

Bijlage 9 | Concept Raamovereenkomst

Bedrijfsrestaurantieve voorzieningen (BRV)

<Opdrachtgever>

—

<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,	(Kern)assortiment _____	6
Artikel 6,	Kwaliteit _____	7
Artikel 7,	Portal (digitaal systeem) _____	8
Artikel 8,	Levering _____	9
Artikel 9,	Milieu _____	10
Artikel 10,	Verpakkingen en transport _____	10
Artikel 11,	Uitwijkmogelijkheden bij niet kunnen leveren artikelen _____	11
Artikel 12,	Kritische Prestatie Indicatoren (PI's) _____	11
Artikel 13,	Communicatie en evaluatie _____	12
Artikel 14,	Managementinformatie _____	14
Artikel 15,	Prijzen _____	14
Artikel 16,	Facturering en betalingsvoorwaarden _____	15
Artikel 17,	Social Return On Investment (SROI) _____	16
Artikel 18,	Klachtenregeling _____	17
Artikel 19,	Overige verplichtingen _____	17
Artikel 20,	Controle _____	17
Artikel 21,	Geheimhouding _____	18
Artikel 22,	Aansprakelijkheid _____	19
Artikel 23,	Toepasselijke voorwaarden en geschillen _____	19
Bijlage 1,	Prijzen _____	21
Bijlage 2,	Dienstverleningsplan _____	22
Bijlage 3,	Plan van aanpak Social Return On Investment (SROI) _____	23
Bijlage 4,	Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering Opdrachtnemer _____	24
Bijlage 5,	Algemene inkoopvoorwaarden Opdrachtgever _____	25

<invoegen logo Opdrachtgever>

DE ONDERGETEKENDEN

1. <naam opdrachtgever>, 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 “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 wil Bedrijfsrestaurantieve voorzieningen inkopen.
2. In het kader van het project “Bedrijfsrestaurantieve voorzieningen” heeft Opdrachtgever een aanbesteding uitgebracht, voor de inkoop van Bedrijfsrestaurantieve voorzieningen.
3. De Opdrachtgever heeft een Europese aanbesteding uitgevoerd.
4. Op 31 oktober 2024 is de aankondiging gedaan bij TenderNed, met kenmerk TN 493835, en zijn de aanbestedingsdocumenten beschikbaar gemaakt, met nummer 2024-302.
5. Opdrachtnemer heeft op <datum> een Inschrijving ingediend.
6. De aanbesteding heeft geleid tot gunning van de Opdracht aan één Inschrijver, te weten de Opdrachtnemer.
7. Partijen leggen in deze Raamovereenkomst met bijlagen de voorwaarden vast waaronder de Opdrachtnemer Bedrijfsrestaurantieve voorzieningen levert.
8. De Opdrachtnemer is bereid en gehouden om Bedrijfsrestaurantieve voorzieningen 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 5, die van deze Raamovereenkomst onlosmakelijk deel uitmaken;
PI:	Prestatie Indicatoren. De kwaliteit van de dienstverlening wordt gemeten met behulp van PI's.
Bedrijfsrestaurantieve Voorzieningen:	Bedrijfsrestaurantieve artikelen, zowel food als non-food.
Opdracht:	Het leveren van Bedrijfsrestaurantieve voorzieningen;
Opdrachtgever:	<invullen>;
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 Bedrijfsrestaurantieve voorzieningen, conform het gestelde in deze Raamovereenkomst en de hieronder genoemde documenten:
1. Bestek 'Bedrijfsrestaurantieve voorzieningen', 2024-302, 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 <datum> en wordt aangegaan voor een periode van <aantal> jaar, tot en met 31 december 2027.
- 4.2 Nadat de initiële looptijd is verstreken kan de Raamovereenkomst eenzijdig door de Opdrachtgever één keer verlengd worden onder gelijkblijvende voorwaarden voor een periode van twee jaar. Deze optie tot verlenging wordt minimaal zes maanden voor de einddatum van de looptijd door de Opdrachtgever ingeroepen door middel van een schriftelijk of elektronisch bericht aan Opdrachtnemer.
- 4.3 De maximale waarde van de Raamovereenkomst bedraagt € 15.000.000,- exclusief btw. In het geval deze maximale waarde wordt bereikt vóór de einddatum van de Raamovereenkomst behoudt Opdrachtgever zich het recht voor de Raamovereenkomst te beëindigen 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.

- 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, (Kern)assortiment

- 5.1 Opdrachtgever heeft een kernassortiment opgesteld van de artikelen die naar verwachting het meest zullen worden afgenomen door de Opdrachtgever, aangevuld met duurzame artikelen. Het kernassortiment met nettoprijzen wordt in de portal, zie Hoofdstuk 3, van Opdrachtnemer vastgelegd. De Opdrachtnemer levert het kernassortiment en overige artikelen op aanvraag van de Opdrachtgever.
- 5.2 Opdrachtnemer dient in het bredere assortiment minimaal ook te kunnen voorzien in biologische artikelen, fairtrade, halal, vegan, lactosevrij, glutenvrij, koffieautomaten en koffie ingrediënten.
- 5.3 Wanneer artikelen in het kernassortiment aangepast worden, en zodoende een andere EAN-codering krijgen, wordt Opdrachtgever hiervan op de hoogte gesteld.
- 5.4 Per kwartaal vindt herijking van het kernassortiment plaats in overleg tussen Opdrachtnemer en de Projectorganisatie. Het kernassortiment kan enkel worden aangepast indien:
- artikelen uit kernassortiment niet meer leverbaar zijn;
 - artikelen uit het kernassortiment zeer gering afgenomen worden;
 - artikelen buiten het kernassortiment veel afgenomen worden;
 - bij herijking worden nieuwe artikelen volgens een vergelijkbare prijsverhouding weggezet.
- 5.5 De Opdrachtgever wordt, via de Projectorganisatie, ieder kwartaal door de Opdrachtnemer geïnformeerd over de wijzigingen in het kernassortiment, in de vorm van een bijgewerkt overzicht van het kernassortiment. Als artikelen uit het kernassortiment niet meer leverbaar zijn, wordt door Opdrachtnemer een gelijkwaardig alternatief aangeboden, indien hiertoe aanleiding is.

- 5.5 Opdrachtnemer dient de artikelen in grote aantallen te kunnen leveren aangezien periodiek mogelijk BBQ's gegeven worden waarbij per keer gemiddeld 1.000 personen aanwezig zijn.

Artikel 6, Kwaliteit

- 6.1 De geleverde artikelen dienen tenminste houdbaar te zijn tot de op het artikel aangegeven THT-datum en/of TGT-datum.
- 6.2 De geleverde artikelen moeten vanaf het moment van levering tenminste nog een bepaalde houdbaarheid hebben. Dit verschilt per producttype:
- AGF producten 3 dagen
 - Banket en nat gebak 1 dag
 - Boter 6 weken
 - Diepvriesartikelen 2 maanden
 - Eieren en ei-producten 10 dagen
 - Kaas 7 dagen
 - Kruideniersartikelen 4 weken
 - Margarine 4 weken
 - Verse melk en zuivelproducten 3 dagen
 - Verse schaal- en schelpdieren 3 dagen
 - Verse vis 3 dagen
 - Vers vlees 3 dagen
 - Verse vruchtensappen 3 dagen
 - Vers wild en gevogelte 2 dagen
 - Overige vers artikelen 5 dagen
- 6.3 Voor alle artikelen, ook alternatieven, geldt dat deze van een dusdanige kwaliteit zijn dat verwerking geen negatieve invloed op de bestaande productieprocessen zal hebben. Hierbij valt te denken aan kwaliteitsaspecten zoals onder andere uitlekgewicht, voedingswaarde declaratie, kooktijd, voorbereidings-/verwerkingstijd.
- 6.4 De Opdrachtnemer en zijn eventuele onderaannemers dienen tijdens de uitvoering van de opdracht te voldoen aan de wettelijk gehanteerde eisen voor een hygiënekeuring (93/43/EEG) conform ISO22000 of het FSSC22000 certificaat.
- 6.5 Opdrachtnemer dient zich te houden aan het dienstverleningsplan, tenzij Opdrachtgever dat niet wenselijk acht.
- 6.5 Wanneer allergeneninformatie wijzigt in de meest afgenomen artikelen van Opdrachtgever, heeft Opdrachtnemer de verantwoordelijkheid dit te signaleren naar de Opdrachtgever. Dit kan door bijvoorbeeld een melding te geven aan Opdrachtgever in het digitale systeem.

Artikel 7, Portal (digitaal systeem)

- 7.1 Opdrachtnemer stelt bij aanvang van de Raamovereenkomst een portal samen waarin het totale assortiment, inclusief het kernassortiment, beschikbaar is met vermelding van tenminste artikelnummers, kwaliteitsomschrijving, afbeeldingen en netto prijzen. Waar relevant wordt bij individuele artikelen ook de allergeneninformatie vermeld. Het is voor Opdrachtgever in de portal duidelijk zichtbaar dat een artikel tot het kernassortiment behoort.
- 7.2 In de portal is duidelijk zichtbaar dat artikelen op voorraad z.
- 7.3 In de portal moeten de nettoprijzen en acties, zoals folderaanbiedingen en dergelijke duidelijk worden weergegeven, zodat Opdrachtgever gemakkelijk artikelen kan bestellen tegen actuele actieprijsen.
- 7.4 De portal maakt inzichtelijk of artikelen fairtrade, biologisch, vegan of halal zijn. Daarnaast laat de Opdrachtnemer in de portal zien welke artikelen op dat moment 'in seizoen' zijn, waardoor het financieel gunstig is om de artikelen op dat moment te bestellen.
- 7.5 De portal moet door Opdrachtnemer gekoppeld kunnen worden (via bijvoorbeeld een OCI-koppeling) aan de financiële-/inkoopsoftware van Opdrachtgever.
- 7.6 De bestellingen moeten per bestellocatie, in de portal kunnen worden geplaatst. De 'winkelwagen' in de portal onthoudt artikelen die daarin zijn gezet, maar niet direct worden besteld. De winkelwagen wordt dus niet automatisch geleegd.
- 7.7 Bestellingen moeten door de portal automatisch worden bevestigd met vermelding van aantal, prijs en levertijd. De portal is vanaf meerdere locaties door meerdere 'bestellers' van de Opdrachtgever tegelijkertijd toegankelijk. Op persoonsniveau kan autorisatie plaatsvinden voor de te bestellen artikelen enerzijds alleen van het kernassortiment en anderzijds alle artikelen.
- 7.8 Wanneer er voor één of meer artikelen sprake is van een afwijkende levertijd, moet het op moment van bestellen duidelijk zijn om welke artikel(en) het gaat en wat de maximale levertijd voor deze artikelen is. Opdrachtgever moet in dat geval de mogelijkheid hebben om een alternatief product te kiezen, de bestelling te plaatsen zonder de artikelen met een langere levertijd, of de bestelling ongewijzigd te plaatsen. Wanneer Opdrachtgever de bestelling inclusief artikelen met een langere levertijd plaatst, worden alle artikelen die welk leverbaar zijn geleverd volgens de reguliere leveringstermijn. De artikelen met een afwijkende levertijd worden via nalevering geleverd, of inbegrepen bij een toekomstige levering.
- 7.9 Het is voor Opdrachtgever mogelijk om een 'bestellijst' met vaste artikelen samen te stellen, zodat deze artikelen eenvoudig herhaaldelijk besteld kunnen worden zonder dat alle individuele artikelen telkens opnieuw moeten worden geselecteerd.
- 7.10 In de Portal wordt per Opdrachtgever, en waar nodig per locatie van Opdrachtgever, de bestelhistorie vastgelegd, inclusief facturen en pakbonnen.
- 7.11 Het is voor de Opdrachtgever(s) toegestaan om (dag)verse artikelen buiten deze Raamovereenkomst af te nemen bij lokale leveranciers.

Artikel 8, Levering

- 8.1 De leveringen moeten voldoen aan:
- levering conform bestelling (aantal en soort artikelen);
 - dat de artikelen voldoen aan de geldende en vereiste CE markering waarmee is aangegeven dat het product voldoet aan de wettelijke eisen op het gebied van veiligheid, gezondheid en milieu;
 - de verpakkingen dienen schoon en onbeschadigd te zijn;
 - de temperaturen dienen conform de receptuur en toepasselijke richtlijnen/wetgeving te zijn;
 - de artikelen dienen te zijn verwerkt conform ISO22000 of het FSSC22000 certificaat (93/43/EEG);
 - de artikelen dienen te voldoen aan de garantiebepalingen en garantietermijnen van de fabrikant;
 - toegevoegde correcte pakbon bij de bestelling;
 - aflevering binnen het overeengekomen aflevertijdstip.
- 8.2 Bij de levering van dagverse artikelen dient schriftelijk bewijs te worden overgelegd van de temperaturen. Opdrachtgever kan bij levering de artikelen op conform ISO22000 of het FSSC22000 certificaat controleren, in het bijzijn van de chauffeur. Alle leveringen dienen te voldoen aan de eisen van de hygiënecode.
- 8.3 Bij aflevering zal de chauffeur helpen bij het uitladen van de artikelen. De chauffeur zal, indien er sprake is van ruimtegebrek bij de Opdrachtgever en op nadrukkelijke vraag van Opdrachtgever helpen bij het afstapelen en de emballage mee retour nemen. Hierbij wordt een fair use policy gehanteerd. Indien de vaste chauffeur niet beschikbaar is zal de vervangende chauffeur vooraf ingelicht worden over de voorwaarden en gemaakte afspraken bij aflevering bij Opdrachtgever.
- 8.4 Opdrachtnemer dient bij elke levering een digitale en een fysieke pakbon te voegen. De digitale pakbon moet aangesloten kunnen worden op het financiële-/inkoopsoftwaresysteem van de Opdrachtgever. Beide pakbonnen bevatten minimaal de volgende gegevens:
- ordernummer;
 - kostenplaats;
 - overzicht aantal bestelde artikelen;
 - bestel- en leverdatum;
 - naam van besteller;
 - indien van toepassing, de relevante backorder van artikelen.
- 8.5 De Opdrachtgever heeft het recht de factuur niet te accepteren als de pakbon ontbreekt.
- 8.6 Opdrachtnemer dient te allen tijde aanvullende artikelinformatie te kunnen verschaffen. Deze informatie bestaat minimaal uit de artikelspecificaties en de ingrediëntendeclaratie. Emballage wordt door middel van een emballage-retour-bon vastgelegd en administratief verwerkt. Daarnaast zorgt Opdrachtnemer er voor dat, indien wenselijk, de emballage zo spoedig mogelijk kosteloos wordt opgehaald.
- 8.7 Bestellingen dienen binnen 24 uur na plaatsing te worden geleverd, tenzij Opdrachtgever instemt met een langere levertermijn.
- 8.8 Op de dag van levering geeft Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever een indicatie van de verwachte levertijd binnen het vastgestelde tijdvak van levering.

- 8.9 Opdrachtnemer moet de levering uitvoeren conform de geplaatste bestelling (aantal en soort artikelen, aflevertijdstip en afleveradres). De door de Opdrachtgever vastgestelde hoeveelheid afgeleverde artikelen is bepalend voor de facturering.
- 8.10 Opdrachtnemer garandeert een leverbetrouwbaarheid van 97% per kalenderjaar. Dit betekent dat gemiddeld ten minste 97% van de bestelde artikelen en aantallen voldoet aan de gestelde eisen in enig kalenderjaar. Indien Opdrachtnemer een besteld artikel niet kan leveren dient zij de Opdrachtgever daarover te informeren en een alternatief artikel aan te bieden. De Opdrachtgever is niet gehouden in te stemmen met levering van een alternatief artikel.
- 8.11 De Opdrachtgever kan alle leveringen controleren op volledigheid, juistheid en tijdigheid. Bij geconstateerde afwijkingen die binnen 24 uur na levering worden gemeld moet er binnen 24 uren na de melding van deze afwijking een vervangend product nageleverd worden, tenzij Opdrachtgever ervoor kiest de artikelen ondanks de afwijking toch te accepteren.
- 8.12 Opdrachtnemer moet verkeerd bestelde/onjuist geleverde artikelen, behoudens dagverse artikelen, kosteloos retour nemen indien de Opdrachtgever daarvan binnen 24 uur melding heeft gemaakt.
- 8.13 Opdrachtnemer dient onaangebroken artikelen met een lange houdbaarheidsdatum op verzoek van een Opdrachtgever terug te nemen en te crediteren.
- 8.14 Opdrachtnemer moet zich inspannen om het bestel- en afleverproces continue te optimaliseren.
- 8.15 Opdrachtnemer kan enkel een onderaannemer/derde inzetten bij de uitvoering van de Opdracht indien Opdrachtgever daarmee vooraf schriftelijk heeft ingestemd.

Artikel 9, Milieu

- 9.1 Opdrachtnemer heeft de beschikking over ISO 14001, of gelijkwaardig.
- 9.2 Opdrachtnemer levert geen levensmiddelen die genetisch gemanipuleerd zijn of waarvoor genetisch gemanipuleerde gewassen zijn gebruikt.

Artikel 10, Verpakkingen en transport

- 10.1 Het gebruik van milieubelastende materialen en-verpakkingen dient Opdrachtnemer zoveel mogelijk te beperken. Alle noodzakelijke verpakkingen zijn milieuvriendelijk en recyclebaar. Opdrachtnemer dient zich te conformeren aan het Besluit beheer verpakkingen 2014, geldend vanaf 1 januari 2016.
- 10.2 Opdrachtnemer gebruikt niet meer verpakking dan strikt noodzakelijk is voor een kwalitatief goede aanlevering en 'handling' van de bestelde artikelen. Mono-verpakkingen worden verpakt in verpakkingen voor meermalig gebruik of verpakkingen met een lage milieubelasting.
- 10.3 Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle goederen afgeleverd worden in emballage zoals rolcontainers en kratten. Het gebruik van krimpfolie dient Opdrachtnemer zoveel mogelijk te vermijden.
- 10.4 In verband met de interne afvalverwerking dient Opdrachtnemer verpakkingsmaterialen met een laag gewicht te gebruiken.

- 10.5 Food en non-food, met name schoonmaakartikelen, worden in aparte kratten gescheiden aangeleverd.
- 10.6 De emballage wordt kosteloos opgehaald.
- 10.7 De Opdrachtgever kan door een onafhankelijk deskundige een hygiënebeoordeling met betrekking tot de gestelde eisen laten uitvoeren.

Artikel 11, Uitwijkmogelijkheden bij niet kunnen leveren artikelen

- 11.1 De Opdrachtgever heeft het recht om artikelen elders aan te schaffen indien:
- Opdrachtnemer de bestelde artikelen niet of niet tijdig kan leveren en er geen overeenstemming is bereikt over een mogelijk alternatief;
 - De levering niet voldoet aan de gemaakte afspraken t.a.v. kwaliteit, tijdstip afleveren, herlevering, etc.

Artikel 12, Kritische Prestatie Indicatoren (PI's)

- 12.1 Ieder kwartaal wordt de performance van de Opdrachtnemer door de Projectorganisatie gemeten. Deze meting heeft betrekking op onderstaande PI's per Opdrachtgever (dus niet voor het collectief tezamen):
- Hantering juiste prijzen kernassortiment en actieprijsen (in de folder);
 - Levertijdigheid binnen 24 uur na bestelling, binnen de gevraagde tijdvakken;
 - Leverbetrouwbaarheid;
 - Opvolging van klachten;
 - Accountmanagement afspraken minimaal éénmaal per jaar (tenzij anders overeengekomen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer).
- 12.2 Bovenstaande aandachtspunten worden door Opdrachtnemer aan de Projectorganisatie per kwartaal gerapporteerd en maken deel uit van het periodieke overleg tussen Partijen. De Projectorganisatie deelt deze data ieder kwartaal met de Opdrachtgevers. De beoordeling van het wel of niet voldoen van Opdrachtnemer aan de PI's wordt aan het einde van ieder kalenderjaar gedaan, op basis van de data van dat betreffende kalenderjaar. Dit wordt per Opdrachtgever gemeten en beoordeeld.
- 12.3 De minimeisen voor de PI's per Opdrachtgever zijn:
1. Hantering juiste prijzen kernassortiment en actieprijsen: juistheid van prijzen minimaal 99,9% scoort;
 2. Levertijdigheid binnen 24 uur na bestelling, binnen de gevraagde tijdvakken: levertijdigheid minimaal 94% scoort, gewogen gemiddeld gemeten over een geheel kalenderjaar. (De meting vindt plaats bij minimaal 50 leveringen per jaar);
 3. Leverbetrouwbaarheid: leverbetrouwbaarheid (juistheid leveringen) minimaal 97% scoort, gewogen gemiddeld gemeten over een geheel kalenderjaar;
 4. Opvolging van klachten: afhandeling van klachten minimaal 99,9% scoort, gewogen gemiddeld gemeten over een geheel kalenderjaar;
 5. Accountmanagement afspraken minimaal één per jaar fysiek bij de Opdrachtgever.

- 12.4 Om de leverbetrouwbaarheid ondubbelzinnig te kunnen meten wordt dit begrip als volgt ingekaderd:
- Er wordt niet aan leverbetrouwbaarheid voldaan wanneer:
 - ✓ artikelen ontbreken;
 - ✓ minder aantal artikelen wordt geleverd dan besteld;
 - ✓ artikel is niet leverbaar zonder dat dit ten tijde van bestelling kenbaar is gemaakt;
 - ✓ artikel(en) zijn kapot/aangebroken bij levering;
 - ✓ artikel(en) voldoen niet aan de vastgelegde minimale THT-data.
 - Levertijdigheid wordt niet geschonden wanneer:
 - ✓ bij het plaatsen van bestelling wordt aangegeven dat een artikel, of een bepaald aantal van een artikel, niet leverbaar is.
 - Nalevering van een artikel nadat Opdrachtgever daar binnen 24 uur na levering melding van heeft gedaan, conform paragraaf 4.3, geldt als het oplossen van een klacht. Het artikel dat in beginsel ontbrak wordt nog steeds onder het niet voldoen aan de leverbetrouwbaarheid toegerekend.
- 12.5 Door de Opdrachtnemer wordt de informatie omtrent de 5 PI's ieder kwartaal digitaal aangeleverd aan de Projectorganisatie.
- 12.6 Indien Opdrachtnemer tekortschiet in haar dienstverlening zal per Opdrachtgever onderstaande malussen in rekening worden gebracht bij:
- Hantering juiste prijzen kernassortiment en actieprijzen: € 250,-;
- 12.7 Bovenstaande malus, de hantering van de juiste prijzen kernassortiment en actieprijzen, wordt ieder kwartaal gecontroleerd door de Opdrachtgever, en kan zodoende één keer per kwartaal worden opgelegd.
- 12.8 De overige drie malussen, zie hieronder, kunnen per Opdrachtgever slechts éénmaal per kalenderjaar worden opgelegd.
- Levertijdigheid binnen 24 uur na bestelling, binnen de gevraagde tijdvakken: 1% van de gefactureerde omzet in het kalenderjaar;
 - Leverbetrouwbaarheid: € 500,-;
 - Opvolging van klachten onvoldoende: € 250,-;
 - Geen accountmanagement afspraak fysiek bij de Opdrachtgever in een kalenderjaar: € 500,-.

Artikel 13, Communicatie en evaluatie

- 13.1 De Opdrachtnemer benoemt op strategisch niveau één landelijke accountmanager die voor de Projectorganisatie het centrale aanspreekpunt is. De projectorganisatie zorgt voor het contractmanagement op collectief niveau.
- 13.2 De Opdrachtnemer benoemt tactisch en operationeel niveau één accountmanager die voor de Opdrachtgever het centrale aanspreekpunt is. Deze accountmanager coördineert, draagt zorg voor (toezicht op) de naleving van de Raamovereenkomst en houdt toezicht op de kwaliteit van de totale dienstverlening van de Opdrachtnemer.
- 13.3 De Opdrachtnemer stelt daarnaast (per Opdrachtgever) één vaste contactpersoon (en een vervanger) beschikbaar, die primair verantwoordelijk is voor de naleving en de verdere invulling van de

Raamovereenkomst, en die hiervoor als eerste aanspreekpunt fungeert voor de betreffende Opdrachtgever. Deze contactpersoon (en vervanger) moet tussen 08:30 en 17:30 telefonisch en per email bereikbaar zijn en beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.

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

Type overleg	Aanwezig vanuit Opdrachtnemer	Aanwezig vanuit Opdrachtgever/ Projectorganisatie	Frequentie	Inhoud
Strategisch	Landelijke accountmanager	Projectorganisatie	4x per jaar	Bijzonderheden naar aanleiding van de managementinformatie en PI's. Toekomstige ontwikkelingen.
Tactisch	accountmanager	Opdrachtgever	1x per jaar	Bijzonderheden naar aanleiding van de managementinformatie. Toekomstige ontwikkelingen.
Operationeel	Operationele contactpersonen	Opdrachtgever	Indien nodig	Operationele zaken.

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

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

13.7 De Opdrachtnemer zorgt bij iedere Opdrachtgever voor vaste accountmanager en een vaste vervanger. Beiden zijn op de hoogte van de in de Raamovereenkomst vastgelegde voorwaarden. De accountmanager en zijn vaste vervanger beschikken over voldoende senioriteit en communicatieve vaardigheden en hebben een brede productkennis. De betrokken accountmanager (en vaste vervanger) beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift en zijn rechtstreeks telefonisch bereikbaar.

13.8 Iedere accountmanager onderhoudt de contacten tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever om zo eventuele problemen snel en adequaat op te lossen. Van de accountmanager wordt verwacht dat hij proactief meedenkt met de Opdrachtgever.

13.9 De accountmanager moet aan de volgende punten voldoen:

- makkelijk en snel bereikbaar zijn;
- oplossend meedenkt over problemen die zijn ontstaan;
- op de hoogte zijn van het soort bedrijf van Opdrachtgever, hun doelstellingen en problematiek;
- op de hoogte zijn van het kernassortiment en de laatste afnames;
- adviezen kunnen geven over de laatste horeca trends, gezonde voeding en alternatieve artikelen bij niet leverbaar of goedkopere artikelen kunnen aanbevelen;
- het begeleiden of organiseren van workshops;
- zelf periodiek contact opneemt (pro-activiteit) om te kijken of alles goed verloopt.

- 13.10 Opdrachtnemer dient een klantenservice te hebben die op werkdagen tussen 08.00 uur en 17.00 uur telefonisch bereikbaar is voor de Opdrachtgever.

Artikel 14, Managementinformatie

- 14.1 De Opdrachtnemer stelt, per Opdrachtgever, binnen een maand na afloop van een kwartaal een digitale managementrapportage op. Deze managementrapportage omvat (per Opdrachtgever) en in zijn totaliteit minimaal de volgende gegevens:
- bijgewerkte kernassortiment;
 - overzicht afgenomen SROI per Opdrachtgever;
 - overzicht afgenomen artikelen met aantallen, productomschrijving, EAN-code en prijzen per bestellocatie van alle Opdrachtgevers;
 - overzicht levertijdigheid;
 - overzicht leverbetrouwbaarheid;
 - overzicht klachten en de klachtenafhandeling;
 - overzicht aantal gerealiseerde afspraken accountmanager Opdrachtnemer met alle Opdrachtgevers.
- 14.2 De managementinformatie wordt aan de Projectorganisatie toegezonden

Artikel 15, Prijzen

- 15.1 Het kernassortiment is opgesteld, exclusief de dagverse artikelen, waarvoor dagprijzen worden gehanteerd. De nettoprijzen zoals vastgelegd in dit kernassortiment en staan vast gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, behoudens de jaarlijkse indexering.
- 15.2 Indien de Opdrachtnemer in winkels, of vanwege acties, folderaanbiedingen of artikelen in de promotie, prijzen hanteert die lager zijn dan de prijzen voor het kernassortiment dan gelden deze lagere prijzen eveneens voor de Opdrachtgever. Dit geldt voor het totale assortiment van Opdrachtnemer. Eventuele aanbiedingen/actieprijzen dienen ook voor Opdrachtgever in het digitale bestelsysteem inzichtelijk te zijn.
- 15.3 Voor de vers artikelen (groente, fruit, vlees, vis, wild en gevogelte) gelden dagprijzen. Opdrachtnemer hanteert een standaard korting van 15% op de dagprijzen voor alle vers artikelen.
- 15.4 Indien Opdrachtnemer fysieke winkels heeft, dan heeft Opdrachtgever de mogelijkheid de artikelen in deze fysieke winkels aan te schaffen tegen de vastgelegde prijzen of, indien lager, de actieprijzen.
- 15.5 De Opdrachtnemer is gerechtigd om haar prijzen halfjaarlijks op 1 januari en op 1 juli te indexeren, voor het eerst op 1 januari 2026. De Opdrachtnemer mag hiervoor indexeren middels een gewogen gemiddelde op productniveau (behoudens koffie en thee), op basis van de jaarmutatatie in de periode april (indexatie 1 juli) en oktober (indexatie 1 januari) van het CBS Consumentenprijzenindex voedingsmiddelen (CPI nummer 011000) 2015 = 100. Op deze manier hebben prijsstijgingen van het ene product geen invloed op de prijzen van andere artikelen. Tenminste voor de artikelen in het

kernassortiment wordt deze indexering ter goedkeuring voorgelegd aan de Projectorganisatie, welke dit afstemt met de Projectgroep, die het uiteindelijke besluit neemt.

- 15.6 De prijzen van koffie en thee worden volgens een aparte index, met andere intervallen geïndexeerd, omdat de markt voor koffie grotere prijsfluctuaties kent dan andere artikelen. Indexatie vindt plaats per kwartaal, voor het eerst op 1 juli 2025, conform CBS Consumentenprijzenindex Koffie, thee en cacao (CPI nummer 012100) 2015 = 100, of een daarvoor in de plaats tredende index. Peildatum is het indexcijfer van de maand mei, (indexatie van 1 juli), augustus (indexatie van 1 oktober), november (indexatie van 1 januari) en februari (indexatie van 1 april).
- 15.7 De prijzen van artikelen buiten het kernassortiment dienen marktconform te zijn en in lijn te liggen met de netto prijsstelling van het kernassortiment.
- 15.8 Opdrachtgever is gerechtigd deze prijzen op marktconformiteit te controleren. Indien Opdrachtgever de prijzen als niet marktconform beoordeeld is zij gerechtigd artikelen buiten het kernassortiment bij een externe leverancier aan te schaffen. Indien Opdrachtgever herhaaldelijk constateert dat artikelen buiten het kernassortiment niet marktconform worden aangeboden heeft zij het recht de Opdrachtnemer om deze reden in gebreke te stellen.
- 15.9 Levering vindt franco huis plaats bij leveringen > € 250,-. Deelleveringen vinden franco huis plaats.
- 15.10 Bij bestellingen < € 250,- mag Opdrachtnemer maximaal € 10,00 leveringskosten in rekening brengen. Backorders vallen hier buiten.
- 15.11 Opdrachtnemer mag geen andere kosten in rekening brengen, zoals bijvoorbeeld administratie- of orderkosten.
- 15.12 De in de Inschrijving vermelde bedragen (met twee decimalen achter de komma), zijn uitgedrukt in Euro's en exclusief omzetbelasting (btw), tenzij duidelijk anders is vermeld.
- 15.13 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.

Artikel 16, Facturering en betalingsvoorwaarden

16.1 Facturering

- 16.1.1 De Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever na levering van de artikelen. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om voor verzamelfacturen per week of per maand te kiezen en facturatie per locatie.
- 16.1.2 De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaïld in PDF/xml format naar het door Opdrachtgever opgegeven mailadres van Opdrachtgever.
- 16.1.3 Het format van de pdf-factuur wordt na gunning met de Opdrachtgever afgestemd in verband met het automatisch herkennen van de factuurvelden door de inleessoftware van de Opdrachtgever. De

Opdrachtnemer moet hieraan meewerken. De Opdrachtnemer werkt hierbij kosteloos met de Opdrachtgever samen om de facturenstroom zoveel mogelijk elektronisch te laten verlopen.

16.1.4 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 adres Opdrachtgever;
- contractnummer;
- referentienummer;
- locatie;
- volgnummer factuur;
- kostenplaats;
- aantallen, artikelomschrijvingen en netto prijzen.

16.1.5 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.

16.2 Betalingsvoorwaarden

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

16.2.2 Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de Opdrachtgever geeft de Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen. Niet-betaling door de Opdrachtgever van (een) factu(u)r(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die factu(u)r(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties, geeft de Opdrachtnemer eveneens niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

16.2.3 De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan de Opdrachtnemer aan wanneer de juistheid van de factuur in zijn geheel of gedeeltelijk wordt betwist. Alleen voor het betwiste gedeelte is de Opdrachtgever gerechtigd de betaling op te schorten. Het niet betwiste gedeelte van de factuur moet binnen de betaaltermijn worden voldaan. Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.

Artikel 17, Social Return On Investment (SROI)

17.1 SROI houdt in dat de Opdrachtnemer aan wie een opdracht wordt verstrekt, aandacht heeft voor de, bij voorkeur langdurige, inzet van mensen die een afstand hebben tot de arbeidsmarkt. Binnen deze Raamovereenkomst is de Opdrachtnemer verplicht om minimaal 5% van de jaarlijkse gefactureerde omzet exclusief btw in te zetten voor de invulling van SROI.

17.2 De Opdrachtnemer hanteert daarbij het door hem ingediende plan van aanpak SROI.

17.3 Bij het niet voldoen aan de eisen met betrekking tot de aangeboden SROI, 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.

- 17.4 Wanneer de Opdrachtnemer tijdens de looptijd van een Raamovereenkomst jaarlijks niet het aangeboden bedrag aan SROI volledig invult, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om het verschil tussen het jaarlijks in te vullen bedrag SROI en het bedrag dat daadwerkelijk is ingevuld in rekening te brengen bij Opdrachtnemer.
- 17.5 Wanneer bij de eindafrekening van de opdracht niet of niet in zijn geheel is voldaan aan de SROI verplichting, behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor om onmiddellijk en zonder ingebrekestelling een boete opeisbaar te maken, 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.

Artikel 18, Klachtenregeling

- 18.1 De Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van klachten die schriftelijk, telefonisch of per email zijn ingediend.
- 18.2 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:
- het in benadeling nemen van alle klachten;
 - afhandeling van alle gemelde klachten binnen 5 werkdagen;
 - voorkoming van herhaling van klachten.
- 18.3 Van iedere klacht wordt door de Opdrachtnemer het volgende geregistreerd:
- de naam van de klager;
 - datum en tijdstip van indiening van klacht;
 - 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.
- 18.4 Per jaar vindt er een overleg plaats tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer waarin de klachten en de door de Opdrachtnemer te nemen/genomen maatregelen worden besproken en geëvalueerd. Dit om de klachten in de toekomst te voorkomen. Indien nodig wordt de frequentie van dit overleg verhoogd.

Artikel 19, Overige verplichtingen

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

Artikel 20, Controle

- 20.1 De Opdrachtnemer is te allen tijde gerechtigd om de wijze van de uitvoering van deze Raamovereenkomst en de Opdrachten te controleren.
- 20.2 De Opdrachtgever is daarbij gerechtigd om controles uit te voeren op een manier die haar passend lijkt. Eventuele kosten van de controles worden gedragen door de Opdrachtgever, met uitzondering van de situatie waarin de Opdrachtnemer niet aan zijn verplichtingen blijkt te hebben voldaan. In dat geval worden de kosten gedragen door de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer is slechts tot een vergoeding van de kosten gehouden voor zover deze kosten aantoonbaar en redelijkerwijs gemaakt zijn.

Artikel 21, Geheimhouding

- 21.1 De Opdrachtnemer zal alle informatie die door Opdrachtgever wordt verstrekt geheimhouden, tenzij de bepaalde informatie expliciet als niet-vertrouwelijk is aangemerkt. De informatie in kwestie kan in elke vorm, mondeling of schriftelijk, worden verstrekt.
- 21.2 Het is Partijen niet toegestaan om informatie van de Opdrachtgever beschikbaar te stellen, te kopiëren of anderszins te gebruiken of te verspreiden zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de wederpartij.
- 21.3 Partijen bij deze Raamovereenkomst zullen alle informatie die zij ontvangen, inclusief deze Raamovereenkomst, geheimhouden en in geen enkele vorm medelen of beschikbaar stellen aan derden zonder dat daar voorafgaand schriftelijke toestemming voor is gegeven door de wederpartij.
- 21.4 Partijen zullen de informatie uitsluitend bekend maken aan haar personeel en onderaannemer, voor zover deze daarvan kennis moeten nemen voor de uitvoering van werkzaamheden. Partijen zullen haar geheimhoudingsplicht ten aanzien van de informatie integraal opleggen aan haar personeel en onderaannemers.
- 21.5 Partijen zijn tot geheimhouding van de informatie gehouden totdat de verstrekte gegevens van openbare bekendheid zijn geworden, buiten toedoen of nalaten van de partij die de informatie heeft ontvangen.
- 21.6 De Opdrachtnemer verplicht zich de informatie op geen enkel wijze, in gewijzigde noch in ongewijzigde vorm, in exploitatie te nemen of toe te passen voor een ander doel dan de uitvoering van de Opdracht, zonder dat daar voorafgaand schriftelijke toestemming voor is gegeven door de wederpartij. Wanneer het gebruik van de informatie door de ontvanger resulteert in rechten van intellectueel eigendom of soortgelijke aanspraken, dan zal de ontvanger van de betreffende informatie de rechten en/of aanspraken overdragen aan de partij die de informatie heeft verstrekt.
- 21.7 Na beëindiging van de Raamovereenkomst zullen beide Partijen de aan de wederpartij ter beschikking gestelde informatie op verzoek retourneren of vernietigen.
- 21.8 De Opdrachtnemer handelt conform de AVG.

Artikel 22, Aansprakelijkheid

- 22.1 Indien de Opdrachtnemer geheel of gedeeltelijk tekortschiet in de nakoming van zijn verplichting(en) uit de Raamovereenkomst, dan is hij tegenover de Opdrachtgever aansprakelijk en moet hij de door Opdrachtgever geleden schade, waaronder begrepen door Opdrachtgever gemaakte kosten ter beperking van haar schade, vergoeden.
- 22.2 De aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer is beperkt tot vergoeding van het bedrag waarvoor de Opdrachtnemer verzekerd is, conform het gestelde bedrag binnen dit artikel.
- 22.3 De aansprakelijkheid van Partijen strekt niet tot vergoeding van indirecte schade, waaronder begrepen gederfde omzet, gederfde winst en gemiste kansen.
- 22.4 De Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor niet-, onvolledige- of onjuiste naleving van deze Raamovereenkomst voor zover zij zich gerechtvaardigd kan beroepen op overmacht. De Opdrachtnemer kan zich niet beroepen op overmacht ingeval de niet-nakoming te wijten is aan een door haar ingeschakelde derde, tenzij deze derde zich gerechtvaardigd kan beroepen op overmacht en de Opdrachtnemer zich heeft ingespannen om de gevolgen van de overmachtssituatie voor de Opdrachtgever zoveel mogelijk te beperken.
- 22.5 De aansprakelijkheid geldt voor schade als gevolg van toerekenbare tekortkoming, bestaande uit niet, niet-tijdige, niet volledige of onjuiste naleving door haar, of door haar ingeschakelde personen, van deze Raamovereenkomst.
- 22.6 De Opdrachtnemer zal de Opdrachtgever, ook na het einde van een Opdracht, in elk opzicht vrijwaren van enige aansprakelijkheid die ontstaat doordat de Opdrachtnemer niet, niet meer of niet in voldoende mate beschikt over de vereiste vergunningen, dan wel wanneer de Opdrachtnemer verplichtingen die haar bij de wet zijn opgelegd niet of niet volledig nakomt.
- 22.7 De Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever van alle financiële- en fiscale aspecten en ketenaansprakelijkheid, zoals de afdracht van sociale zekerheidspremies en loonbelastingen.
- 22.8 Indien de Opdrachtnemer toerekenbaar tekortschiet inde nakoming van zijn verplichting(en) is hij tegenover de Opdrachtgever aansprakelijk voor de door de Opdrachtgever geleden c.q. te lijden schade.
- 22.9 De Opdrachtnemer heeft een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten met een dekking van € 1.000.000,- per gebeurtenis en € 2.000.000,- per jaar conform de verzekeringspolis die als Bijlage bij de Raamovereenkomst is bijgevoegd.
- 22.10 De in dit artikel gestelde beperkingen in de aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer vervallen in geval er sprake is van opzet, grove schuld of nalatigheid van de Opdrachtnemer.

Artikel 23, Toepasselijke voorwaarden en geschillen

- 23.1 Op deze Raamovereenkomst is uitsluitend Nederlands rechts van toepassing.

<invoegen logo Opdrachtgever>

- 23.2 In het geval één der Partijen, ook na schriftelijke aanmaning van de wederpartij, waarbij een redelijke termijn wordt gesteld, niet voldoet aan zijn verplichting tot nakoming van de genoemde voorwaarden en verplichtingen, is de wederpartij, onverminderd zijn verdere rechten, gerechtigd dit verzuim na voorafgaande kennisgeving op kosten van de in gebreke blijvende partij te verhelpen, hetzij door derden te laten verhelpen. De in gebreke blijvende partij is verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen en desgewenst op eerste verzoek de daarvoor benodigde informatie te verstrekken.
- 23.3 Alle geschillen (daaronder begrepen die welke slechts door één van de Partijen als zodanig worden beschouwd), die naar aanleiding van deze Raamovereenkomst tussen Partijen mochten ontstaan en die niet door middel van overleg blijken te kunnen worden opgelost, zullen aanhangig worden gemaakt bij de bevoegde rechter in het bevoegde arrondissement.
- 23.4 Op deze Raamovereenkomst zijn de inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever, zoals bijgevoegd bij de aanbestedingsdocumenten, van toepassing. Bij geschillen over de uitleg van deze Raamovereenkomst prevaleert de tekst van deze Raamovereenkomst boven de inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever en worden bij strijdigheid de betreffende bepalingen uit de inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever buiten beschouwing gelaten, tenzij op grond van de inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever hogere eisen worden gesteld dan in deze Raamovereenkomst.
- 23.5 De verkoopvoorwaarden van de Opdrachtnemer zijn expliciet niet van toepassing.
- 23.6 Wijzigingen in deze Raamovereenkomst, en aanvullingen daarop, zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk zijn overeengekomen en goedgekeurd door beide Partijen.

ALDUS OVEREENGEKOMEN EN ONDERTEKEND OP <datum>.

<Opdrachtgever>

<Opdrachtnemer>

<Naam>
<Functie>

<Naam>
<Functie>

<invoegen logo Opdrachtgever>

Bijlage 1, Prijzen

<invoegen>

<invoegen logo Opdrachtgever>

Bijlage 2, Dienstverleningsplan

<invoegen>

<invoegen logo Opdrachtgever>

Bijlage 3, Plan van aanpak Social Return On Investment (SROI)

<invoegen>

<invoegen logo Opdrachtgever>

Bijlage 4, Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering Opdrachtnemer

<invoegen>

<invoegen logo Opdrachtgever>

Bijlage 5, Algemene inkoopvoorwaarden Opdrachtgever

<invoegen>