

Bijlage 8a | Concept Raamovereenkomst

Bebording

Diamant-groep

—

<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,	Eisen op het gebied van wetgeving en certificering _____	6
Artikel 6,	Richtlijn Verkeerstekens gemeente Tilburg _____	7
Artikel 7,	Assortiment en producteisen _____	7
Artikel 8,	Levering _____	7
Artikel 9,	Logistiek _____	8
Artikel 10,	Portal (digitale bestelomgeving) _____	8
Artikel 11,	Milieu _____	9
Artikel 12,	Recht afname bij derden _____	10
Artikel 13,	Garantie en verantwoordelijkheid _____	10
Artikel 14,	Communicatie en evaluatie _____	10
Artikel 15,	Managementinformatie _____	11
Artikel 16,	Kritische Prestatie Indicatoren (KPI) _____	11
Artikel 17,	Service Level Agreement (SLA) _____	12
Artikel 18,	Prijzen _____	12
Artikel 19,	Facturering en betalingsvoorwaarden _____	13
Artikel 20,	Social Return On Investment (SROI) _____	14
Artikel 21,	Klachtenregeling _____	14
Artikel 22,	Overige verplichtingen _____	15
Artikel 23,	Controle _____	15
Artikel 24,	Geheimhouding _____	15
Artikel 25,	Aansprakelijkheid _____	16
Artikel 26,	Toepasselijke voorwaarden en geschillen _____	17
Bijlage 1,	Prijzen _____	19
Bijlage 2,	Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering Opdrachtnemer _____	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 dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar algemeen directeur, de heer Y. Torunoglu, hierna te noemen “Opdrachtgever”;
2. <naam opdrachtnemer>, gevestigd en kantoorhoudend te <postcode plaatsnaam> aan de <straatnaam>, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar algemeen directeur, <de heer/mevrouw> <voorletters achternaam>, hierna te noemen “Opdrachtnemer”.

Ondergetekenden, hierna gezamenlijk te noemen “Partijen”.

NEMEN HET VOLGENDE IN AANMERKING

1. Opdrachtgever is een 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. Vanuit deze rol voert Opdrachtgever werkzaamheden uit in de openbare ruimte, waaronder het plaatsen van Bebording.
3. Opdrachtgever wil levering van Bebording inkopen.
4. In het kader van het project “Bebording” heeft Opdrachtgever een aanbesteding uitgebracht, voor de inkoop van Bebording.
5. De Opdrachtgever heeft een Europese aanbesteding uitgevoerd.
6. Op 9 juli 2026 is de aankondiging gedaan bij TenderNed, met kenmerk TN 582135, en zijn de aanbestedingsdocumenten beschikbaar gemaakt, met nummer 2026-207.
7. Opdrachtnemer heeft op <datum> een Inschrijving ingediend.
8. De aanbesteding heeft geleid tot gunning van de Opdracht aan één Inschrijver, te weten de Opdrachtnemer.
9. Partijen leggen in deze Raamovereenkomst met bijlagen de voorwaarden vast waaronder de Opdrachtnemer Bebording levert.
10. De Opdrachtnemer is bereid en gehouden om Bebording 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;
Bebording:	Een plaat met tekst of tekens zoals verkeersborden, straatnaamborden, plaatsnaamborden en markeringen, conform KOR 2023, inclusief drager: een paal (binnen deze aanbesteding niet zijnde een lichtmast) waaraan een bord is bevestigd;
Bijlagen:	De Bijlagen 1 t/m 5, die van deze Raamovereenkomst onlosmakelijk deel uitmaken;
Opdracht:	Het leveren van Bebording zoals omschreven in deze Raamovereenkomst.
Opdrachtgever:	Diamant-groep;
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 Bebording, conform het gestelde in deze Raamovereenkomst en de hieronder genoemde documenten:
1. Bestek Bebording, 2026-207, inclusief alle Bijlagen;
 2. Nota's van Inlichtingen;
 3. inschrijving Opdrachtnemer;
 4. nadere schriftelijke werkafspraken.
- 2.2 Alle aanbestedingsdocumenten, welke tijdens de aanbestedingsprocedure via TenderNed met de Opdrachtnemer zijn gedeeld, eventueel gewijzigd bij de Nota's van Inlichtingen, evenals de inschrijving van Opdrachtnemer zijn onlosmakelijk onderdeel van deze Raamovereenkomst.
- 2.3 In geval van tegenstrijdigheid tussen deze Raamovereenkomst en de daarvan deel uitmakende documenten, geldt de volgende rangorde:
1. Raamovereenkomst inclusief Bijlagen;
 2. nadere schriftelijke werkafspraken;
 3. Nota's van Inlichtingen;
 4. Aanbestedingsdocumenten, inclusief alle Bijlagen;
 5. Inschrijving Opdrachtnemer.

Artikel 3, Opdrachtverstrekking en aanvaarding

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

Artikel 4, Duur en beëindiging van de Raamovereenkomst

- 4.1 De Raamovereenkomst treedt in werking op 1 januari 2027 en wordt aangegaan voor een periode van één jaar, tot en met 31 december 2027.
- 4.2 Nadat de initiële looptijd is verstreken kan de Raamovereenkomst eenzijdig door de Opdrachtgever vier keer verlengd worden onder gelijkblijvende voorwaarden voor een periode van één 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 € 1.500.000,- exclusief btw. In het geval deze maximale waarde wordt bereikt vóór de einddatum van de Raamovereenkomst behoudt Opdrachtgever zich het recht voor de Raamovereenkomst eerder te beëindigen middels schriftelijke opzegging, zonder inachtneming van een opzegtermijn, onder verwijzing naar deze bepaling en een nieuwe aanbesteding te starten.
- 4.4 Onverminderd alle andere rechten tot ontbinding heeft de Opdrachtgever het recht de Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk, zonder nadere ingebrekestelling, te ontbinden in het geval de Opdrachtnemer niet voldoet aan wettelijke vereisten voor de uitoefening van de werkzaamheden die het onderwerp zijn van deze Raamovereenkomst.

Diamant-groep:	<Opdrachtnemer>:
----------------	------------------

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

Artikel 5, Eisen op het gebied van wetgeving en certificering

- 5.1 Alle eisen op het gebied van wetgeving en certificering zijn minimumeisen.
- 5.2 Het RVV1990, het BABW en de uitvoeringsvoorschriften BABW betreffende verkeerstekens zijn van toepassing.
- 5.3 Onder standaard artikelen worden verstaan alle artikelen uit bijlage 1 van het RVV (Reglement Verkeersregels en Verkeerstekens) en alle overige materialen die zijn genoemd in paragraaf 4.1.1. t/m paragraaf 4.1.5.
- 5.4 Wettelijke voorschriften worden gevolgd.
- 5.5 Verkeersborden voldoen aan de NEN-3381:2020 en de NEN-EN 12899-1.
- 5.6 Voor de van toepassing zijnde NEN-normeringen geldt dat de meest recente versie van de normering van toepassing is. Wanneer één of meerdere NEN-normeringen tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst aangepast/vernieuwd worden, dan wordt de meest recente versie van de normering de geldende norm.
- 5.7 Verkeersborden zijn voorzien van CE-markering conform NEN-EN 12899-1. Een aanvullend kwaliteitskeurmerk (zoals Qualisign) is toegestaan. Bij een ander keurmerk toont Inschrijver de gelijkwaardigheid hiervan aan.

Diamant-groep:	<Opdrachtnemer>:
----------------	------------------

- 5.8 Verkeersborden voldoen aan de minimaal vereiste retro-reflectiewaarden van de norm DIN 67520-4.
- 5.9 De flespalen en buispalen van aluminium voldoen aan de NEN-EN 3281.

Artikel 6, Richtlijn Verkeerstekens gemeente Tilburg

- 6.1 Vanuit de gemeente Tilburg is als Bijlage 10 de Richtlijn Verkeerstekens toegevoegd. Voor Opdrachtgever Diamant-groep is deze Richtlijn Verkeerstekens van toepassing voor alle eisen omtrent Bebording.
- 6.2 In het geval tegenstrijdigheden voorkomen tussen dit document en de Richtlijn, dan prevaleert hetgeen in de Richtlijn wordt gesteld.

Artikel 7, Assortiment en producteisen

- 7.1 Door Opdrachtnemer wordt haar volledige assortiment geleverd, waarbij minimaal het kernassortiment van de Bebording beschikbaar is om te leveren volgens de vastgelegde kwaliteitseisen, normeringen en certificeringen.
- 7.2 Van het kernassortiment wordt door de Opdrachtnemer een catalogus samengesteld met vermelding van artikelnummers, kwaliteitsomschrijving, afbeeldingen en netto prijzen.
- 7.3 Het kernassortiment kan in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst worden aangepast. Daarnaast kan Bebording door Opdrachtgever aan het kernassortiment worden toegevoegd, of afgevoerd.
- 7.4 De Opdrachtnemer is niet zelfstandig gerechtigd het vastgestelde kernassortiment te wijzigen tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst, behoudens uitzonderingen dat een artikel niet meer leverbaar is. Als een artikel niet meer leverbaar is moet Opdrachtnemer een schriftelijke verklaring van de fabrikant aanleveren waarin staat dat het betreffende product niet meer leverbaar is. Deze verklaring moet door Opdrachtgever worden goedgekeurd. Hierna wordt een alternatief ter goedkeuring aan de Opdrachtgever aangeboden. Een alternatief moet minimaal van vergelijkbare kwaliteit zijn en mag niet duurder zijn dan het artikel dat dit alternatief vervangt. Hierbij geldt dat een gelijkwaardig, goedgekeurd, alternatief geleverd kan worden vanaf het moment dat het oude artikel niet meer leverbaar is.
- 7.5 Op basis van een financieel- of kwalitatief voordeel kunnen producten uit het kernassortiment ook gewijzigd worden. Hierbij wordt een alternatief wederom ter goedkeuring aan de Opdrachtgever aangeboden.
- 7.6 De Opdrachtgever is gerechtigd om vanuit eigen initiatief artikelen in het kernassortiment te vervangen voor andere/nieuwe/betere artikelen. Wanneer dit gebeurt wordt, in overleg, een prijs afgesproken voor dit vervangende artikel.

Artikel 8, Levering

- 8.1 De levering van de Bebording (inclusief beugels, dragers) gebeurt via wekelijkse levering, met een maximale levertijd van 10 werkdagen na ontvangst van een order. Hierbij geldt een leveringszekerheid van 95%. Dit betekent dat minimaal 95% van de bestellingen correct, volledig en tijdig worden geleverd. De leveringszekerheid wordt berekend over het aantal bestellingen gedurende een kalenderjaar.
- 8.2 Opdrachtgevers werken met een vaste leverdag, welke na gunning in overleg met Opdrachtnemer wordt afgestemd.
- 8.3 Een aantal standaard Bebordingsartikelen, vooraf aangegeven door Opdrachtgever, wordt door Opdrachtnemer op voorraad gehouden, zodat deze met een levertijd van 5 werkdagen beschikbaar zijn.
 - Dit betreft in ieder geval het op voorraad leggen van flespalen:
 - ✓ minimaal 50 aluminium flespalen lengte 360, minimaal 50 aluminium flespalen lengte 390.
- 8.4 Retouren worden met de eerstvolgende levering teruggegeven aan Opdrachtnemer.
- 8.5 Op alle bij de levering inbegrepen documenten moet een geldig contractnummer en (afroep)ordernummer van Opdrachtgever vermeld worden. Onder deze documenten worden verstaan bevestigingen, pakbonnen en facturen.
- 8.6 Wanneer Opdrachtnemer deelleveringen uitvoert informeert zij Opdrachtgever over de levering van het restant van een bestelling.
- 8.7 Opdrachtnemer is verantwoordelijke voor de continuïteit van de levering(en) van artikelen uit het kernassortiment.
- 8.8 Opdrachtgever geeft de afleveradressen na gunning aan. Deze adressen zijn bereikbaar binnen kantoor tijden (maandag t/m vrijdag van 08:00 tot 16:00 uur). Binnen deze tijden zijn bevoegde medewerkers aanwezig om leveringen in ontvangst te nemen.

Artikel 9, Logistiek

- 9.1 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor, en zorgt voor de uitvoering van het logistieke proces van de levering van Bebording. Het volledige proces van voorraad houden, levering, retouren en facturering wordt door Opdrachtnemer kosteloos uitgevoerd.

Artikel 10, Portal (digitale bestelomgeving)

- 10.1 Bestellingen kunnen via een online portal middels afroep- en inkooporders geplaatst worden. De portal is gebruiksvriendelijk en real-time beschikbaar voor Opdrachtgever.
- 10.2 Opdrachtnemer maakt gebruik van een portal met een volledig geautomatiseerd digitaal bestelsysteem, waarbij de ingestuurde inkooporders binnen 2 werkdagen automatisch worden bevestigd met vermelding van aantal, prijs en levertijd. De portal is vanaf meerdere locaties door meerdere bestellers van de Opdrachtgever tegelijkertijd toegankelijk.

Diamant-groep:	<Opdrachtnemer>:
----------------	------------------

- 10.3 Alleen de Bebording uit het kernassortiment mogen in bestelling genomen worden. Wanneer Bebording buiten het kernassortiment besteld moet worden, dan is hiervoor toestemming vereist van Opdrachtgever.
- 10.4 Bestellingen en retouren kunnen via de portal worden doorgegeven, waarbij de bestel- en retourformulieren afgedrukt kunnen worden.
- 10.5 In de portal is minimaal onderstaande informatie beschikbaar, welke naar een Excel-bestand geëxporteerd kunnen worden:
- Totaal aantal bestellingen.
 - Overzicht omzet.
 - Gerealiseerde levertijden.
 - Aantal onjuiste leveringen (in soort en aantallen) en naleveringen.
 - Aantal en inhoud van (afgehandelde) klachten.
- 10.6 Bovenstaande managementinformatie is in overeenstemming met de AVG.

Artikel 11, Milieu

- 11.1 Alle nieuwe verkeersborden die worden geleverd hebben een MKI waarde toegekend. In het kader van duurzaamheid worden enkel verkeersborden ingekocht die onder bepaalde drempelwaarden vallen. Deze MKI waarden zijn inclusief retroreflectie folie, maar exclusief paal, fundering en bevestigingsmaterialen. De MKI wordt berekend conform de Bepalingsmethode Milieuprestatie Bouwwerken/NMD en wordt onderbouwd met een LCA of milieuprofiel.
- 11.2 Drempelwaarden voor MKI waarden van de verkeersborden worden gemeten per m². De tabel betreft waarden per bord, exclusief waarden van de paal en klemmen.

Materiaal verkeersbord	MKI waarde
Nieuwe aluminium	Max. € 6,60 per m ²
100% secundair/gerecycled aluminium	Max. € 5,40 per m ²
Refurbished aluminium	Max. € 1,00 per m ²
Bamboe vezelplaat 10mm	Max. € 2,50 per m ²
Bamboe vezelplaat 20 mm	Max. € 4,20 per m ²

- 11.3 Het gebruik van milieubelastende materialen en -verpakkingen wordt zoveel mogelijk beperkt.
- 11.4 Alle noodzakelijke verpakkingen zijn milieuvriendelijke en recyclebaar.
- 11.5 Opdrachtnemer conformeert zich aan het Besluit beheer verpakkingen 2014 (actuele versie) en aan de regels rond producentenverantwoordelijkheid.
- 11.6 De door Opdrachtnemer gebruikt verpakkingen doen recht aan de inhoud. Er wordt door Opdrachtnemer geen gebruik gemaakt van onnodig grote dozen en plastic opvulmateriaal.

11.7 Opdrachtnemer neemt de oude Bebording kosteloos retour en draagt zorg voor een duurzame en verantwoorde afvoer.

11.8 Afgevoerde bebording komt niet opnieuw in omloop.

Artikel 12, Recht afname bij derden

12.1 Opdrachtgever heeft het recht om ergens anders Bebording aan te schaffen, indien:

- Opdrachtnemer de bestelde Bebording niet, of niet tijdig kan leveren en er geen overeenstemming is bereikt over een mogelijk alternatief.
- Niet aan de gestelde leverbetrouwbaarheid wordt voldaan.

Artikel 13, Garantie en verantwoordelijkheid

13.1 De aangeboden garantie op producten is minimaal gelijk aan de fabrieksgarantie.

13.2 De bebording moet zodanig ontworpen zijn en geleverd worden, dat de (fabriek)garantie gegarandeerd blijft.

13.3 Garanties worden door de Opdrachtgever geclaimd bij Opdrachtnemer, die dit vervolgens afhandelt met de fabrikant, wanneer Opdrachtnemer niet zelf de fabrikant is.

Artikel 14, Communicatie en evaluatie

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

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

Type overleg	Aanwezig vanuit Opdrachtgever	Aanwezig vanuit Opdrachtnemer	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	Evaluatie SLA. Klachtenafhandeling. Toekomstige ontwikkelingen m.b.t. Opdracht. Ontwikkelingen binnen beide organisaties. Overige aandachtspunten.

Diamant-groep:	<Opdrachtnemer>:
----------------	------------------

- 14.3 De Opdrachtnemer evalueert, conform bovenstaande tabel, kosteloos de dienstverlening met de Opdrachtgever.
- 14.4 De Opdrachtnemer maakt tijdens ieder overleg actielijst(en). De actielijst die uit een overleg volgt, wordt door Opdrachtnemer opgesteld en doorgestuurd naar Opdrachtgever. In deze actielijst staat duidelijk wat de te nemen acties zijn, wie verantwoordelijk is, wanneer deze acties ondernomen worden en wanneer deze afgerond dienen te zijn.
- 14.5 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 15, Managementinformatie

- 15.1 De Opdrachtnemer stelt binnen twee weken na afloop van ieder kalenderjaar gedurende de Raamovereenkomst een digitale managementrapportage op voor Opdrachtgever. Deze managementrapportage omvat minimaal de volgende gegevens:
- Totaal aantal bestellingen.
 - Overzicht omzet.
 - Gerealiseerde levertijden.
 - Aantal onjuiste leveringen (in soort en aantallen) en naleveringen.
 - Aantal en inhoud van (afgehandelde) klachten.
- 15.2 De managementinformatie moet in overeenstemming met de AVG zijn.

Artikel 16, Kritische Prestatie Indicatoren (KPI)

- 16.1 Ieder kalenderjaar wordt de performance van de Opdrachtnemer gemeten. Deze meting gaat over de kwaliteit van de dienstverlening en heeft betrekking op onderstaande KPI:
1. De levering van de Bebording vindt plaats met een maximale levertijd van 10 werkdagen na ontvangst van een order.
 2. Het op voorraad houden van flespalen, zodat deze met een levertijd van 5 werkdagen beschikbaar zijn.
- 16.2 Bovenstaande aandachtspunten worden door Opdrachtnemer kalenderjaar gerapporteerd en maken deel uit van het periodieke overleg tussen Partijen. De beoordeling van het wel of niet voldoen van Opdrachtnemer aan de KPI wordt aan het einde van ieder kalenderjaar gedaan, op basis van de data van dat betreffende kalenderjaar. Dit wordt door Opdrachtgever gemeten en beoordeeld.
- 16.3 De minimeisen voor de KPI zijn:
1. Levering in maximaal 10 werkdagen na ontvangst order, minimaal 95%.
 2. Op voorraad houden van flespalen, voor levering binnen 5 werkdagen, 100%.
- 16.4 Zowel binnen ieder kalenderjaar als binnen de totale contractperiode moet voldaan worden aan alle in dit document omschreven KPI. Het uitgangspunt is dat de Opdrachtnemer voor iedere KPI moet voldoen

aan de gestelde norm. Wanneer Opdrachtnemer niet voldoet aan de gestelde norm van één of meerdere KPI, kunnen daar consequenties aan worden verbonden.

- 1^e keer KPI, aangeboden dienstverlening niet voldaan: er vindt een overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om de situatie per direct te herstellen. Opdrachtgever kan hierbij om een verbeterplan vragen van Opdrachtnemer.
- 2^e keer KPI, aangeboden dienstverlening niet voldaan (en eventueel opeenvolgende keren): Opdrachtnemer gaat binnen 2 weken na melding in overleg met Opdrachtgever hoe te verbeteren. Opdrachtgever schrijft binnen 2 weken na dit overleg een verbeterplan. Wanneer Opdrachtgever deze accepteert, wordt de dienstverlening voortgezet conform contract en verbeterplan. Wanneer Opdrachtgever deze niet accepteert, kan dit aanleiding geven om de Raamovereenkomst onmiddellijk, zonder opzegtermijn, te ontbinden.

- 16.5 Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij herhaaldelijke tekortkoming(en) niet over te gaan tot een eventuele verlenging van de Raamovereenkomst.
- 16.6 Indien na indienen van het tweede verbeterplan alsnog niet het gewenste resultaat wordt behaald (= voldoen aan de KPI), dan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de Raamovereenkomst onmiddellijk, zonder opzegtermijn, te ontbinden.
- 16.7 Het ontbinden van de Raamovereenkomst ontslaat de Opdrachtnemer niet van haar aansprakelijkheid.

Artikel 17, Service Level Agreement (SLA)

- 17.1 De Service Level Agreement (SLA) heeft betrekking op de belangrijkste afspraken tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever omtrent de performance van de dienstverlening van de Opdrachtnemer.
- 17.2 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.
- 17.3 De dienstverlening wordt beoordeeld via mondelinge evaluaties van de (in de SLA vastgelegde) afspraken, welke door Opdrachtnemer worden vastgelegd in gespreksverslagen.

Artikel 18, Prijzen

- 18.1 De prijzen voor 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 van de maand oktober, op basis van het CBS indexcijfer 'Consumentenprijsindex (2025 = 100)'. (Bron: <https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/86141NED>)
- 18.2 Opdrachtnemer legt het verzoek tot indexering ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever, uiterlijk 1 december. Opdrachtnemer onderbouwt deze index met een berekening/bewijs van de voorgestelde index.

- 18.3 In het geval de vraag naar verkeersborden aanzienlijk wijzigt, treden Opdrachtnemer en Opdrachtgever in overleg over het vernieuwen van de prijslijst waarvoor netto prijzen zijn vastgelegd.
- 18.4 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.
- 18.5 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 Opdrachtnemer.
- 18.6 Er worden geen overige kosten in rekening gebracht.

Artikel 19, Facturering en betalingsvoorwaarden

Facturering

- 19.1 De Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever maandelijks achteraf, via een verzamelfactuur.
- 19.2 De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaïld in PDF format naar:
dgdigitalefacturen@diamant-groep.nl.
- 19.3 De tenaamstelling van de facturen luidt:
Diamant-groep
T.a.v. Crediteurenadministratie
Postbus 5033
5004 EA Tilburg
- 19.4 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.
- 19.5 Op de factuur vermeldt de Opdrachtnemer ten minste de wettelijke verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl. Daarnaast vermeldt de Opdrachtnemer op de factuur ook tenminste:
- de naam en het adres van de Opdrachtgever;
 - contractnummer;
 - volgnummer factuur;
 - inkoopordernummer;
 - kostenplaats;
 - aantallen en prijzen per eenheid;
 - totaal in rekening gebracht bedrag exclusief btw.
- 19.6 Opdrachtgever kan een vergelijking maken tussen het totaal van de door de Opdrachtnemer gefactureerde bedragen en de door de Opdrachtgever goedgekeurde aantallen en prijzen. Opdrachtgever houdt zich het recht voor niet te betalen als er afwijkingen zijn, of de betaling op te schorten totdat de afwijkingen door Opdrachtnemer naar tevredenheid zijn hersteld.

Betalingsvoorwaarden

- 19.7 De betalingstermijn van een factuur bedraagt 30 dagen na factuurdatum.
- 19.8 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.
- 19.9 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 20, Social Return On Investment (SROI)

- 20.1 Social Return On Investment (hierna: SROI) houdt in dat de Opdrachtnemer aan wie een opdracht wordt verstrekt, aandacht heeft voor de, bij voorkeur langdurige, inzet van mensen die een afstand hebben tot de arbeidsmarkt. Binnen deze Raamovereenkomst is de Opdrachtnemer verplicht om minimaal 2% van de opdrachtsom exclusief btw in te zetten voor de invulling van SROI.
- 20.2 Een vorm van SROI is het keurmerk PSO (Prestatieladder Socialer Ondernemen). Een Opdrachtnemer die vanaf de start van de uitvoering van de opdracht en gedurende de gehele duur van de opdracht, minimaal een PSO-certificaat op Trede 2 heeft (en dit ieder jaar kan aantonen met een geldig certificaat), voldoet aan de SROI prestatie-eis.
- 20.3 Wanneer de Opdrachtnemer 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.
- 20.4 Wanneer bij de eindafrekening van de opdracht niet of niet in zijn geheel is voldaan aan de SROI verplichting, wordt een vergoeding door Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer op de Opdrachtgever.

Artikel 21, Klachtenregeling

- 21.1 De Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van klachten die schriftelijk, telefonisch of per email zijn ingediend.
- 21.2 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:

- het in behandeling nemen van alle klachten;
- afhandeling van alle gemelde klachten binnen 5 werkdagen;
- voorkoming van herhaling van klachten.

21.3 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.

21.4 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 22, Overige verplichtingen

22.1 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 23, Controle

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

23.2 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 24, Geheimhouding

24.1 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.

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

- 24.3 Partijen bij deze Raamovereenkomst zullen alle informatie die zij ontvangen, inclusief deze Raamovereenkomst, geheimhouden en in geen enkele vorm mededelen of beschikbaar stellen aan derden zonder dat daar voorafgaand schriftelijke toestemming voor is gegeven door de wederpartij.
- 24.4 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.
- 24.5 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.
- 24.6 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.
- 24.7 Na beëindiging van de Raamovereenkomst zullen beide Partijen de aan de wederpartij ter beschikking gestelde informatie op verzoek retourneren of vernietigen.
- 24.8 Beide Partijen handelen conform de AVG.

Artikel 25, Aansprakelijkheid

- 25.1 Indien de Opdrachtnemer geheel of gedeeltelijk tekortschiet in de nakoming van zijn verplichting(en) uit de Raamovereenkomst, dan is hij tegenover de Opdrachtgever aansprakelijk en moet hij de door Opdrachtgever geleden c.q. te lijden schade, waaronder begrepen door Opdrachtgever gemaakte kosten ter beperking van haar schade, vergoeden.
- 25.2 De aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer is beperkt tot vergoeding van het bedrag waarvoor de Opdrachtnemer verzekerd is, conform het gestelde bedrag binnen dit artikel.
- 25.3 De aansprakelijkheid van Partijen strekt niet tot vergoeding van indirecte schade, waaronder begrepen gederfde omzet, gederfde winst en gemiste kansen.
- 25.4 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.

- 25.5 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.
- 25.6 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.
- 25.7 De Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever van alle financiële- en fiscale aspecten en ketenaansprakelijkheid, zoals de afdracht van sociale zekerheidspremies en loonbelastingen.
- 25.8 De Opdrachtnemer heeft een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten met een dekking van € 1.000.000,- per gebeurtenis en € 2.000.000,- per jaar conform de verzekeringspolis die als Bijlage bij de Raamovereenkomst is bijgevoegd en houdt deze verzekering, gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, ongewijzigd in stand.
- 25.9 De in dit artikel gestelde beperkingen in de aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer vervallen in geval er sprake is van opzet, grove schuld of nalatigheid van de Opdrachtnemer.

Artikel 26, Toepasselijke voorwaarden en geschillen

- 26.1 Op deze Raamovereenkomst is uitsluitend Nederlands rechts van toepassing.
- 26.2 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.
- 26.3 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.
- 26.4 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.
- 26.5 De verkoopvoorwaarden van de Opdrachtnemer zijn expliciet niet van toepassing.

- 26.6 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

<Invoegen>

Bijlage 2, Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering Opdrachtnemer

<Invoegen>

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.