

Bijlage 8 | Concept Raamovereenkomst

Knippen hagen

Diamant-groep

—

<Raamcontractant>

Inhoudsopgave

Artikel 1,	Begrippen _____	4
Artikel 2,	Onderwerp van de Raamovereenkomst _____	5
Artikel 3,	Opdrachtverstrekking en aanvaarding _____	5
Artikel 4,	Duur en beëindiging van de Raamovereenkomst _____	5
Artikel 5,	Dienstverlening en planning _____	6
Artikel 6,	Voorwaarden Hoofdopdrachtgever (gemeente) _____	7
Artikel 7,	Machinisten en leidinggevenden _____	7
Artikel 8,	Eisen machines _____	8
Artikel 9,	Digitaal werken en registreren _____	9
Artikel 10,	Veiligheid, Gezondheid en Milieu _____	10
Artikel 11,	Klachten burgers en afwikkeling schades _____	10
Artikel 12,	Communicatie en evaluatie _____	10
Artikel 13,	Managementinformatie _____	11
Artikel 14,	Kritische Prestatie Indicatoren (KPI) _____	12
Artikel 15,	Service Level Agreement (SLA) _____	12
Artikel 16,	Prijzen _____	12
Artikel 17	Facturering en betalingsvoorwaarden _____	13
Artikel 18	Social Return On Investment (SROI) _____	14
Artikel 19,	Klachtenregeling _____	14
Artikel 20,	Overige verplichtingen _____	15
Artikel 21,	Controle _____	15
Artikel 22,	Geheimhouding _____	15
Artikel 23,	Aansprakelijkheid _____	16
Artikel 24,	Toepasselijke voorwaarden en geschillen _____	17
Bijlage 1,	Prijzen _____	19
Bijlage 2,	Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering Raamcontractant _____	20
Bijlage 3,	Dienstverleningsplan _____	21
Bijlage 4,	Service Level Agreement (SLA) _____	22
Bijlage 5,	Algemene inkoopvoorwaarden Opdrachtgever _____	23

DE ONDERGETEKENDEN

1. Diamant-groep, gevestigd en kantoorhoudend te 5048 AN Tilburg aan de Zevenheuvelenweg 14, te deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar algemeen directeur, de heer Y. Torunoglu, hierna te noemen "Opdrachtgever";
2. <naam Raamcontractant>, 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 "Raamcontractant".

Ondergetekenden, hierna gezamenlijk te noemen "Partijen".

NEMEN HET VOLGENDE IN AANMERKING

1. Opdrachtgever is een veelzijdig werk- en ontwikkelbedrijf. Als organisatie gelooft zij dat mensen ertoe doen en wil zij dat iedereen meedoet. Opdrachtgever laat iedereen binnen haar (arbeidsmarkt)regio, voor wie dit niet vanzelfsprekend is, meedoen door ze te ondersteunen in hun groei naar- en ontwikkeling in werk.
2. Opdrachtgever wil Knippen van hagen inkopen.
3. In het kader van het project "Knippen van hagen" heeft Opdrachtgever een aanbesteding uitgebracht, voor de inkoop van Knippen van hagen.
4. De Opdrachtgever heeft een Europese aanbesteding uitgevoerd.
5. Op 13 mei 2026 is de aankondiging gedaan bij TenderNed, met kenmerk TN 587968, en zijn de aanbestedingsdocumenten beschikbaar gemaakt, met nummer DG26-211.
6. Raamcontractant heeft op <datum> een Inschrijving ingediend.
7. De aanbesteding heeft geleid tot gunning van de Opdracht aan drie Inschrijvers, te weten de Raamcontractanten.
8. Partijen leggen in deze Raamovereenkomst met bijlagen de voorwaarden vast waaronder de Raamcontractant Knippen van hagen uitvoert.
9. De Raamcontractant is bereid en gehouden om Knippen van hagen uit te voeren overeenkomstig de uit deze Raamovereenkomst voortvloeiende voorwaarden.

VERKLAREN TE ZIJN OVEREENGEKOMEN ALS VOLGT

Artikel 1, Begrippen

In deze Raamovereenkomst worden de navolgende begrippen met een hoofdletter geschreven. Onder deze begrippen wordt verstaan:

Aanbestedingsdocumenten:	Alle documenten die door of namens de Opdrachtgever zijn opgesteld ten behoeve van de aanbestedingsprocedure en welke zijn verstrekt in het kader van deze aanbestedingsprocedure. De Nota('s) van Inlichtingen maakt eveneens onderdeel uit van de Aanbestedingsdocumenten;
AW:	Aanbestedingswet 2012;
Bijlagen:	De Bijlagen 1 t/m <aantal>, die van deze Raamovereenkomst onlosmakelijk deel uitmaken;
Knippen hagen:	Mechanisch snoeien van alle soorten en vormen hagen en (blok-) beplantingen, zowel horizontaal als verticaal;
Opdracht:	De onder de Raamovereenkomst te verstrekken Opdrachten voor het leveren van de dienst Knippen hagen zoals omschreven in het programma van eisen;
Opdrachtgever:	Diamant-groep;
Raamcontractant:	<invullen>;
Partijen:	Opdrachtgever en Raamcontractant;
Raamovereenkomst:	Deze overeenkomst, waarin de voorwaarden inzake te plaatsen Opdrachten gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zijn vastgelegd, met inbegrip van eventuele bijlagen;
Social Return On Investment (SROI)	Het binnen deze Opdracht inzetten van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Artikel 2, Onderwerp van de Raamovereenkomst

- 2.1 Het onderwerp van de Raamovereenkomst is Knippen hagen, conform het gestelde in deze Raamovereenkomst en de hieronder genoemde documenten:
1. Bestek Knippen hagen, DG26-211, inclusief alle Bijlagen;
 2. Nota's van Inlichtingen;
 3. inschrijving Raamcontractant;
 4. nadere schriftelijke werkafspraken.
- 2.2 Alle aanbestedingsdocumenten, welke tijdens de aanbestedingsprocedure via TenderNed met de Raamcontractant zijn gedeeld, eventueel gewijzigd bij de Nota's van Inlichtingen, evenals de inschrijving van Raamcontractant 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 Raamcontractant.

Artikel 3, Opdrachtverstrekking en aanvaarding

- 3.1 De Opdrachtgever kan in het kader van deze Raamovereenkomst aan de Raamcontractant Opdrachten tot het uitvoeren van de in deze Raamovereenkomst vastgelegde werkzaamheden verstrekken, waarbij de Raamcontractant deze Opdrachten zal aanvaarden, overeenkomstig met de bepalingen en voorwaarden in deze Raamovereenkomst en de daarbij behorende bijlagen.

Artikel 4, Duur en beëindiging van de Raamovereenkomst

- 4.1 De Raamovereenkomst treedt in werking op 1 januari 2027 en wordt aangegaan voor een periode van vijf jaar, tot en met 31 december 2031.
- 4.2 De looptijd van vijf jaar is langer dan vier jaar. Bij een raamovereenkomst dient een motivatie gegeven te worden indien de looptijd van de Raamovereenkomst langer is dan vier jaar.
- 4.3 Opdrachtgever heeft van haar hoofdopdrachtgever, de gemeente Tilburg, de opdracht gekregen om haar dienstverlening te verrichten tot en met 31 december 2031. Opdrachtgever wenst met haar Raamcontractanten, die hiervoor worden ingeschakeld, de eindtijd van deze Raamovereenkomst parallel te laten lopen. Derhalve is voor een langere looptijd de opdracht in de markt gezet.
- 4.4 De maximale waarde van de Raamovereenkomst bedraagt € 2.000.000,- exclusief btw. In het geval deze maximale waarde wordt bereikt vóór de einddatum van de Raamovereenkomst behoudt Opdrachtgever zich het recht voor de Raamovereenkomst eerder te beëindigen middels schriftelijke opzegging, zonder inachtneming van een opzegtermijn, onder verwijzing naar deze bepaling en een nieuwe aanbesteding te starten.

- 4.5 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 Raamcontractant niet voldoet aan wettelijke vereisten voor de uitoefening van de werkzaamheden die het onderwerp zijn van deze Raamovereenkomst.
- 4.6 De Opdrachtgever is gerechtigd deze Raamovereenkomst zonder rechtelijke tussenkomst te ontbinden danwel te beëindigen, ingeval de Raamcontractant, 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
- 4.7 De Partijen zijn gerechtigd, zonder enige aanmaning of ingebrekestelling, buiten rechte deze Raamovereenkomst en eventuele lopende Opdrachten onmiddellijk en terstond geheel of gedeeltelijk, zonder opzegtermijn, te beëindigen door middel van een aangetekend schrijven, in het geval:
1. de wederpartij (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt of aan haar (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend;
 2. de wederpartij faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard;
 3. de wederpartij haar onderneming liquideert;
 4. de wederpartij haar huidige onderneming staakt;
 5. op een aanmerkelijk deel van het vermogen van de wederpartij beslag wordt gelegd, dan wel dat de wederpartij anderszins niet langer in staat moet worden geacht de Raamovereenkomst na te kunnen komen;
 6. de wederpartij niet langer voldoet aan de deskundigheidseisen;
 7. er sprake is van een ernstige toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze Raamovereenkomst en deze niet is hersteld binnen drie weken na datum van een aangetekend schrijven van de andere Partij, waarin de betreffende Partij op de desbetreffende tekortkoming is gewezen en in gebreke is gesteld.

Artikel 5, Dienstverlening en planning

- 5.1 De dienstverlening betreft het door Raamcontractant beschikbaar stellen van een of meerdere geschikte machines en/of medewerkers ten behoeve van het knippen van hagen. De werkzaamheden bestaan uit het onderhouden en in vorm houden van hagen door middel van het snoeien en knippen van groenvoorzieningen, zodat een net, verzorgd en veilig straatbeeld wordt behouden. Hierbij wordt rekening gehouden met het type haag, de groeivorm, het gewenste kwaliteitsbeeld, conform CROW kwaliteitscatalogus 2023 en de omgevingsfactoren.
- 5.2 De uit te voeren werkzaamheden worden onder regie van Opdrachtgever uitgevoerd.
- 5.3 Opdrachtgever geeft bij meldingen aan Raamcontractant de planning door.
- 5.4 Raamcontractant vult het aantal uren altijd in door gelijktijdig minimaal twee Machines in te zetten. Raamcontractant dient hierbij rekening te houden met de afgegeven planning, zoals vastgelegd in de mini-competitie.
- 5.5 Werkzaamheden die niet door machines uitgevoerd kunnen worden, moeten door handknippers handmatig bijgewerkt worden, zodat de beeldkwaliteit overal geborgd is. Dit kan bijvoorbeeld rondom obstakels zijn, of plaatsen waar machines niet kunnen komen.

5.6 Alle in te zetten materieel en voertuigen voldoen aan de geldende milieueisen (en milieuzones) van de gemeente.

In de gemeente Tilburg geldt een zero-emissiezone, waar Raamcontractant rekening mee moet houden. Toegang verschilt, waarbij meer informatie beschikbaar is op de volgende websites van de gemeente Tilburg:

- <https://www.tilburg.nl/ondernemers/milieu/zero-emissiezone/>
- <https://www.duurzamertilburg.nl/aan-de-slag/bedrijf/onderweg-naar-een-emissievrije-stad/>

5.7 Alle andere op fossiele brandstof rijdende voer- en werktuigen, rijden op HVO 100 tijdens de uitvoering van de werkzaamheden.

5.8 In het kader van duurzaamheid is het mogelijk dat de hoofdopdrachtgever aanvullende eisen stelt aan registratie van uitstootgegevens. Indien van toepassing, worden deze gevraagd om aan te leveren door Raamcontractant.

5.9 Opladen elektrische Machines c.q. voertuigen, bedrijfswagens

Waar het gaat om elektrische Machines c.q. voertuigen, bedrijfswagens benadrukt Opdrachtgever dat er geen laadmogelijkheden op haar terrein aanwezig zijn om deze machines op te laden.

Artikel 6, Voorwaarden Hoofdopdrachtgever (gemeente)

6.1 Raamcontractant volgt te allen tijde de wettelijke bepalingen en voor opdrachten binnen de gemeenten (Tilburg, Goirle en/of Hilvarenbeek) de van toepassing zijnde uniforme voorwaarden.

6.2 Raamcontractant volgt te allen tijde de (toekomstige) richtlijnen van één of meer van de gemeenten in het kader van milieu en de milieuzones van de gemeente.

6.3 De overlast aan de omgeving wordt tot een minimum beperkt. Hierbij wordt gedacht aan minimalisering van mogelijke overlast door:

- stof;
- geluid;
- schade aan bestrating, obstakels en gebouwen;
- schade aan bomen en milieu;
- schade aan ondergrond;
- rondvliegende materialen.

Artikel 7, Machinisten en leidinggevend

7.1 Voor de bediening van de machines worden door Raamcontractant machinisten ingezet.

7.2 De in te zetten machinisten voldoen aan onderstaande voorwaarden:

- één van de machinisten wordt aangewezen als de op het werk aanwezige leidinggevende. Deze op het werk aanwezige leidinggevende spreekt de Nederlandse en/of Engelse en/of Duitse taal.

Pagina 7

Diamant-groep:

<Raamcontractant>:

- deze op het werk aanwezige leidinggevende moet kunnen communiceren met alle andere machinisten;
- deze op het werk aanwezige leidinggevende is het aanspreekpunt, zodat er nooit communicatieproblemen kunnen ontstaan (met Opdrachtgever en/of omwonenden);
- machinisten voldoen aan geldende wet- en regelgeving en overige minimumeisen voor machinisten;
- zijn behulpzaam naar derden;
- zijn 'deugdelijk' geïnstrueerd over het op de juiste wijze bedienen van de machine;
- zijn minimaal in bezit van VCA-Basis;
- hebben aantoonbare ervaring met het bedienen van de machines;
- zijn vakvaardig in het uitvoeren van de werkzaamheden.

7.3 Machinisten zijn verantwoordelijk voor het aansturen van medewerkers die handmatig bijknippen.

7.4 De uitvoerend projectleider voldoet aan onderstaande voorwaarden:

- spreekt de Nederlandse taal;
- is minimaal in het bezit van VCA-Vol.

7.5 Zowel de machinisten als de leidinggevendenden voldoen daarnaast aan de geldende minimale wettelijke eisen.

7.6 Alle machinisten voldoen aan de minimale wettelijke eisen om de Machines te mogen besturen (op de openbare weg).

Artikel 8, Eisen machines

8.1 Raamcontractant beschikt minimaal over twee verschillende type machines.

8.2 Minimum specificaties machine groot: Shovel met slagmaaier groot

- een productie van minimaal 5.000 m² per werkdag (8 werkuren);
- bereik van de machine is minimaal 6 – 8 meter uit de wielen;
- werkhogte is minimaal 6 – 8 meter;
- de breedte van de machine is maximaal 2,2 meter;
- vanuit één positie kan de machine de haag aan drie zijden knippen;
- de machine is zowel links- als rechtswerkend;
- de machine beschikt over een aktie frame inclusief altemnerende verlichting;
- brandstof HVO100 of elektrisch.

8.3 Minimum specificaties machine klein: Shovel met slagmaaier klein

- een productie van minimaal 5.000 m² per werkdag (8 werkuren);
- bereik van de machine is minimaal 4 – 6 meter uit de wielen;
- werkhogte is minimaal 4 – 6 meter;
- de breedte van de machine is maximaal 1,6 meter;
- vanuit één positie kan de machine de haag aan drie zijden knippen;
- de machine is zowel links- als rechtswerkend;

- de machine beschikt over een aktie frame inclusief altemnerende verlichting;
- de machine beschikt over een bladblaassysteem;
- brandstof HVO100 of elektrisch .

8.4 De dienstverlening geschiedt met gekeurd en toepasselijk materiaal, wat in elke situatie kan worden ingezet. Door de afmetingen van de in te zetten machines, kan in elke situatie gewerkt worden zonder enige schade toe te brengen. Bovendien kan door de afmeting van de in te zetten machines vaak aan twee zijdes van de hagen of plantsoenen geknipt worden. Per machine wordt een machinist door Raamcontractant geleverd.

8.5 De insporingsdiepte van de machines dienen geminimaliseerd te worden en schades worden doorbelast.

Artikel 9, Digitaal werken en registreren

9.1 De Opdrachtgever levert een digitale areaal- en mutatiekaart aan in ArcGIS platform. Deze wordt door Raamcontractant gedeeld met haar medewerkers. Raamcontractant heeft via de eigen account toegang tot de betreffende groep met daarin de werkkaarten, of er wordt tijdelijk een account beschikbaar gesteld. Opdrachtgever benadrukt dat de registratie van de werkzaamheden uitsluitend in de ArcGIS applicatie wordt opgenomen. Van de Raamcontractant wordt verlangd de uitgevoerde werkzaamheden dagelijks te registreren/gereed te melden op de voortgangkaart. Aangetroffen afwijkingen worden daarnaast door Raamcontractant gemuteerd in de mutatiekaart.

9.2 De controle van de juistheid en volledigheid van de registratie van Raamcontractant in de GIS-applicatie Werkwijzer cf. de instructie in de startwerk-vergadering valt onder de verantwoordelijkheid van de Raamcontractant. Bij de oplevering van het werk wordt dit getoetst door de Opdrachtgever.

9.3 In het kader van duurzaamheid is het mogelijk dat de hoofdopdrachtgever aanvullende eisen stelt aan registratie van uitstootgegevens. Indien van toepassing, worden deze eisen in later uit te zetten minicompetities vastgelegd.

9.4 Registratie obstakels, stelt de Opdrachtgever digitale kaarten in de vorm van Shape file of link van de te knippen hagen beschikbaar.

9.5 Raamcontractant beschikt per machinist/machine over tablet met 4g of 5g verbinding.

9.6 Raamcontractant levert onderstaande informatie digitaal aan Opdrachtgever:

- markering obstakels (palen, kastjes van derde enz. op digitale tekening);
- registratie afwijkingen;
- registratie niet op kaart vermelde hagen (L x B x H);
- registratie Flora en Fauna;
- voorgang registratie (te doen, nog bijwerken, gereed).

Artikel 10, Veiligheid, Gezondheid en Milieu

- 10.1 Voor aanvang van de werkzaamheden bij Nadere opdrachten stelt Raamcontractant een VGM plan op, welke zij ter goedkeuring aan Opdrachtgever voorlegt.
- 10.2 In dit VGM plan beschrijft Raamcontractant minimaal de volgende onderdelen:
- omschrijving van de werkzaamheden;
 - wat zijn de risico's;
 - wat zijn de acties om deze risico's te voorkomen of te beperken;
 - wie zijn de contactpersonen met telefoonnummers.

Artikel 11, Klachten burgers en afwikkeling schades

- 11.1 Klachten van burgers die Opdrachtgever via de gemeente en/of instellingen en burgers ontvangt worden doorgestuurd naar Raamcontractant. Raamcontractant zorgt voor correcte afhandeling van de klacht volgens de regels van de gemeente en informeert de Opdrachtgever over de wijze van afhandeling. Indien de klacht niet binnen de gestelde termijn is afgehandeld, geldt het sanctiebeleid zoals vastgelegd door de betreffende hoofdopdrachtgever.
- 11.2 Raamcontractant neemt de afhandeling van klachten binnen één werkdag in behandeling door tenminste contact op te nemen met die indiener van de klacht.
- 11.3 Indien Raamcontractant schades veroorzaakt, welke herleidbaar zijn naar de uitgevoerde werkzaamheden, dan is het de verantwoordelijkheid van Raamcontractant om deze schades op een correcte wijze af te handelen. Wanneer Raamcontractant van mening is dat een schade niet door zijn medewerkers is veroorzaakt, dan moet zij dit aantonen, bijvoorbeeld met GPS-gegevens van de Machines.
- 11.4 Raamcontractant neemt de afhandeling van schades binnen één werkdag in behandeling door tenminste contact op te nemen met die indiener van de schade.

Artikel 12, Communicatie en evaluatie

- 12.1 De Raamcontractant benoemt op operationeel, tactisch en strategisch niveau één accountmanager (en een vervanger) die voor de Opdrachtgever fungeert als vaste contactpersoon en het centrale aanspreekpunt is. Deze accountmanager coördineert, draagt zorg voor (toezicht op) de naleving en de verdere invulling van de Raamovereenkomst en houdt toezicht op de kwaliteit van de totale dienstverlening van de Raamcontractant. De accountmanager moet tussen 08:30 en 17:30 telefonisch en per email bereikbaar zijn en beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.
- 12.2 De communicatie tussen Opdrachtgever en Raamcontractant vindt als volgt plaats:

Type overleg	Aanwezig vanuit Opdrachtgever	Aanwezig vanuit Raamcontractant	Frequentie	Inhoud
Operationeel	Uitvoerder	<invullen>	2x per jaar	Operationele zaken m.b.t. de uitvoering van de werkzaamheden.
Tactisch / strategisch	Projectleider Contractmanager	<invullen>	1x per jaar	Klachtenafhandeling. Toekomstige ontwikkelingen m.b.t. Opdracht. Ontwikkelingen binnen beide organisaties. Overige aandachtspunten.

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

12.4 De Raamcontractant maakt tijdens ieder overleg actielijst(en). De actielijst die uit een overleg volgt, wordt door Raamcontractant opgesteld en doorgestuurd naar Opdrachtgever. In deze actielijst staat duidelijk wat de te nemen acties zijn, wie verantwoordelijk is, wanneer deze acties ondernomen worden en wanneer deze afgerond dienen te zijn.

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

Artikel 13, Managementinformatie

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

- overzicht verrichte dienstverlening (inzet aantal uren per machine);
- voorstellen tot verbetering samenwerking en dienstverlening;
- kopieën meest recente betalingsbewijzen van de fiscus;
✓ dit levert Raamcontractant ieder kwartaal aan.
- de uitwerking van de SROI verplichtingen;
- info m.b.t. KPI's (indien van toepassing);
- de opvolging van klachten en de klachtenafhandeling.

13.2 De managementinformatie moet daarnaast in overeenstemming met de AVG zijn.

13.3 In het kader van duurzaamheid moet Raamcontractant binnen twee weken na afloop van ieder kalenderjaar gedurende de Raamovereenkomst minimaal de volgende gegevens aanleveren:

- CO2-uitstoot van voertuigen, machines en materieel, binnen het werkgebied;
- Bewijslast gebruik HVO 100 (bijv. tankbonnen) bij de ingezette voertuigen.

Diamant-groep:	<Raamcontractant>:
----------------	--------------------

Artikel 14, Kritische Prestatie Indicatoren (KPI)

- 14.1 Ieder kalenderjaar wordt de performance van de Raamcontractant gemeten.
- 14.2 In de minicompetitie(s) worden de KPI nader uitgewerkt.

Artikel 15, Service Level Agreement (SLA)

- 15.1 De Service Level Agreement (SLA) heeft betrekking op de belangrijkste afspraken tussen Raamcontractant en Opdrachtgever omtrent de performance van de dienstverlening van de Raamcontractant.
- 15.2 Het doel van de SLA is het vastleggen van afspraken op het gebied van de aard en de omvang van de levering van diensten en de daaraan gekoppelde kwaliteit van dienstverlening.
- 15.3 De dienstverlening wordt beoordeeld via mondelinge evaluaties van de (in de SLA vastgelegde) afspraken, welke door Raamcontractant worden vastgelegd in gespreksverslagen.
- 15.4 Na de minicompetitie(s) worden de SLA's nader uitgewerkt.

Artikel 16, Prijzen

- 16.1 De prijzen voor het Knippen van hagen, Bijlage 1, zijn vast tot en met 31 december 2027. Na deze datum kunnen de prijzen jaarlijks geïndexeerd worden, voor het eerst op 1 januari 2028. Deze indexering vindt plaats op basis van de jaarmutatatie oktober, op basis van het CBS indexcijfer 'Consumentenprijsindex CPI (2025=100)'. Raamcontractant legt het verzoek tot indexering ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever, uiterlijk 31 december.
(Bron: <https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/86141NED>)
- 16.2 Raamcontractant legt het verzoek tot indexering ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever, uiterlijk 15 december. Raamcontractant onderbouwt deze index met een berekening/bewijs van de voorgestelde index.
- 16.3 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.
- 16.4 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 Raamovereenkomst gestelde eisen, zijn voor rekening van Raamcontractant.
- 16.5 Er worden geen overige kosten zoals, maar niet beperkt tot, transport (reisuren en reiskosten), stilstand machines, opslag, overhead en administratie in rekening gebracht.

Artikel 17 Facturering en betalingsvoorwaarden

17.1 De Raamcontractant factureert de Opdrachtgever maandelijks achteraf, via een verzamel Factuur.

17.2 De BTW-verleggingsregeling is van toepassing.

17.3 In het kader van de Wet Keten Aansprakelijkheid wordt op iedere factuur duidelijk aangegeven wat het totaal uurloon is.

17.4 De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaïld in PDF format naar: dgdigitalefacturen@diamant-groep.nl.

De tenaamstelling van de facturen luidt:

Diamant-groep
T.a.v. Crediteurenadministratie
Postbus 5033
5004 EA Tilburg

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

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

- de naam en het adres van de Opdrachtgever;
- contractnummer;
- volgnummer factuur;
- inkoopordernummer;
- kostenplaats;
- aantallen en prijzen per eenheid;
- totaal in rekening gebrachte bedrag exclusief btw;
- totaal aan uurloon in rekening gebrachte bedrag exclusief btw;
- btw-verlegging;
- gedeelte (25% van het factuurwaarde) dat op de G-rekening overgemaakt dient te worden.

17.7 Opdrachtgever kan een vergelijking maken tussen het totaal van de door de Raamcontractant gefactureerde bedragen en de door de Opdrachtgever goedgekeurde aantallen en prijzen. Opdrachtgever houdt zich het recht voor niet te betalen als er afwijkingen zijn, of de betaling op te schorten totdat de afwijkingen door Raamcontractant naar tevredenheid zijn hersteld.

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

17.9 Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de Opdrachtgever geeft de Raamcontractant 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 Raamcontractant eveneens niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

- 17.10 De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan de Raamcontractant 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 Raamcontractant niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.

Artikel 18 Social Return On Investment (SROI)

- 18.1 SROI houdt in dat de Raamcontractant 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 Raamcontractant verplicht om minimaal 2% van de opdrachtsom exclusief btw in te zetten voor de invulling van SROI.
- 18.2 Een vorm van SROI is het keurmerk PSO (Prestatieladder Socialer Ondernemen). Een Raamcontractant die vanaf de start van de uitvoering van de opdracht en gedurende de gehele duur van de opdracht, minimaal een certificaat op Trede 2 heeft (en dit aantoonst met een geldig certificaat), voldoet aan de SROI prestatie-eis.
- 18.3 Wanneer de Raamcontractant tijdens de looptijd van een Raamovereenkomst jaarlijks niet het bedrag aan SROI volledig invult, wordt het verschil tussen het jaarlijks in te vullen bedrag SROI en het bedrag dat daadwerkelijk is ingevuld aan de Opdrachtgever overgemaakt in februari, volgend op het afgesloten kalenderjaar.
- 18.4 Wanneer bij de eindafrekening van de opdracht niet of niet in zijn geheel is voldaan aan de SROI verplichting, wordt een vergoeding door Raamcontractant aan Opdrachtgever overgemaakt, die gelijk is aan éénmaal de geldwaarde van het niet-ingevulde deel van de verplichting. Opdrachtgever heeft het recht deze vergoeding te verrekenen met uitstaande vorderingen van de Raamcontractant op de Opdrachtgever.

Artikel 19, Klachtenregeling

- 19.1 De Raamcontractant zorgt voor de ontvangst en registratie van klachten die schriftelijk, telefonisch of per email zijn ingediend.
- 19.2 De Raamcontractant is verantwoordelijk voor:
- het in behandeling nemen van alle klachten;
 - afhandeling van alle gemelde klachten binnen 5 werkdagen;
 - voorkoming van herhaling van klachten.
- 19.3 Van iedere klacht wordt door de Raamcontractant het volgende geregistreerd:
- de naam van de klager;

- datum en tijdstip van indiening van klacht;
- afhandeldingsdatum van klacht;
- aard van ingediende klacht;
- de wijze en het resultaat van de afhandeling van de klacht;
- wel of niet gegroundverklaring van de klacht.

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

Artikel 20, Overige verplichtingen

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

Artikel 21, Controle

21.1 De Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om de wijze van de uitvoering van deze Raamovereenkomst en de Opdrachten te controleren.

21.2 De Opdrachtgever is daarbij gerechtigd om controles uit te voeren op een manier die haar passend lijkt. Eventuele kosten van de controles worden gedragen door de Opdrachtgever, met uitzondering van de situatie waarin de Raamcontractant niet aan zijn verplichtingen blijkt te hebben voldaan. In dat geval worden de kosten gedragen door de Raamcontractant. De Raamcontractant is slechts tot een vergoeding van de kosten gehouden voor zover deze kosten aantoonbaar en redelijkerwijs gemaakt zijn.

Artikel 22, Geheimhouding

22.1 De Raamcontractant zal alle informatie die door Opdrachtgever wordt verstrekt geheimhouden, tenzij de bepaalde informatie expliciet als niet-vertrouwelijk is aangemerkt. De informatie in kwestie kan in elke vorm, mondeling of schriftelijk, worden verstrekt.

22.2 Het is Raamcontractant niet toegestaan om informatie van de Opdrachtgever beschikbaar te stellen, te kopiëren of anderszins te gebruiken of te verspreiden zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de wederpartij.

22.3 Partijen bij deze Raamovereenkomst zullen alle informatie die zij ontvangen, inclusief deze Raamovereenkomst, geheimhouden en in geen enkele vorm medelen of beschikbaar stellen aan derden zonder dat daar voorafgaand schriftelijke toestemming voor is gegeven door de wederpartij.

22.4 Partijen zullen de informatie uitsluitend bekend maken aan haar personeel en onderaannemer, voor zover deze daarvan kennis moeten nemen voor de uitvoering van werkzaamheden. Partijen zullen haar

Pagina 15

Diamant-groep:

<Raamcontractant>:

geheimhoudingsplicht ten aanzien van de informatie integraal opleggen aan haar personeel en onderaannemers.

- 22.5 Partijen zijn tot geheimhouding van de informatie gehouden totdat de verstrekte gegevens van openbare bekendheid zijn geworden, buiten toedoen of nalaten van de partij die de informatie heeft ontvangen.
- 22.6 De Raamcontractant verplicht zich de informatie op geen enkel wijze, in gewijzigde noch in ongewijzigde vorm, in exploitatie te nemen of toe te passen voor een ander doel dan de uitvoering van de Opdracht, zonder dat daar voorafgaand schriftelijke toestemming voor is gegeven door de wederpartij. Wanneer het gebruik van de informatie door de ontvanger resulteert in rechten van intellectueel eigendom of soortgelijke aanspraken, dan zal de ontvanger van de betreffende informatie de rechten en/of aanspraken overdragen aan de partij die de informatie heeft verstrekt.
- 22.7 Na beëindiging van de Raamovereenkomst zullen beide Partijen de aan de wederpartij ter beschikking gestelde informatie op verzoek retourneren of vernietigen.
- 22.8 Beide Partijen handelen conform de AVG.

Artikel 23, Aansprakelijkheid

- 23.1 Indien de Raamcontractant geheel of gedeeltelijk tekortschiet in de nakoming van zijn verplichting(en) uit de Raamovereenkomst, dan is hij tegenover de Opdrachtgever aansprakelijk en moet hij de door Opdrachtgever geleden c.q. te lijden schade, waaronder begrepen door Opdrachtgever gemaakte kosten ter beperking van haar schade, vergoeden.
- 23.2 De aansprakelijkheid van de Raamcontractant is beperkt tot vergoeding van het bedrag waarvoor de Raamcontractant verzekerd is, conform het gestelde bedrag binnen dit artikel.
- 23.3 De aansprakelijkheid van Partijen strekt niet tot vergoeding van indirecte schade, waaronder begrepen gederfde omzet, gederfde winst en gemiste kansen.
- 23.4 De Raamcontractant is niet aansprakelijk voor niet-, onvolledige- of onjuiste naleving van deze Raamovereenkomst voor zover zij zich gerechtvaardigd kan beroepen op overmacht. De Raamcontractant 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 Raamcontractant zich heeft ingespannen om de gevolgen van de overmachtssituatie voor de Opdrachtgever zoveel mogelijk te beperken.
- 23.5 De aansprakelijkheid geldt voor schade als gevolg van toerekenbare tekortkoming, bestaande uit niet, niet-tijdige, niet volledige of onjuiste naleving door haar, of door haar ingeschakelde personen, van deze Raamovereenkomst.
- 23.6 De Raamcontractant zal de Opdrachtgever, ook na het einde van een Opdracht, in elk opzicht vrijwaren van enige aansprakelijkheid die ontstaat doordat de Raamcontractant niet, niet meer of niet in

voldoende mate beschikt over de vereiste vergunningen, dan wel wanneer de Raamcontractant verplichtingen die haar bij de wet zijn opgelegd niet of niet volledig nakomt.

- 23.7 De Raamcontractant vrijwaart de Opdrachtgever van alle financiële- en fiscale aspecten en ketenaansprakelijkheid, zoals de afdracht van sociale zekerheidspremies en loonbelastingen.
- 23.8 De Raamcontractant 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 2 bij de Raamovereenkomst is bijgevoegd en houdt deze verzekering, gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, ongewijzigd in stand.
- 23.9 De in dit artikel gestelde beperkingen in de aansprakelijkheid van de Raamcontractant vervallen in geval er sprake is van opzet, grove schuld of nalatigheid van de Raamcontractant.

Artikel 24, Toepasselijke voorwaarden en geschillen

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

ALDUS OVEREENGEKOMEN EN ONDERTEKEND OP <datum>.

Diamant-groep

<Raamcontractant>

Y. Torunoglu
Algemeen Directeur

<Naam>
<Functie>

Bijlage 1, Prijzen

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

Bijlage 2, Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering Raamcontractant

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

Bijlage 3, Dienstverleningsplan

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

Bijlage 4, Service Level Agreement (SLA)

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

Bijlage 5, Algemene inkoopvoorwaarden Opdrachtgever

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