

# RAAMOVEREENKOMST

tussen

**Koninklijke Kentalis**



en

**<<NAAM>>**

inzake

**Beveiligingsdiensten**

Kenmerk Overeenkomst	OVK/<<leverancier>>/<<product/dienst>>/<<initialen inkoper>>
Datum opmaak	<<datum>>
Versie	<<concept of definitief>>/<<V0.1>>

Partijen:

**Stichting Koninklijke Kentalis**, statutair gevestigd in Groningen en kantoorhoudende aan het adres Hoogstraat 21, 5271 SW Sint-Michielsgestel, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw F. Kothuis, waarnemend Lid Raad van Bestuur, hierna te noemen "Opdrachtgever",

en

**Stichting Kentalis Onderwijs**, statutair gevestigd in Groningen en kantoorhoudende aan het adres Hoogstraat 21, 5271 SW Sint-Michielsgestel, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw F. Kothuis, waarnemend Lid Raad van Bestuur, hierna te noemen "Opdrachtgever",

en

**Stichting Kentalis Zorg**, statutair gevestigd in Groningen en kantoorhoudende aan het adres Hoogstraat 21, 5271 SW Sint-Michielsgestel, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw F. Kothuis, waarnemend Lid Raad van Bestuur, hierna te noemen "Opdrachtgever",

Partijen gezamenlijk hierna te noemen "Opdrachtgever",

en

<<NAAM LEVERANCIER>>, gevestigd te <<VESTIGINGSPLAATS>> en kantoorhoudende aan het adres <<ADRES, PC PLAATS>>, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door <<NAAM>> (<<FUNCTIE>>), hierna te noemen "Opdrachtnemer",

hierna gezamenlijk ook te noemen "Partijen",

Overwegende:

- dat Opdrachtgever met betrekking tot het leveren van diensten op het gebied van beveiliging gedurende de looptijd van deze Overeenkomst vaste afspraken wenst te maken met de Opdrachtnemer;
- Opdrachtgever in dat kader op 20 februari 2024 een Openbare Europese Aanbesteding heeft aangekondigd door middel van de publicatie van de aanbestedingsstukken met kenmerk Kentalis-MB-BE-2024 via aanbestedingsplatform TenderNed;
- <NAAM LEVERANCIER> op <DATUM> een Inschrijving heeft uitgebracht op hierboven genoemde aanbesteding;
- Opdrachtnemer de economisch meest voordelige inschrijving (beste prijs-kwaliteit verhouding) heeft gedaan en de Opdrachtgever de opdracht derhalve aan Opdrachtnemer heeft gegund;
- op grond van deze gunning een raamovereenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer tot stand is gekomen, waarin de voorwaarden zijn vastgelegd die van toepassing zijn op alle nadere opdrachten die Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Overeenkomst gegund krijgt.

en zijn overeengekomen als volgt:

**1. Begrippen en definities**

Aanvullend op de definities zoals beschreven in de aanbestedingsstukken gelden onderstaande definities voor deze Overeenkomst.

### Afleverlocatie

Plaats waar Opdrachtnemer conform Bestelopdracht de Diensten dient uit te voeren;

### Bestelopdracht:

De opdracht van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer om Diensten te verzorgen op basis van de overeengekomen tarieven en leverafspraken;

### Bijlagen

De bijlagen die onlosmakelijk onderdeel uitmaken van de Overeenkomst;

### Inkoopvoorwaarden:

De Algemene Inkoopvoorwaarden Gezondheidszorg (AIVG) 2022;

### Overeenkomst:

De onderhavige overeenkomst.

## **2. Opdracht**

2.1 Opdrachtgever geeft opdracht aan de Opdrachtnemer tot levering van Beveiligingsdiensten bestaande uit:

- Leveren van meldkamerdiensten;
- Alarmopvolging / surveillancediensten;
- Uitvoeren van open-, brand- en sluitrondes;
- Leveren van een 24-uurs calamiteiten dienst (Teleservice diensten);
- Sleutelbeheer;
- Beveiligingswerkzaamheden en receptiediensten op afroep;
- Beschikbaar stellen van een webbased klantenportaal;
- Het signaleren van verbeteracties en uitbrengen van advies.

2.2 Uitvoering van de opdracht geschiedt conform de voorwaarden en bedingen zoals opgenomen in deze Overeenkomst en van toepassing verklaarde Bijlagen.

2.3 De navolgende documenten vormen gezamenlijk de Overeenkomst. Voor zover deze documenten met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerder genoemde document boven het later genoemde:

- a. De Overeenkomst;
- b. Bijlage 1: De Algemene Inkoopvoorwaarden Gezondheidszorg (AIVG) 2022;
- c. Bijlage 2: Aanbestedingsstukken. Ten aanzien van de aanbestedingsstukken geldt de volgende rangorde:
  - i. Nota van Inlichtingen 2;
  - ii. Nota van Inlichtingen 1;
  - iii. Programma van Eisen;
  - iv. Beschrijvend Document;
  - v. Bijlagen bij Beschrijvend Document;*(nieuwe documenten prevaleren boven oudere documenten van dezelfde soort)*
- d. Bijlage 3: de door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever uitgebrachte Inschrijving van **[datum]**
- e. Bijlage 4: Dienstverlening, prijzen en tarieven;
- f. Bijlage 5: Communicatiematrix;
- g. Bijlage 6: Dossier Afspraken en Procedures (DAP)

## **3. Doel en onderwerp**

3.1 Het doel van de Overeenkomst is het vastleggen van afspraken van algemene aard tussen Partijen, alsmede specifieke bepalingen die van toepassing zijn op de inhoud, omvang en de te leveren producten.

#### 4. Inkoopvoorwaarden

4.1 Op de Overeenkomst en de uitvoering daarvan zijn van toepassing de Inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever: Algemene Inkoopvoorwaarden Gezondheidszorg (AIVG) 2022. De Inkoopvoorwaarden zijn als Bijlage 1 aan de Overeenkomst gehecht. Opdrachtgever wijst andere (leverings)voorwaarden, onder welke benaming dan ook, nadrukkelijk van de hand.

4.2 In afwijking van het bepaalde in de Inkoopvoorwaarden geldt met betrekking tot onderstaande artikelen het volgende:

~~<nog toe te voegen>~~

#### 5. Overige Leveringen en non-exclusiviteit

5.1 De Overeenkomst houdt geen afnameverplichting in, noch enigerlei garantie op afname door de Opdrachtgever. De Opdrachtgever bepaalt het moment waarop zij afneemt en de frequentie daarvan.

#### 6. Aanvang en duur van de Overeenkomst

6.1 De zes (6) maanden voorafgaand aan de ingangsdatum noemen we de transitieperiode. In de transitieperiode wordt de dienstverlening ingericht en geïmplementeerd. Opdrachtnemer mag gedurende deze transitieperiode per maand max. 20% van het totaalbedrag van de door Opdrachtnemer ingediende transitiekosten in rekening brengen, totdat 100% van de transitiekosten is voldaan.

6.2 De dienstverlening dient volledig operationeel te zijn op 1 december 2024. Vanaf deze datum wordt de Overeenkomst effectief en vindt daadwerkelijke afname plaats. De initiële looptijd van de overeenkomst is 4 jaar en eindigt op 30 november 2028.

~~Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om deze Overeenkomst met 2x 1 jaar te verlengen. Indien Opdrachtgever deze optie tot verlenging wenst, zal Opdrachtgever uiterlijk 6 maanden vóór afloop van de initiële einddatum Opdrachtnemer schriftelijk kennis geven dat de Overeenkomst met genoemde periode verlengd wordt. Indien Opdrachtgever geen gebruik wenst te maken van de optie tot verlenging eindigt de Overeenkomst van rechtswege na initiële einddatum of einddatum van enige schriftelijke tot stand gekomen verlenging.~~

~~Partijen hebben de mogelijkheid om deze Overeenkomst met 2x 1 jaar te verlengen en zullen uiterlijk 12 maanden vóór afloop van de initiële einddatum met elkaar in gesprek gaan of de Overeenkomst met genoemde periode verlengd wordt. Indien een van de Partijen geen gebruik wenst te maken van de optie tot verlenging eindigt de Overeenkomst van rechtswege na initiële einddatum of einddatum van enige schriftelijke tot stand gekomen verlenging.~~

6.3 Partijen dragen er beide zorg voor dat bij het niet verlengen van de overeenkomst de dienstverlening te allen tijde wordt gecontinueerd en geborgd totdat deze is overgedragen naar een nieuwe Opdrachtnemer.

6.4 De einddatum dient voor alle locaties waar Opdrachtnemer diensten verleend gelijklopend te zijn en zal plaatsvinden bij einde looptijd van de Raamovereenkomst. Nieuwe locaties die tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst worden toegevoegd hebben eveneens als einddatum "einde looptijd van de Raamovereenkomst".

#### 7. Prijzen en tarieven

7.1 Uitvoering van Diensten vindt plaats tegen de overeengekomen prijzen/tarieven zoals opgenomen in Bijlage 4: Dienstverlening, prijzen en tarieven.

7.2 De in de Bijlage 4 genoemde prijzen/tarieven staan vast tot en met 31 december ~~2025~~ 2024. Na voornoemde periode kunnen de overeengekomen prijzen of tarieven maximaal eenmaal per kalenderjaar worden geïndexeerd, voor het eerst mogelijk vanaf 1 januari ~~2026~~ 2025. De wijziging vindt plaats aan de hand van CBS Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2015=100 voor 801 Particuliere Beveiliging, het definitieve cijfer 'Jaarmutatatie' wordt gehanteerd van het 2<sup>e</sup> kwartaal voorafgaand aan het jaar waarin de indexatie ingaat. Het indexcijfer wordt afgerond op twee decimalen.

Het door Opdrachtnemer door te belasten indexcijfer mag maximaal de indexering zijn die Opdrachtgever gecompenseerd krijgt door haar financierende partijen. Wanneer het verschil tussen de door Opdrachtgever gehanteerde indexering en de maximale indexering (compensatie) die Opdrachtnemer ontvangt, groter is dan 10% treden Partijen in overleg om voor beide Partijen tot een redelijke en billijke oplossing te komen.

Eventuele forse kostenverhogingen voor Opdrachtnemer door marktomstandigheden die redelijkerwijs buiten de beïnvloedingssfeer van Opdrachtnemer liggen dan wel door wijziging in wet- en regelgeving, kunnen in alle redelijkheid tussen partijen besproken worden.

Indien de Opdrachtnemer gebruik wenst te maken van de mogelijkheid om de prijzen te indexeren, dient Opdrachtnemer het indexeringsverzoek uiterlijk drie maanden voor de beoogde ingangsdatum van de indexering schriftelijk voor te leggen aan Opdrachtgever. Alle correspondentie ten behoeve van indexatie dient via [inkoop@kentalis.nl](mailto:inkoop@kentalis.nl) aangeleverd te worden.

De prijsaanpassingen mogen pas worden geëffectueerd na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever.

## **8. Te beleveren gebied**

8.1 Opdrachtnemer voert de Diensten uit op iedere in Nederland gelegen Afleverlocatie, die door Opdrachtgever in de Bestelopdracht van de te leveren Diensten wordt aangegeven.

## **9. Facturering en betaling**

9.1 Facturering en betaling geschiedt conform de Inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever.

9.2 Facturatie van de dienstverlening/leveringen vindt achteraf plaats na voltooiing van de levering.

9.3 De Opdrachtnemer stuurt per kostenplaats een factuur.

De factuur geeft de volgende informatie per kostenplaats waarvoor geleverd is duidelijk weer:

- Contractnummer. Het contractnummer wordt gegenereerd door het inkoopstelsel van de opdrachtgever. De Opdrachtnemer ontvangt de kostenplaats en het contractnummer na implementatie van de overeenkomst en voorafgaand aan de levering.
- De kostenplaats;
- Gespecificeerd per factuur:
  - Omschrijving product(en)/dienst(en)
  - Aantal
  - Prijs (excl. en incl. BTW)

9.4 Facturen zonder vermelding van contractnummer en kostenplaats worden door Opdrachtgever niet betaald.

9.5 Opdrachtnemer stuurt een factuur in het bestandstype PDF en XML (UBL) UBL Type 2.0 en 2.1 worden ondersteund. Als XML (UBL) niet mogelijk is, dan is alleen een PDF-factuur voldoende.

9.6 De factuur wordt naar het emailadres: [credadm@kentalis.nl](mailto:credadm@kentalis.nl) gestuurd.

## **10. Klachtenbehandeling**

10.1 Klachten gedurende de looptijd van de onderhavige overeenkomst worden altijd per email aan Partij gemeld en kunnen telefonisch worden toegelicht. De contactgegevens staan vermeld in Bijlage 5: Communicatiematrix.

10.2 De ontvanger van de klacht geeft de melder per omgaande per mail een ontvangstbevestiging van de klacht. De ontvanger van de klacht geeft de melder binnen vijf werkdagen per mail uitsluitend over de oorzaak van de klacht en de door de Opdrachtnemer genomen en / of nog te nemen maatregelen om de klacht op te lossen en herhaling van soortgelijke klachten te voorkomen.

## 11. Managementinformatie

11.1 De Opdrachtnemer verstrekt aan Opdrachtgever digitale managementinformatie over de door de Opdrachtgever aangegeven periode en onderwerpen, zoals opgenomen in de lijst van eisen.

## 12. Slotbepaling

12.1 Afwijkingen van deze Overeenkomst zijn slechts bindend voor zover zij uitdrukkelijk tussen Partijen schriftelijk zijn overeengekomen.

12.2 Door ondertekening van deze Overeenkomst vervallen alle eventueel eerder door Partijen gemaakte mondelinge en schriftelijke afspraken omtrent de hierbij overeengekomen opdracht.

Aldus in tweevoud opgemaakt en ondertekend door elk der partijen,

Namens

**Stichting Koninklijke Kentalis/  
Stichting Kentalis Onderwijs/  
Stichting Kentalis Zorg/**

Namens <<NAAM  
OPDRACHTNEMER>>

Femke Kothuis  
Waarnemend Lid Raad van Bestuur

<<NAAM ONDERTEKENAAR>>  
<<FUNCTIE ONDERTEKENAAR>>

Datum:

Datum:

Freek Bots  
Manager Inkoop

Datum:

**Bijlage 1: De Algemene Inkoopvoorwaarden Gezondheidszorg  
(AIVG) 2022**

CONCEPT

**Bijlage 2: Aanbestedingsstukken**

CONCEPT

**Bijlage 3: Inschrijving Opdrachtnemer**

CONCEPT

## Bijlage 4: Dienstverlening, prijzen en tarieven

In deze bijlage zijn de prijsafspraken exclusief BTW weergegeven.

<<Opnemen offerte/ prijsafpraak en overzicht te leveren Diensten>>.

CONCEPT

## Bijlage 5: Communicatiematrix

In deze bijlage wordt weergegeven welke contactpersonen van Partijen (structureel) met elkaar communiceren, met welke frequentie zij communiceren en over welke onderwerpen.

Namens Opdrachtgever	Namens Opdrachtnemer
<b>Eindverantwoordelijke Opdrachtgever</b> Hans Hensbergen, manager Facilitair a.i. h.hensbergen@kentalis.nl	<b>Eindverantwoordelijke Opdrachtnemer</b> <Naam> <email> <telefoonnummer>
<b>Inkoper</b> Maike de Brouwer ma.debrouwer@kentalis.nl 06 12972677	<b>Accountmanager</b> <Naam> <email> <telefoonnummer>
<b>Contractmanager</b> Kristel Janssen kr.janssen@kentalis.nl 06 51717792	<b>Contractmanager</b> <Naam> <email> <telefoonnummer>

Minimale frequentie	Contactpersoon Opdrachtgever	Contactpersoon Opdrachtnemer	Onderwerpen
Zo frequent als door partijen nodig geacht.	Eindverantwoordelijke Opdrachtgever / inkoper	Eindverantwoordelijke Opdrachtnemer / accountmanager	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aanpassing van deze Overeenkomst.</li> <li>Door de contractmanager geëscaleerde klachten en vraagstukken.</li> <li>Ontwikkelingen, relevant voor inkoopstrategie.</li> </ul>
4x per jaar.	Contractmanager	Contractmanager	<ul style="list-style-type: none"> <li>Managementrapportages.</li> <li>Evaluatie en beoordeling van de samenwerking.</li> </ul>
Zo frequent als door partijen nodig geacht, doch minimaal 1 x per jaar, gelijktijdig met evaluatie en beoordeling.	Contractmanager	Contractmanager	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ontwikkeling van producten, Diensten en relevante wet- en regelgeving.</li> <li>Advies.</li> <li>Upgrades, downgrades, vervanging en uitbreiding van het assortiment.</li> <li>Mutaties van: gegevens t.b.v. logistiek en facturatie.</li> <li>Autorisatie t.b.v. het doen van bestellingen.</li> <li>Resultaten van- en vervolg op audits.</li> <li>Klachten.</li> <li>Benoeming van nieuwe contactpersonen.</li> </ul>
Zo frequent als door partijen nodig geacht	Operationele contactpersonen	Operationele contactpersonen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bestellingen binnen het kader van deze Overeenkomst</li> </ul>

Indien een partij een nieuwe contactpersoon benoemt, zal deze partij de andere partij hierover terstond schriftelijk informeren.

**Bijlage 6: Dossier Afspraken en Procedures (DAP)**

CONCEPT