de looptijd uit te voeren.

Artikel 3, Opdrachtverstrekking en aanvaarding

- 3.1 Opdrachtgever verstrekt aan Raamcontractant de Opdracht tot het leveren van Veegmachines en onderhoud tijdens de garantieperiode, gelijk Raamcontractant 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 19 april 2023 en wordt aangegaan voor een periode van bijna 3 jaar en elf en halve maand tot en met 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 Raamcontractant 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 Raamovereenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang en zonder opzegtermijn te beëindigen door middel van een aangetekend schrijven indien:

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

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 voorvloeiende kosten voor rekening komen van de in gebreke blijvende Partij.
- 4.5 De maximale waarde van de Raamovereenkomst bedraagt € 1.500.000,- (perceel 2), 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, Nadere opdrachten

- 5.1 Indien Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst een investering doet in Veegmachines zal via een minicompetitie onder de Raamcontractanten deze Nadere opdracht gegund worden aan één van deze Raamcontractanten. (Bij de investering zal vaak inruil van gebruikte Veegmachines t meegenomen worden). De offerte-uitvraag zal worden verstuurd aan alle Raamcontractanten.
- 5.2 De Raamcontractanten bieden bij de Nadere opdracht aan conform de voorwaarden en uitgangspunten van de Raamovereenkomst. De Raamcontractanten zijn vrij om haar prijzen aan te bieden in de Nadere opdracht.
- 5.3 Het gunningcriterium bij de mini-competitie is de prijs (60%) en praktijktest (40%).

Artikel 6, Leveringsprogramma

- 6.1 Opdrachtgever heeft twee verschillende type Veegmachines:
1. Veegmachine groot tussen 4,0 m3 en 5,0 m3
 2. Veegmachine klein tussen 1,5 m3 en 2 m3
- 6.2 Minimum eisen Veegmachine groot:
- Het netto laadvermogen bedraagt minimaal 5.000 kg.
 - De vuilcontainer heeft een netto inhoud van minimaal 4,0 m3 en maximaal 5,0 m3.
 - De maximale breedte van de veegmachine (zonder borstels) bedraagt 1800 millimeter.
 - De maximale lengte van de machine bedraagt 4.500 millimeter (inclusief borstels) exclusief de optionele derde borstel.
 - De maximale hoogte van de machine bedraagt 2.500 millimeter (exclusief zwaailamp).

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

- De maximale draaistraal van de veegmachine inclusief borstels bedraagt 2.900 millimeter (gemeten binnen twee muren).
- Het maximaal totaalgewicht van de machine (ledig gewicht vermeerderd met laadvermogen) bedraagt max. 12 ton.

6.3 Minimum eisen Veegmachine klein:

- Het netto laadvermogen bedraagt minimaal 2000 kg.
- De vuilcontainer heeft een netto inhoud tussen 1,5 -m3 en 2,0 m3
- De maximale breedte van de Veegmachine (zonder borstels) bedraagt 1300 millimeter.
- De maximale lengte van de Veegmachine bedraagt 4.500 millimeter (inclusief borstels) exclusief de optionele derde borstel.
- De maximale hoogte van de Veegmachine bedraagt 2.100 millimeter (exclusief zwaailamp).
- De maximale draaistraal van de Veegmachine inclusief borstels bedraagt 2.500 millimeter (gemeten binnen twee muren).

Artikel 7, Algemeen

7.1 Veegmachine voldoet aan:

- alle Nederlandse en Europese wettelijke bepalingen, voorschriften, normen en richtlijnen, geldend op het moment van levering aan Opdrachtgever.
- machinerichtlijn 2006/42 EG.
- CE-markering.
- NEN-EN 15429-1 en NEN-EN 15429-2.
- Is nieuw en ongebruikt

7.2 De Veegmachine wordt geleverd in standaard grijs chassis en velgen, RAL 9000 (wit) cabine en laadbak.

7.3 De Veegmachine wordt bedrijfsklaar inclusief kenteken en tenaamstelling alsmede vrij van bestickering en zonder enige vorm van reclame geleverd, uitgezonderd merknaam en type aanduiding (zo minimaal mogelijk).

7.4 De bediening van de Veegmachine is eenvoudig door één persoon te geschieden.

Artikel 8, Milieu en arbo

8.1 De Veegmachine voldoet aan de emissie eisen van minimaal Euro 6 en is voorzien van een gesloten zelf regenererend roetfilter.

8.2 onderstel van de Veegmachine is voorzien van een deugdelijke en goed werkende vering en demping. De vering dient ook bij maximale belading een veilig weggedrag te garanderen.

8.3 De veegmachine is voorzien van een PM 10 certificaat.

8.4 De veegmachine voldoet aan de Arbo richtlijnen (2002/44/EG), inzake trillingsbelasting onder Nederlandse gebruikersomstandigheden, zodanig dat er 8 uur aaneengesloten mee gewerkt mag worden.

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

Artikel 9, Bedrijfseconomische aspecten

- 9.1 De te garanderen levensduur in draaiuren bedraagt minimaal 10.000 veeguren, gebaseerd op een inzet van circa 1.800 veeguren per jaar.

Artikel 10, Onderhoud tijdens garantieperiode

- 10.1 De Veegmachine wordt tijdens de garantieperiode onderhoud door Opdrachtnemer.
- 10.2 De Veegmachine wordt geleverd inclusief centrale smering.
- 10.3 De Veegmachine is voorzien van een bedrijfsuren- en veeg urenteller, direct eenvoudig uit leesbaar in cabine.
- 10.4 Het niveau van de hydraulische vloeistof is aan de buitenzijde eenvoudig controleerbaar en in de cabine bevindt zich een waarschuwingssysteem voor een te laag niveau van de hydraulische vloeistof.
- 10.5 Het dagelijks en wekelijks onderhoud kan door de chauffeur eenvoudig en snel worden uitgevoerd.
- 10.6 De Veegmachine is voorzien van een zelfreinigende ventilator d.m.v. water.
- 10.7 Gelijktijdig met de aflevering van de Veegmachine levert Opdrachtnemer een overzicht van alle benodigde inspectie- en onderhoudsbeurten, dagelijkse onderhoud werkzaamheden incl. overzicht werkzaamheden en alle redelijkerwijs te verwachten reparaties met normtijden.
- 10.8 Opdrachtgever streeft naar een optimale inzet en bedrijfszekerheid van de Veegmachine. Opdrachtnemer levert een overzicht aan van het aantal dagen per jaar dat de Veegmachine buiten gebruik is als gevolg van alle redelijkerwijs te verwachten reparaties, storingen en onderhoud aan de complete Veegmachine. Opdrachtnemer levert hiertoe een onderhoudsplanung (inclusief alle keuringen) voor de komende 6 jaar, gebaseerd op 1.800 veeguren per jaar.
- 10.9 Opdrachtnemer garandeert dat alle onderdelen die nodig zijn voor 90% van de voorkomende reparaties en onderhoudswerkzaamheden binnen 24 uur ter plaatse van de locatie van opdrachtgever zijn. Indien dit in de praktijk niet mogelijk blijkt te zijn, heeft opdrachtgever toestemming om andere dan originele onderdelen (OEM), maar wel gelijkwaardig, in overleg met Opdrachtnemer te (laten) monteren om de bedrijfszekerheid van de Veegmachine zoveel mogelijk te waarborgen, waarbij de volledige garantie van kracht blijft. Opdrachtnemer levert een beschrijving van de bestelprocedure voor de onderdelen aan.

Artikel 11, Opleidingen

- 11.1 De Opdrachtnemer verzorg voorafgaand aan de feitelijke ingebruikname van de Veegmachines opleidingen en instructie.
- 11.2 De Opdrachtnemer zorg tevens voor instructiekaarten ten behoeve van:
- a. Onderhoud dat uitgevoerd dient te worden voor, tijdens en na gebruik door de chauffeur;

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

- b. Eerstelijns onderhoud door de chauffeur;
- c. Overige zaken ter voorkoming van storingen.

Artikel 12, Naslagwerk

- 12.1 Opdrachtnemer levert voorafgaand aan, of gelijk met de levering van de eerste Veegmachine en/of materieel de volgende documentatie, geschreven in de Nederlandse taal, aan:
1. Werkplaatshandboek (2 stuks), met daarin de volgende onderwerpen:
 - onderhoudsintervallen met inspectierapporten;
 - onderhoud uit te voeren door gebruiker.
 2. Chauffeurs/bedieningshandboek met daarin bedieningshandleiding en veiligheidsinstructies.
 3. Technische overzichtstekeningen, zoals voor-, zij- en achteraanzichten.

Artikel 13, Garantie

- 13.1 Algemene garantietermijn betreft een periode van ten minste 12 maanden en ten minste 1.800 motor draaiuren (gerekend vanaf datum overdracht) op de complete Veegmachine en/of materieel, dus ook inclusief alle (separate) onderdelen. Langer is wenselijk (iedere maand extra garantie omvat ook automatisch een verhoging van 150 uur veeguren per extra maand garantie, binnen de garantietermijn).
- 13.2 Opdrachtnemer geeft Opdrachtgever toestemming andere dan originele (OEM) onderdelen, maar wel gelijkwaardig, toe te passen (in overleg, indien opdrachtnemer niet kan leveren) tijdens de gehele levensduur van de Veegmachine en/of materieel.
- 13.3 Alle kosten ingevolge garantie en/of garantiwerkzaamheden komen voor rekening van de Opdrachtnemer. Hieronder worden inbegrepen de kosten welke gemaakt moeten worden voor of door derden leveranciers om herstel mogelijk te maken, danwel de kosten voor het herstellen van gevolgen van de oorzaak. Voor de garantiereparaties geldt: 90% van de garantiereparaties dient uiterlijk binnen 4 uur na melding aan te vangen bij het servicesteunpunt voor de opdrachtgever.
- 13.4 Opdrachtgever voert in principe zelf het reparatie en onderhoud aan de veegmachines uit, echter indien Opdrachtgever werkzaamheden uitbesteedt aan Opdrachtnemer geldt: de overige reparaties dienen uiterlijk binnen 24 uur aan te vangen. De totale stilstandtijd van de Veegmachine is in een realistische verhouding met de werkelijke reparatieduur (norm 2:1, dit betekent dat indien de Veegmachine 1 reparatie uur ondergaat er maximaal 2 klokuren stilstand mag optreden, dit nadat de responstijden zijn ingegaan). Voor reparaties die het gevolg zijn van onoordeelkundig gebruik ligt de bewijslast bij Opdrachtnemer.

Artikel 14, Servicedienst

- 14.1 Opdrachtnemer heeft een 24 uren servicedienst die 7 dagen per week (maandag t/m vrijdag) bereikbaar is. U dient het servicetelefoonnummer op te geven.

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

- 14.2 De servicedienst van de aanbieder is tijdens werkdagen bij storing/problemen in de van de Opdrachtgever altijd binnen 1 uur ter plaatse bij de defecte Veegmachine en materieel.
- 14.3 Opdrachtnemer beschikt over een servicepunt dat vanuit de standplaats van Opdrachtgever (Tilburg) binnen 60 minuten aan te rijden is. Bij dit servicepunt dienen ten minste 90% van alle voorkomende reparaties en onderhoudswerkzaamheden uitgevoerd te kunnen worden. De rijtijd gemeten in minuten volgens routeplanner (bijvoorbeeld www.routenet.nl) zonder rekening te houden met files en weersomstandigheden.
- 14.4 De technische ondersteuning en onderdelenvoorziening is gedurende 10 jaar na levering van de Veegmachine en/of materieel gewaarborgd. Bij modificaties uitgevoerd door de Opdrachtnemer, zal alle documentatie direct geactualiseerd worden.

Artikel 15, Levertijd

- 15.1 De maximale levertijd wordt in overleg bepaald, gerekend vanaf datum opdracht. Indien de overeengekomen levertijd overschreden wordt, dient Opdrachtnemer kosteloos een vervangende Veegmachine beschikbaar te stellen.
- 15.2 Indien Opdrachtnemer geen gelijkwaardige Veegmachine kan leveren, is Opdrachtgever gerechtigd de marktconforme kosten voor vervangend vervoer bij Opdrachtnemer in rekening te brengen met een maximum van 5% van de opdrachtwaarde per Veegmachine.

Artikel 16, Communicatie

- 16.1 Raamcontractant 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 Raamcontractant en toezicht houdt op de kwaliteit van de totale dienstverlening van Raamcontractant. Raamcontractant 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.
- 16.2 Het personeel van Raamcontractant 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 ontfagen en/of te (laten) verwijderen.
- 16.3 De communicatie tussen Opdrachtgever en Raamcontractant vindt als volgt plaats:

Strategisch/ tactisch	Manager en projectleider VeegXtra	1x per halfjaar	Bijzonderheden naar aanleiding van de managementinformatie. Toekomstige ontwikkelingen in de organisatie
--------------------------	---	-----------------	--

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

Operationeel	Projectleiders en uitvoerders	Indien nodig	Operationele zaken
--------------	-------------------------------	--------------	--------------------

Artikel 17, Evaluatie

- 17.1 Raamcontractant 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.
- 17.2 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 18, Managementinformatie

- 18.1 Raamcontractant stelt binnen een maand na afloop van het betreffende halfjaar een digitale managementrapportage op. De managementrapportage omvat minimaal de volgende gegevens:
- levertijd Veegmachines;
 - 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.
- 18.2 De managementinformatie is immer in overeenstemming met de AVG.

Artikel 19, Kwaliteitsmeetsysteem

- 19.1 Periodiek zal de performance van de Raamcontractant worden gemeten. Deze meting heeft betrekking op:
- levertijd Veegmachines;
 - 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.
- 19.2 Bovenstaande aandachtspunten maken deel uit van het periodieke overleg tussen Partijen.

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

- 19.3 Indien Raamcontractant 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.
- 19.4 De malus wordt opgelegd indien Raamcontractant niet voldoet aan de gestelde kwaliteit van de dienstverlening of de doorlooptijd van het Onderhoud en reparatie.

Artikel 20, Dienstverleningsplan

- 20.1 Raamcontractant hanteert het dienstverleningsplan zoals opgenomen in Bijlage 2.

Artikel 21, SROI

- 21.1 Raamcontractant hanteert het plan van aanpak SROI zoals opgenomen in Bijlage 3.

Artikel 22, Prijzen

- 22.1 Raamcontractant brengt uitsluitend de daadwerkelijk gewerkte uren in rekening bij Opdrachtgever.
- 22.2 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.
- 22.3 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.
- 22.4 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 Raamcontractant.
- 22.5 Er worden geen overige kosten in rekening gebracht.

Artikel 23, Facturering

- 23.1 Raamcontractant factureert de Opdrachtgever achteraf. Voor onderhoud na goedkeuring van de pro-forma factuur (> € 250,-) door Opdrachtgever. Bij investering na levering van de Veegmachines.
- 23.2 Op de factuur vermeldt Raamcontractant 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;

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

- volgnummer factuur;
- GX bonnummer;
- inkoopordernummer (bij investering Veegmachines);
- Veegmachinenummer;
- aantallen en specificatie geleverde Veegmachine(s);
- aantallen uren en uurtarieven;
- aantallen materialen en prijzen;
- totaal in rekening gebrachte bedrag exclusief btw.

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

23.4 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 24, Betalingsvoorwaarden

24.1 De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na factuurdatum.

24.2 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 Raamcontractant niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

24.3 De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan Raamcontractant 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.

24.4 Het is Raamcontractant niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.

Artikel 25, Overige verplichtingen

25.1 Raamcontractant 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.

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

Artikel 26, Controle

- 26.1 Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om de wijze van de uitvoering van deze Overeenkomst te controleren.
- 26.2 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 Raamcontractant niet aan zijn verplichtingen blijkt te hebben voldaan. In dat geval worden de kosten gedragen door de Raamcontractant.
- 26.3 Raamcontractant is slechts tot vergoeding van kosten gehouden voor zover de kosten aantoonbaar en redelijkerwijs gemaakt zijn.

Artikel 27, Klachtenregeling

- 27.1 Raamcontractant zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk, telefonisch of per e-mail zijn ingediend.
- 27.2 Raamcontractant is verantwoordelijk voor:
- het in behandeling nemen van alle klachten;
 - afhandeling van alle gemelde klachten binnen 5 werkdagen;
 - voorkoming van herhaling van klachten;
- 27.3 Van ieder klacht wordt door Raamcontractant geregistreerd:
- naam van de klager;
 - datum en tijd indiening klacht;
 - afhandelingsdatum klacht;
 - aard ingediende klacht;
 - wijze en resultaat afhandeling klacht;
 - wel of niet gegrondverklaring.
- 27.4 Per halfjaar vindt overleg plaats tussen Opdrachtgever en Raamcontractant waarin de klachten en de door Raamcontractant 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 28, Geheimhouding

- 28.1 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.

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

- 28.2 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.
- 28.3 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.
- 28.4 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.
- 28.5 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.
- 28.6 De Raamcontractant 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.
- 28.7 Na beëindiging van deze Raamovereenkomst zullen Partijen de aan de wederpartij ter beschikking gestelde vertrouwelijke informatie op eerste verzoek retourneren of vernietigen.

Artikel 29, Aansprakelijkheid

- 29.1 Indien Raamcontractant 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.
- 29.2 De aansprakelijkheid van Raamcontractant is beperkt tot vergoeding van het bedrag waarvoor Raamcontractant verzekerd is, conform artikel 29.5.
- 29.3 De aansprakelijkheid van Partijen strekt niet tot vergoeding van indirecte schade, waaronder begrepen bedrijfsschade, winstderving en/of stagnatieschade.
- 29.4 Raamcontractant is niet aansprakelijk voor niet, onvolledige of onjuiste naleving van deze Raamovereenkomst voor zover zij zich gerechtvaardigd kan beroepen op overmacht. Raamcontractant kan zich niet beroepen op overmacht ingeval de niet-nakoming te wijten is aan een door haar ingeschakelde

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

derde, tenzij deze derde zich gerechtvaardigd kan beroepen op overmacht en Raamcontractant zich heeft ingespannen de gevolgen van de overmachtssituatie voor Opdrachtgever zoveel mogelijk te beperken.

- 29.5 Raamcontractant 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.
- 29.6 De in dit artikel 23 gestelde beperkingen in de aansprakelijkheid van Raamcontractant vervallen in geval er sprake is van opzet, grove schuld of nalatigheid van de Raamcontractant.

Artikel 30, Toepasselijke voorwaarden en geschillen

- 30.1 Op deze Raamovereenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 30.2 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.
- 30.3 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 Raamcontractant worden gesteld.
- 30.4 Wijzigingen op deze Raamovereenkomst, en aanvullingen daarop, zijn slechts geldig voor zover deze, na onderling overleg, door Partijen schriftelijk zijn vastgelegd.
- 30.5 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.
- 30.6 Raamcontractant 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:
----------------	------