



RAAMOVEREENKOMST

Tussen

‘ AMC en VUmc ’

en

[Leverancier invullen]

inzake

Wayfinding;

RAAMOVEREENKOMST: Levering wayfinding en bijbehorende dienstverlening

DATUM: <dd-mm-jjjj>

Ondergetekenden:

Academisch Medisch Centrum, gevestigd aan de Meibergdreef 9, 1105 AZ te Amsterdam, KvK nummer 34362777, vertegenwoordigd door haar Raad van Bestuur, welke raad op zijn beurt rechtsgeldig wordt vertegenwoordigd door Dhr. Drs. H.A. Snapper, hierna te noemen: **“UMC”**;

Stichting VUmc, gevestigd aan De Boelelaan 1117, 1081 HV te Amsterdam, KvK-nummer 64156338, vertegenwoordigd door haar Raad van Bestuur, welke op zijn beurt rechtsgeldig wordt vertegenwoordigd door Dhr. Drs. H.A. Snapper, hierna te noemen: **“UMC”**;

en

[Bedrijfsnaam]

[Adres]

[Postcode en plaats]

ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer [KVK-nummer], hierbij vertegenwoordigd door [naam tekenbevoegde], in de hoedanigheid van [Functie], hierna te noemen: **“Leverancier”**;

Afzonderlijk (tevens) te noemen: **“Partij”**; gezamenlijk te noemen **“Partijen”**.

In overweging nemende dat:

- UMC behoefte heeft tot de levering van de Prestatie en gedurende een zekere tijd vaste afspraken met Leverancier(s) wil maken en daartoe een Raamovereenkomst wil sluiten;
- UMC de Opdracht middels een Aanbesteding heeft uitgevraagd en gepubliceerd onder nummer Tenderned kenmerk 388220
- Leverancier zich voor de hierboven genoemde Aanbesteding heeft ingeschreven door het uitbrengen van een Offerte d.d. <dd-mm-jjjj>
- UMC de aanbieding van Leverancier heeft beoordeeld op basis van het Gunningscriterium (EMVI) <Beste prijs-kwaliteit verhouding (BKPV)> en besloten heeft de Opdracht aan Leverancier te gunnen;
- In deze Raamovereenkomst de voorwaarden en condities zijn vastgelegd die van toepassing zijn op alle Orders tot het leveren van de Prestatie die UMC voornemens is te plaatsen gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst.
- Partijen de afspraken wensen vast te leggen in deze Raamovereenkomst.

Verklaren het volgende te zijn overeengekomen:

1. Definities

In deze Raamovereenkomst worden begrippen aangeduid met een hoofdletter, welke zijn vastgelegd in de Begrippenlijst, welke als 2 is gevoegd bij deze Raamovereenkomst.

2. Soort overeenkomst, toepasselijke voorwaarden en rangorde

- 2.1 Deze Raamovereenkomst is van toepassing op alle te verstrekken Orders, ressorterend onder deze Raamovereenkomst.
- 2.2 Op deze Raamovereenkomst en de erop volgende Order(s) zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden UMC versie 27 mei 2021 (AIV) en de Aanvullingen op Algemene Inkoopvoorwaarden UMC versie juli 2021 van toepassing, welke aan Leverancier eerder ter hand zijn gesteld. Leverancier verklaart door ondertekening van deze Raamovereenkomst bovengenoemde voorwaarden te hebben ontvangen.
- 2.3 De (algemene) voorwaarden van de Leverancier zijn niet van toepassing en worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. Dat geldt voor alle Orders in het kader van deze Raamovereenkomst
- 2.4 De Raamovereenkomst en haar Bijlagen zijn integraal en onlosmakelijk met elkaar verbonden en vormen één geheel. De navolgende documenten zijn onderdeel van de Raamovereenkomst. Voor zover deze documenten met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerder genoemde document boven het later genoemde:
 1. de Nota('s) van inlichtingen (NvI('s));
 2. deze Raamovereenkomst;
 3. de Begrippenlijst
 4. Aanbestedingsdocumenten
 5. Algemene inkoopvoorwaarden UMC versie 2021 (AIV) en de Aanvullingen op de AIV;
 6. de overige Bijlagen zoals gevoegd bij deze Raamovereenkomst, waarbij het hoogste genummerde document steeds prevaleert (1 is het hoogste);
 7. Overige documenten behorende tot de Inschrijving van Leverancier<datum>

3. Onderwerp van de Raamovereenkomst

- 3.1 De door Leverancier middels een Order op afroep te leveren Prestatie betreft de levering van de opgenomen Producten en/of Diensten zoals vermeld op het Formulier Prijzenopgave (Bijlage 6)
- 3.2 Elke te leveren Prestatie voldoet aan de in de Aanbestedingsdocumenten gestelde Eisen, de door Leverancier gegeven antwoorden op de Wensen en de overige bepalingen zoals overeengekomen in deze Raamovereenkomst en de Bijlagen. Daarnaast voldoet de Prestatie aan de overige tussen Partijen en in het verkeer bekend en aanvaard veronderstelde gebruiken.
- 3.3 Voor zover in deze Raamovereenkomst specifieke aantallen voor afname van een Prestatie zijn bepaald, zijn deze indicatief voor de te verwachten afname per tijdsperiode. Die aantallen gelden niet als minimumafname c.q. afnameverplichting voor UMC en Leverancier kan aan de bepaalde aantallen geen rechten ontleen.
- 3.4 Leverancier is zich er van bewust dat de werkelijke afname van de Prestatie kan wijzigen door o.a. wijzigingen in het patiëntenaanbod, capaciteitsproblemen en/of prioriteitstelling van UMC op excellente zorg, baanbrekende ontwikkelingen of innovaties.
- 3.5 N.v.t.
- 3.6 Eventuele wijzigingen aan deze Raamovereenkomst zijn pas van kracht, nadat deze schriftelijk zijn overeengekomen tussen Partijen.

4. Inwerkingtreding/ looptijd/ beëindiging.

- 4.1 Deze Raamovereenkomst wordt aangegaan voor de duur van vier (4) jaren en treedt in werking op [datum], met een optionele mogelijkheid voor UMC om deze Raamovereenkomst eenzijdig onder gelijkblijvende voorwaarden twee maal met één (1) jaar te verlengen, middels een schriftelijke mededeling aan Leverancier, twee maanden voor het verstrijken van de dan geldende looptijd, tot een maximale looptijd van zes (6) jaar (Hierna: de “Einddatum”).
- 4.2 Stilzwijgende verlenging van deze Overeenkomst is uitdrukkelijk uitgesloten.
- 4.3 Het herhaaldelijk niet voldoen aan de overeengekomen Service Levels zoals vastgelegd in de de in de Aanbestedingsdocumenten wordt door UMC aangemerkt als het door Leverancier niet behoorlijk nakomen van de verplichtingen en kan een grond vormen de bevoegdheid tot ontbinden onverkort toe te passen.

5. Prijzen, facturering en betaling

- 5.1 De overeengekomen prijzen voor de te leveren Prestatie zijn als volgt tot stand gekomen: Leverancier heeft op het Formulier Prijzenopgave Bijlage 6 bij de offerte zijn prijzen, eventueel kortingen, ingevuld van de diverse Producten en/of diensten welke onderdeel uitmaken van de te leveren Prestatie.
- 5.2 Alle prijzen zijn inclusief bijkomende kosten.
- 5.3 Indexering is gedurende de eerste jaar van de looptijd van deze Raamovereenkomst niet toegestaan.
- 5.4 Daarna is, per 1 januari, een jaarlijkse indexatie van maximaal conform NZA index, separaat personeel en materieel, toegestaan. Het meest recent vastgestelde percentage van het voorafgaande jaar zal hierbij van toepassing zijn. Zowel de aanbestedende dienst als de opdrachtnemer kunnen de indexering inzetten. Een eventuele prijswijziging (daling en/of stijging) wordt tijdig (uiterlijk 1 maand van tevoren) gecommuniceerd.
- 5.5 N.v.t.
- 5.6 Prijswijzigingen welke voortvloeien uit indexeringen volgens artikel 5.4 dienen door Leverancier bij het UMC te worden aangeleverd op de door het UMC aan te geven wijze.

6 Logistiek

- 6.1 De logistieke voorwaarden zijn vastgelegd in het Programma van Eisen.
- 6.2 Eventuele kosten van spoedbestellingen mogen evenwel afzonderlijk doorberekend worden mits de spoedorder niet te wijten is aan Leverancier. Indien wel te wijten aan Leverancier, dan zijn de kosten voor spoedlevering voor rekening van Leverancier. De kosten van spoedbestellingen zijn opgenomen in Bijlage 6 Formulier Prijsopgave.

VANAF artikel 6.5 e.v.

- 6.3 Afleveringstermijnen zijn fatale termijnen. Behoudens indien de vertraging in de levering te wijten is aan UMC of indien Leverancier een geldig beroep op overmacht toekomt, is Leverancier bij het niet behalen van het in artikel 6.1 genoemde betrouwbaarheidspercentage verplicht tot overleg waarbij een verbetertraject wordt overeengekomen. Mocht tijdens dit verbetertraject (van een periode van max. 3 maanden o.b.v. prestatiemeting volgens logistieke KPI zie artikel 7) blijken dat Leverancier niet in staat is om zijn Prestatie terug te brengen naar hetgeen overeengekomen het UMC is toegestaan de bevoegdheid tot ontbinden onverkort toe te passen.

7 (Monitoring) Prestatie, aanvullend op artikel 11 van de AIV 2016

- 7.1 De monitoring Prestatie (KPI's) zijn vastgelegd in bijlage 7.
- 7.2 Inschrijver zal conform Aanbestedingsdocumenten half jaarlijks een accountoverzicht overleggen en bespreken met de beheerder binnen UMC. Het accountoverzicht bevat minimaal alle relevante Kritieke prestatie-indicatoren (KPI's).
- 7.3 UMC en Leverancier houden een half/jaargesprek met verslaglegging en hebben -wanneer nodig- aanvullend contact om de Prestaties, eventuele incidenten te evalueren en een verbeterplan op te stellen.

8 Kwaliteit en garantie

- 8.1 Leverancier garandeert de afwezigheid van gebreken en garandeert dat de Prestatie aan de in de Aanbestedingsdocumenten opgenomen Eisen en overige tussen Partijen overeengekomen kenmerken voldoet.
- 8.2 Het op verzoek van Leverancier uitvoeren van een Recall door UMC laat de aansprakelijkheid van Leverancier onverlet in geval door het geleverde product al schade (bijvoorbeeld aan de gezondheid van de patiënten) zou zijn ontstaan.

9 Assortimentswijzigingen

- 9.1 Indien een product gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst (incl. verlengingen) uit productie wordt genomen, garandeert Leverancier dat er een vervangend product wordt aangeboden, tegen dezelfde prijs, dat minimaal aan alle eisen en eventueel van toepassing zijnde wensen voldoet zoals omschreven in de Aanbestedingsdocumenten.
- 9.2 Wijzigingen in het assortiment moeten voor akkoord worden voorgelegd aan UMC. Indien een wijziging in het assortiment een voor UMC wezenlijke wijziging betreft en/of UMC geen akkoord geeft voor de wijziging en Leverancier die toch doorvoert is UMC gerechtigd de Raamovereenkomst per direct te ontbinden.
- 9.3 Introductie van nieuwe Producten gebeurt op een door UMC aangewezen locatie en tijdstip en alleen na schriftelijke toestemming. De introductie geschiedt altijd onder kosteloze begeleiding van de Leverancier en wanneer noodzakelijk inclusief training voor ingebruikname.
- 9.4 Productinnovaties waarbij artikelen en/of nummers etc. door Leverancier zijn gewijzigd, dienen altijd minimaal vier (4) weken voorafgaand aan de lancering bij de afdeling Inkoop van UMC gemeld worden. In geval van een dergelijke productinnovatie mag de prijs van desbetreffend product niet worden verhoogd.

10 N.v.t.

11 Contactgegevens UMC en Leverancier

- 11.1 Inkoopadviseur (voor commerciële vragen):
S. Hetem
s.hetem@amsterdamumc.nl
06 50 08 76 11
- 11.2 Operationele inkoop (voor vragen over Orders, leveringen, retourzendingen en facturen):
servicedesk.il@amc.nl (Locatie AMC)
- 11.3 N.v.t.
- 11.4 Beheer; directie Vastgoed OF directie Huisvesting
[Gegevens invullen]

RAAMOVEREENKOMST: Levering wayfinding en bijbehorende dienstverlening

DATUM: <dd-mm-jjjj>

11.5 Leverancier dient zijn facturen -bij voorkeur digitaal (PDF bestand)- te richten aan:
facturen@amc.nl

11.6 **Leverancier**
[Gegevens invullen]

12 Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

12.1 Deze Raamovereenkomst wordt uitsluitend door Nederlands recht beheerst.

12.2 Alle geschillen tussen Partijen, - daaronder begrepen geschillen die slechts door één van de Partijen als zodanig wordt beschouwd – die samenhangen met of voortvloeien uit deze Raamovereenkomst, worden in eerste instantie beslecht door de bevoegde rechter te Den Haag.

RAAMOVEREENKOMST: Levering wayfinding en bijbehorende dienstverlening

DATUM: <dd-mm-jjjj>

Tekenblad Academisch Medisch Centrum

Aldus overeengekomen op,

UMC:

[Naam Leverancier]:

naam: Dhr. Drs. H.A. Snapper

functie: lid Raad van bestuur

datum: [datum]

naam: _____

functie: _____

datum: _____

RAAMOVEREENKOMST: Levering wayfinding en bijbehorende dienstverlening

DATUM: <dd-mm-jjjj>

Bijlagen:

Bijlage 1: Nota ('s) van Inlichtingen (Nvl ('s)

Bijlage 2: Begrippenlijst

Bijlage 3: Aanbestedingsdocumenten (Inclusief Formulier Geschiktheidseisen, Programma van eisen en Programma van Wensen)

Bijlage 4: Algemene inkoopvoorwaarden UMC versie 2016 (AIV)

Bijlage 5: de Aanvullingen op de AIV

Bijlage 6: Prijsopgaveformulier

Bijlage 7: Contractmanagementplan (KPI's)

Bijlage 8: Overige documenten behorende tot inschrijving

RAAMOVEREENKOMST: Levering wayfinding en bijbehorende dienstverlening

DATUM: <dd-mm-jjjj>

Bijlage 1: Nota ('s) van Inlichtingen (Nvl ('s)

RAAMOVEREENKOMST: Levering wayfinding en bijbehorende dienstverlening

DATUM: <dd-mm-jjjj>

Bijlage 2: Begrippenlijst

RAAMOVEREENKOMST: Levering wayfinding en bijbehorende dienstverlening

DATUM: <dd-mm-jjjj>

Bijlage 3: Aanbestedingsdocumenten (Inclusief Formulier Geschiktheidseisen, Programma van eisen en Programma van Wensen)

RAAMOVEREENKOMST: Levering wayfinding en bijbehorende dienstverlening

DATUM: <dd-mm-jjjj>

Bijlage 4: Algemene inkoopvoorwaarden UMC versie 2021 (AIV)

RAAMOVEREENKOMST: Levering wayfinding en bijbehorende dienstverlening

DATUM: <dd-mm-jjjj>

Bijlage 5: de Aanvullingen op de AIV

RAAMOVEREENKOMST: Levering wayfinding en bijbehorende dienstverlening

DATUM: <dd-mm-jjjj>

Bijlage 6: Prijsopgaveformulier

Bijlage 7 Contractmanagementplan (KPI's)

De Opdrachtgever wil contracten sturen op de volgende thema's Kwaliteit, Risico's, Financiën (controle op kosten), Processen (waarborgen veiligheid en gedragsregels en benoemen en mitigeren risico's), Tevredenheid (ervaring van dienstverlening) en Innovatie (optimalisatie van processen).

Jaarlijks zal beoordeeld worden of de KPI's nog voldoen aan de doelstellingen van het contracten en of aanpassingen gewenst of noodzakelijk zijn. Opdrachtnemer wordt hierbij gestimuleerd actief mee te denken over de KPI's. Op de hieronder beschreven KPI's wenst de Opdrachtgever in ieder geval te sturen.

1. Beschikbaarheid actuele informatie
2. Response en reactietijd

KPI 1	Beschikbaarheid	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Streven naar het binnen 5 werkdagen beschikken over actuele documentatie.	Opdrachtgever wil te allen tijde beschikken over actuele informatie.
Welke prestaties meten?	Het bijwerken van opmaakbestanden binnen 5 werkdagen. Binnen 5 werkdagen (na opvragen) leveren van bestanden en informatie. Binnen 5 werkdagen na montage van bebording bijwerken van bibliotheek en/of database.	N.v.t.
Hoe meten? (middel/ bron)	Periodieke rapportages Amsterdam UMC	Rapportage in Excel-format
Hoe meten? (frequentie)	Per half jaar	Deze rapportages worden 1 keer per half jaar door onze informatiebeheerders verstrekt ter voorbereiding op het overleg.
Wie meet?	Informatiebeheerders	De informatiebeheerders houden dit bij.
Norm	5 werkdagen	N.v.t.
Actie	Wanneer de score van de KPI ondermaats is, gaat Opdrachtnemer binnen 2 weken na melding in overleg met Opdrachtgever hoe te verbeteren, al dan niet op basis van een Verbeterplan. Wanneer Opdrachtgever deze accepteert, wordt de dienstverlening voortgezet conform contract en verbeterplan.	

Tabel 5: KPI 1

KPI 2	Respons- en reactietijd	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Snelle opvolging van aanvragen.	Naar aanleiding van de eisen m.b.t. respons- en reactietijden worden een aantal prestaties gemeten.
Welke prestaties meten?	Reactietijd op een aanvraag of verzoek van Amsterdam UMC is maximaal 4 uur tijdens kantooruren (09.00 uur – 16.00 uur (CET)) vanuit een volledig werkende vestiging.	

	Na een offerteaanvraag dient Amsterdam UMC binnen 5 werkdagen een offerte van Opdrachtnemer te ontvangen. Na een verzoek vanuit Amsterdam UMC t.b.v. een nalevering, dient Opdrachtnemer de tekstuele aanvraag binnen 5 werkdagen om te zetten naar een proefdruk en deze te sturen naar Gegevensbeheer (wayfinding@amsterdamumc.nl). Bij een nalevering met prioriteit (calamiteit) dient er geen proefdruk verzonden te worden. Opdrachtnemer dient bij een nalevering met prioriteit (calamiteit) binnen 3 werkdagen een bord te kunnen leveren en monteren. Opdrachtnemer dient bij een kleine nalevering van maximaal 10 borden, na akkoord van Amsterdam UMC op de proefdruk, de desbetreffende borden binnen 2 weken te leveren en te monteren. Opdrachtnemer dient bij een grote nalevering van meer dan 10 borden, na akkoord van Amsterdam UMC op de proefdruk, de desbetreffende borden binnen 8 weken te leveren en te monteren tenzij er aangetoond kan worden dat bepaalde materialen niet tijdig leverbaar zijn.	
Hoe meten? (middel/ bron)	Periodieke rapportages Amsterdam UMC	N.v.t.
Hoe meten? (frequentie)	Na elke aanvraag.	Opnemen in rapportage (Excel). Deze rapportage wordt elk halfjaar besproken.
Wie meet?	Informatiebeheerders	De informatiebeheerders houden dit bij.
Norm	Verschilt per prestatie.	Naast de handeling is communicatie over aanpak en afhandeling ook essentieel. Op deze manier kunnen de (interne) belanghebbenden goed worden geïnformeerd (verwachtingenmanagement).
Actie	Wanneer de score van de KPI ondermaats is, gaat Opdrachtnemer binnen 2 weken na melding in overleg met Opdrachtgever hoe te verbeteren. Bij een aanhoudende matige/ onvoldoende prestatie schrijft Opdrachtgever een Verbeterplan binnen 2 weken. Wanneer Opdrachtgever deze accepteert, wordt de dienstverlening voortgezet conform contract en verbeterplan.	

Tabel 6: KPI 2

Tekortkoming Opdrachtnemer

Zowel binnen een kalenderjaar als binnen de totale contractperiode moet voldaan worden aan alle in dit document omschreven prestaties en KPI's. Uitgangspunt is dat Opdrachtnemer moet voldoen aan de norm (= goed).

Per kalenderjaar zijn afwijkingen van de KPI('s) toegestaan, dit is afhankelijk van de zwaarte van de betreffende KPI's. Indien dit aantal door Opdrachtnemer wordt overschreden kunnen hieraan door Opdrachtgever consequenties worden verbonden. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij herhaaldelijke tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst over te gaan tot ontbinding van de overeenkomst. Tevens bestaat de mogelijkheid dat bij herhaaldelijke tekortkoming niet over zal worden gegaan tot verlenging van de overeenkomst. In onderstaande tabel is per KPI de afwijking (grenswaarde) in 'matig' en 'onvoldoende' aangegeven. Vervolgens is in tabel 8 de maximale afwijking per kalenderjaar aangegeven.

KPI	1	2
Beoordeling	Beschikbaarheid	Respons- en reactietijd
Goed (=norm)	Binnen 5 werkdagen beschikken over actuele informatie.	Respons- en reactietijd conform gestelde prestatie indicatoren.
Matig	Voor 70-90% van de aanvragen binnen ≥ 5 werkdagen beschikken over actuele informatie.	Voor 70-90% voldoen aan de gestelde respons- en reactietijden.
Onvoldoende	Voor $\geq 70\%$ van de aanvragen binnen ≥ 5 werkdagen beschikken over actuele informatie.	Voor $\geq 70\%$ voldoen aan de gestelde respons- en reactietijden.

Afwijking grenswaarde per KPI

Scenario	goed	matig	onvoldoende	maximale toegestane afwijkingen en actie/ sanctie
A	<i>Alle KPI's</i>	-		<i>0x onvoldoende afwijking. Continueren dienstverlening conform contract</i>
B		<i>KPI 1 of 2</i>		<i>1x matige en/ of onvoldoende afwijking mbt KPI 1 en/ of 2.</i>

				<i>Opdrachtnemer gaat binnen 2 weken na melding in overleg met Opdrachtgever hoe te verbeteren. Bij een aanhoudende matige/ onvoldoende prestatie schrijft Opdrachtgever een Verbeterplan binnen 2 weken. Wanneer Opdrachtgever deze accepteert, wordt de dienstverlening voortgezet conform contract en verbeterplan</i>
C			KPI 1 en KPI 2	<i>Acuut overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om de situatie per direct te herstellen. Een dergelijke (mis)performance kan aanleiding om contract te ontbinden, conform artikel 20.1 van de Algemene Inkoopvoorwaarden UMC VU medisch centrum versie 27 mei 2021.</i>

Combinaties van maximaal toegestane afwijkingen per kalenderjaar

RAAMOVEREENKOMST: Levering wayfinding en bijbehorende dienstverlening

DATUM: <dd-mm-jjjj>

Bijlage 9: Overige documenten behorende tot inschrijving