

## Overeenkomst Hospitality Diensten

### De ondergetekenden:

<Opdrachtgever>, gevestigd te <vestigingsplaats>, in dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door <naam rechtsgeldig vertegenwoordiger> in de hoedanigheid van <functie rechtsgeldig vertegenwoordiger>, hierna te noemen Opdrachtgever,

en

<formele naam Opdrachtnemer>, gevestigd te <vestigingsplaats>, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel en Fabrieken onder dossiernummer <dossiernummer KvK>, in dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door <naam rechtsgeldig vertegenwoordiger> in de hoedanigheid van <functie rechtsgeldig vertegenwoordiger>, hierna te noemen Opdrachtnemer,

Opdrachtgever en Opdrachtnemer hierna gezamenlijk aan te duiden als “Partijen”

### In aanmerking nemende dat:

Op 2 december 2019 door Opdrachtgever een aanbesteding is uitgeschreven;

Door Opdrachtnemer een inschrijving is gedaan;

Opdrachtgever de opdracht gunt aan Opdrachtnemer;

Partijen de gemaakte afspraken in deze overeenkomst willen formaliseren.

### Zijn overeengekomen als volgt:

#### Artikel 1 Bijlagen

- 1.1 Deze overeenkomst wordt gecombineerd met De Algemene Inkoopvoorwaarden van het Summa College. Andere algemene- of verkoopvoorwaarden sluit Opdrachtgever uitdrukkelijk uit.
- 1.2 Bij deze overeenkomst horen de aanbestedingsdocumenten van Opdrachtgever betreffende het aanbestedingstraject Hospitality Diensten en de inschrijving inclusief eventuele nadere uitwerking daarvan en bijlagen van Opdrachtnemer.
- 1.3 Deze overeenkomst prevaleert boven alle overige documenten. De overige documenten zijn onlosmakelijk met de overeenkomst verbonden. Voor de deze documenten geldt de rangorde:
  - nota's van inlichtingen, waarbij de laatst gepubliceerde als hoogste in rangorde staat;
  - aanbestedingsdocumenten Opdrachtgever;
  - de in artikel 1.1 van toepassing verklaarde voorwaarden;
  - inschrijving Opdrachtnemer inclusief eventuele uitwerking daarvan en bijlagen.

## Artikel 2 Voorwerp van de overeenkomst

2.1 Het onderwerp van deze overeenkomst is leveren van facilitair dienstverleners, vanuit een vaste pool, voor alle (opleidings)locaties van het Summa College. De vervanging van facilitair dienstverleners, in de rol van gastheer, van het Summa College (facilitaire dienstverleners in het front) bij ziekte en verlof is de kern van de opdracht..

## Artikel 3 Duur van de overeenkomst

- 3.1 Deze overeenkomst gaat in op 1 april 2020, en duurt 6 jaar. De overeenkomst eindigt van rechtswege op 31 maart 2026.
- 3.2 Opdrachtgever kan de overeenkomst tussentijds beëindigen. De opzegtermijn bedraagt zes maanden.

## Artikel 4 Voortgangrapportage en communicatie

- 4.1 Opdrachtnemer rapporteert schriftelijk aan de in lid 2 van dit artikel genoemde contactpersoon over de voortgang van de dienstverlening.
- 4.2 Opdrachtgever en Opdrachtnemer wijzen ieder een contactpersoon binnen de organisatie aan. De contactpersonen zijn namens hun organisatie beslissingsbevoegd over alle aspecten van de overeenkomst.

Opdrachtnemer: <naam> <e-mailadres> <telefoonnummer>

Opdrachtgever: <naam> <e-mailadres> <telefoonnummer>

4.3 Opdrachtnemer toont aan dat onderstaande KPI's zijn behaald door rapportages met valide en aantoonbaar betrouwbare informatie.

4.4 De volgende KPI's worden door Opdrachtnemer gemeten:

1. Tevredenheid van de Dienst Facilities en afnemers van de Dienst (de scholen).  
De contactpersonen van Opdrachtgever geven over iedere evaluatieperiode een rapportcijfer, norm: minimaal een 7,5 op een schaal van 1 tot 10 op basis van in ieder geval:
  - Reactiesnelheid
  - Klantvriendelijkheid
  - Geschiktheid geleverde medewerkers op houding, gedrag, kennis en kunde
2. De mate waarin aan eisen en toezeggingen in antwoorden op open vragen wordt voldaan, 95% van de dienstverlening verloopt geheel conform de eisen en de toezeggingen in antwoorden op open vragen.
3. Inzet op aanvraag inclusief spoed, in 90% van alle aanvragen voorziet Opdrachtnemer tijdig (conform aanvraag) in de behoefte die wordt gecommuniceerd in aanvragen van Opdrachtgever.

## Artikel 5 Prijzen en facturering

- 5.1 De prijzen voor de dienstverlening van Opdrachtnemer staan in de inschrijving van Opdrachtnemer die hoort bij van deze overeenkomst. Alle genoemde prijzen zijn exclusief het geldende btw percentage.
- 5.2 Specifieke eisen ten aanzien van de facturatie zijn:  
Eenmaal per jaar, steeds in januari, voor het eerst in 2021 kunnen de prijzen worden geïndexeerd. Basis voor indexatie is de consumenten prijsindex voor alle bestedingen CBS, (2015=100), van oktober van het voorafgaande jaar, uitgegeven door het CBS. Indexeringen worden uiterlijk 1 december van het lopende jaar, vooraf schriftelijk kenbaar gemaakt aan Opdrachtgever.
- 5.3 Opdrachtnemer informeert voorafgaand aan de indexering via <mailadres>. Indexering gaat pas in na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever. Na akkoord voert Opdrachtnemer de wijziging door. Andere prijswijzigingen worden niet geaccepteerd.

## Artikel 6 Klachten

- 6.1 Opdrachtgever meldt klachten over de dienstverlening van Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk schriftelijk (per e-mail) bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer reageert binnen één werkdag schriftelijk naar de contactpersoon van Opdrachtgever.

## Artikel 7 Wijzigingen van de overeenkomst

- 7.1 Wijzigingen op deze overeenkomst zijn alleen bindend wanneer ze schriftelijk zijn vastgelegd. Dit gebeurt in de vorm van een door Partijen ondertekend addendum, dat vervolgens onlosmakelijk onderdeel vormt van de overeenkomst.

## Artikel 8 Overdracht rechten en verplichtingen

- 8.1 Opdrachtnemer draagt geen rechten en verplichtingen uit deze overeenkomst over aan een derde zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.
- 8.2 Opdrachtgever mag voorwaarden verbinden aan het verlenen van toestemming.

## Artikel 9 Toepasselijk recht

- 9.1 Op deze overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 9.2 Wanneer een geschil dat voorkomt uit deze overeenkomst niet in overleg kunnen schikken, leggen Partijen het geschil voor aan de bevoegde rechter bij de Rechtbank te 's Hertogenbosch.

Aldus overeengekomen en in tweevoud getekend te ..... op .....

<Opdrachtgever>

<naam rechtsgeldig vertegenwoordiger>

<functie rechtsgeldig vertegenwoordiger>

.....

en

< Opdrachtnemer>

<naam rechtsgeldig vertegenwoordiger>

<functie rechtsgeldig vertegenwoordiger>

.....