

~~RAAM~~OVEREENKOMST

tussen

Koninklijke Kentalis



en

<<NAAM>>

inzake

de migratie, levering en beheer
van Netwerkdiensten (SD-WAN)
ten behoeve van
Koninklijke Kentalis

Kenmerk Overeenkomst	OVK/<<leverancier>>/NWD/JvdN
Datum opmaak	02-06-2025 n.a.v. NvI 2
Versie	concept

16-4-2025: In dit document zijn, naar aanleiding van vragen gesteld in Nota van Inlichtingen 1, aanpassingen doorgevoerd. U kunt de aanpassingen herkennen aan de rode tekst, voor toevoegingen en ~~de rode doorhaalde tekst voor verwijderingen~~.

02-06-2025: In dit document zijn, naar aanleiding van vragen gesteld in Nota van Inlichtingen 1, aanpassingen doorgevoerd. U kunt de aanpassingen herkennen aan de paarse tekst, voor toevoegingen en ~~de paars doorhaalde tekst voor verwijderingen~~.

Partijen:

Stichting Koninklijke Kentalis, statutair gevestigd in de gemeente Groningen en kantoorhoudende aan het adres Hoogstraat 21, 5271 SW Sint-Michielsgestel, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door Mevr. F. Kothuis, in de functie van lid Raad van Bestuur,

EN

Stichting Kentalis Zorg, statutair gevestigd in de gemeente Groningen en kantoorhoudende aan het adres Hoogstraat 21, 5271 SW Sint-Michielsgestel, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door Mevr. F. Kothuis, in de functie van lid Raad van Bestuur,

EN

Stichting Kentalis Onderwijs, statutair gevestigd in de gemeente Groningen en kantoorhoudende aan het adres Hoogstraat 21, 5271 SW Sint-Michielsgestel, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door Mevr. F. Kothuis, in de functie van lid Raad van Bestuur,

hierna gezamenlijk ook 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 producten op het gebied van migratie, levering en beheer van netwerkdiensten (SD-WAN) gedurende de looptijd van deze Overeenkomst vaste afspraken wenst te maken met de Opdrachtnemer;
- Opdrachtgever in dat kader op 3 maart 2025 een Openbare Europese Aanbesteding heeft aangekondigd door middel van de publicatie van de aanbestedingsstukken met kenmerk 514503 op TenderNed.
- <NAAM LEVERANCIER> op <DATUM> een Inschrijving heeft uitgebracht.
- 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 de migratie, de levering en het beheer van netwerkdiensten.

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. De Service Level Agreement;
- c. ~~Bijlage 1: De Algemene Inkoopvoorwaarden Gezondheidszorg (AIVG) 2022 incl. Module ICT;~~
- 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 1: De Algemene Inkoopvoorwaarden Gezondheidszorg (AIVG) 2022 incl. Module ICT;~~
- e. Bijlage 3: de door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever uitgebrachte Inschrijving van [datum]
- f. Bijlage 4: Dienstverlening, prijzen en tarieven;
- g. Bijlage 5: Communicatiematrix.

2.4 In het kader van dit artikellid wordt onder Standaard Derden programmatuur verstaan:

Programmatuur (al dan niet als SaaS-dienst ter beschikking gesteld):

1. die voor algemeen gebruik is ontwikkeld en die niet exclusief aan Opdrachtgever beschikbaar worden gesteld; en
2. die aan de markt worden geleverd onder toepassing van standaardvoorwaarden; en
3. waarvan de intellectuele eigendomsrechten niet bij Leverancier of een aan Leverancier gelieerde partij berusten; en
4. ten aanzien waarvan de Leverancier niet in staat is ontwikkelingen aan / wijzigingen af te dwingen.

Voor zover de ICT Prestatie bestaat uit Standaard Derden programmatuur en Leverancier ten opzichte van Opdrachtgever een beroep wil kunnen doen op de daarbij behorende standaardvoorwaarden van de derde, zal

Leverancier in of bij de Offerte:

1. beschrijven welk deel van de ICT Prestatie uit dergelijke Standaard Derden programmatuur bestaat en in hoeverre de rest van de ICT Prestatie daarvan afhankelijk is;
2. de toepasselijke standaardvoorwaarden van de Standaard Derden programmatuur ter beschikking stellen;

Als alle hiervoor onder 1 en 2 bedoelde informatie is verstrekt en uitsluitend voor zover het door Opdrachtgever beoogde gebruik van ICT-Prestatie door de standaardvoorwaarden van de Standaard Derden programmatuur niet wordt uitgesloten of beperkt en de rechten en plichten die voor Opdrachtgever uit de Overeenkomst voortvloeien daardoor ook niet onredelijk worden beperkt respectievelijk verzwaaard:

1. worden de standaardvoorwaarden van de Standaard Derden programmatuur, onderdeel van de Overeenkomst en prevaleren zij boven de Overeenkomst en de andere in artikel 2.3 genoemde documenten. Deze toepasselijkheid geldt uitsluitend voor zover het de Licentie en/of inhoud/omvang van de te leveren Programmatuur betreft en niet voor bijvoorbeeld allerlei juridische onderdelen van de standaardvoorwaarden zoals aansprakelijkheidsbepalingen, toepasselijk recht en bevoegde rechter;
2. wordt een fout in Standaard Derden programmatuur die op grond van de standaardvoorwaarden niet als Gebrek heeft te gelden niet als Gebrek in de ICT Prestatie beschouwd, tenzij Leverancier de betreffende fout had behoren te kennen en het effect van daarvan redelijkerwijs vermeden had kunnen worden. Het voorgaande neemt niet weg dat Leverancier zich, met inachtneming van de Service Level Agreement, tot het uiterste zal inspannen om de fout zo spoedig mogelijk alsnog op te lossen, bijvoorbeeld door het zo snel mogelijk beschikbaar/kenbaar maken van een alternatieve werkwijze (work around) en/of beschikbaar stellen van Updates en/of Upgrades.

Dit artikel geldt uitsluitend voor Standaard Derden programmatuur die door Opdrachtgever zelf wordt gebruikt.

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 uitvoering van de Diensten.

4. Inkoopvoorwaarden

- 4.1 Op de Overeenkomst en de uitvoering daarvan zijn van toepassing de Inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever. 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 Ter verduidelijking op artikel 17.2 van de Algemene Inkoopvoorwaarden Gezondheidszorg (AIVG) garandeert Opdrachtgever dat zij geen rechten heeft om de, door Opdrachtnemer in bruikleen beschikbaar gestelde, (rand-)apparatuur door te verkopen.
- 4.3 In afwijking van het bepaalde de Algemene Inkoopvoorwaarden Gezondheidszorg (AIVG) komen partijen overeen dat artikel 17.4 niet van toepassing is op deze overeenkomst en alle daaruit voortvloeiende Nadere Overeenkomsten
- ~~4.4 Ter aanvulling op hetgeen gesteld in artikel 20.1 van de Algemene Inkoopvoorwaarden Gezondheidszorg (AIVG) treedt artikel 20.1 pas in werking nadat Opdrachtnemer daarvoor schriftelijk in gebreke is gesteld en binnen een daarin gegeven redelijke termijn alsnog zijn verplichting is nagekomen.~~
- 4.5 Ter vervanging van hetgeen bepaald in artikel 20.6 komen partijen de volgende voorwaarde met elkaar overeen: "Leverancier zal zich tegen de aansprakelijkheid zoals bedoeld in dit artikel (artikel 20 AVIG) genoegzaam verzekeren en verstrekt de Instelling desgewenst, binnen vijf werkdagen, een schriftelijk bewijs daarvan zoals het verzekeringscertificaat.
- 4.6 In aanvulling op hetgeen bepaald in artikel 21.1 sub g van Algemene Inkoopvoorwaarden Gezondheidszorg (AIVG) komen partijen overeen dat de omstandigheid van een overname, fusie of wijziging in zeggenschap geen gegronde reden voor ontbinding of opschorting van de overeenkomst is wanneer de Leverancier de overgekomen dienstverlening kan blijven leveren.
- 4.7 In aanvulling op hetgeen bepaald in artikel 21.9 komen partijen met elkaar overeen dat er sprake is van overmacht wanneer Leverancier niet aan verplichtingen kan voldoen vanwege oorlog(-sgevaar), oproer, molest, waterschade, vorst, bodemverontreiniging, overstroming, aardbeving, werkstaking, bedrijfsbezetting, overheidsmaatregelen, onvoorziene storing in de levering van energie en bij onwerkbaar weer. Opdrachtgever beschouwt de volgende situaties als onwerkbaar weer,
 - Extreme kou, bij een temperatuur van overdag van -6 graden Celsius of lager
 - Hevige regen- of sneeuwval
 - Storm of harde wind, tenminste een windkracht 6
 - Extreme hitte, bij een temperatuur van overdag 30 graden Celsius of meer

- Wanneer door het KNMI een weerswaarschuwing in code oranje of rood is afgegeven. Naast bovengenoemde situaties van overmacht stelt Opdrachtgever dat de situatie waarin tekortschieten van door Leverancier ingeschakelde derende voor zover die derden zich niet op overmacht kunnen beroepen, zoals in deze overeenkomst bepaald, als overmacht wordt beschouwd.
- 4.8 Artikel 21.5 van de Algemene Inkoopvoorwaarden Gezondheidszorg (AIVG) is komen te vervallen.
 - 4.9 In aanvulling op artikel 18.5 van de Algemene Inkoopvoorwaarden Gezondheidszorg (AIVG) is overeengekomen dat, door Leverancier reeds betaalde, boetes in mindering mogen worden gebracht op een, door Leverancier verschuldigde schadevergoeding.
 - 4.10 Artikel 11.9 van de Algemene Inkoopvoorwaarden Gezondheidszorg (AIVG) is komen te vervallen
 - 4.11 Ter aanvulling op artikel 11.5 van de Algemene Inkoopvoorwaarden Gezondheidszorg (AIVG) zijn partijen overeengekomen: Opdrachtgever is gerechtigd de betaling (gedeeltelijk en in redelijkheid) op te schorten, indien Opdrachtgever een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst door Leverancier constateert, nadat Opdrachtgever Leverancier eerst deugdelijk in gebreke heeft gesteld en Leverancier niet binnen de gestelde termijn alsnog tot nakoming is overgegaan.
 - 4.12 In afwijking op artikel 16 van de Algemene Inkoopvoorwaarden Gezondheidszorg (AIVG) gaat Opdrachtgever ermee akkoord dat de acceptatieprocedure van Leverancier toegepast kan worden mits gewaarborgd wordt dat Opdrachtgever de correcte werking van het opgeleverde kan vast stellen.
 - 4.13 Aanvullend op hetgeen bepaald in artikel 9 van de Algemene Inkoopvoorwaarden Gezondheidszorg (AIVG), wordt het risico op schade en/of verlies van Producten bij aflevering van de Producten overgedragen van Leverancier op Opdrachtgever.
 - 4.14 Aanvullend op hetgeen bepaald in artikel 16.2 van de Algemene Inkoopvoorwaarden Gezondheidszorg (AIVG) beperkt de strekking van het artikel zich tot de locaties waar Opdrachtnemer zeggenschap over de toegankelijkheid heeft.
 - 4.15 In aanvulling op artikel 9.1 van de Algemene Inkoopvoorwaarden Gezondheidszorg (AIVG) komen partijen met elkaar overeen dat Opdrachtnemer alleen verplicht is Opdrachtgever tijdig te informeren over beëindigde functionaliteiten van de Prestatie die Opdrachtnemer levert welke onderdeel zijn Standaard Derden programmatuur.
 - 4.16 Ter aanvulling op artikel 5.3 van de Algemene Inkoopvoorwaarden Gezondheidszorg (AIVG) komen partijen overeen dat Opdrachtgever alleen een 2^e Acceptatietest afkeurt, met het gevolg zoals opgenomen in het betreffende artikel, wanneer de afkeuring van de 2^e Acceptatietest gebaseerd is op een ernstig gebrek.
 - 4.17 Ter aanvulling op artikel 21.6 van de Algemene Inkoopvoorwaarden Gezondheidszorg (AIVG) komen partijen overeen dat Leverancier niet zonder voorafgaande ingebrekestelling met redelijke termijn, gerechtigd zich jegens Opdrachtgever op enig opschortingsrecht te beroepen. Leverancier is niet gerechtigd zich jegens Opdrachtgever op enige verrekeningsbevoegdheid te beroepen.
 - 4.18 Ter verduidelijking op artikel 20.2 van de Algemene Inkoopvoorwaarden Gezondheidszorg (AIVG) komen partijen overeen dat er geen Btw van toepassing is op de bedragen van de schadevergoeding.
 - 4.19 Van Artikel 7.2 van de Algemene Inkoopvoorwaarden Gezondheidszorg (AIVG), komt de volgende tekst te vervallen: *“Het overeengekomen afleveringstijdstip en de afleveringstermijn, respectievelijk de uiterste datum waarop de Prestaties moet zijn verricht, zijn fatale termijnen. Bij niet tijdige levering is Leverancier zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.”*
 - 4.20 Ter vervanging van artikel 20.2 komen partijen het volgende overeen:
De aansprakelijkheid van Leverancier is per gebeurtenis beperkt tot een bedrag van EUR 1.250.000,- (zegge: één miljoen tweehonderdenvijftigduizend euro met een maximum van EUR 2.5000.000,- (zegge: twee miljoen vijfhonderdduizend euro) per kalenderjaar.
 - 4.21 Met betrekking tot artikel 20.3 van de Algemene Inkoopvoorwaarden Gezondheidszorg zijn partijen overeengekomen dat sub c komt te vervallen.
 - 4.22 Met betrekking tot hetgeen opgenomen in artikel 20.3 sub f wordt het volgende ter aanvulling opgenomen: *“ Indien en voor zover de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer bestaat uit verhaal door Opdrachtgever op Opdrachtnemer van een aan Opdrachtgever door de toezichthoudende autoriteit opgelegde geldboete is deze aansprakelijkheid beperkt tot de in artikel 20.2 genoemde bedragen, met als maximum het bedrag van de boete die in het betreffende geval maximaal aan*

Kentalis kan worden opgelegd op grond van wet- en regelgeving”.

- 4.23 Ter verduidelijking van hetgeen opgenomen in artikel 17.3 van de Algemene Inkoopvoorwaarden Gezondheidszorg komen partijen het volgende overeen:” Indien op de Prestatie en/of op al hetgeen samenhangt met de Prestatie intellectuele eigendomsrechten en/of andere (vergelijkbare) rechten bij Leverancier of derden rusten, is Leverancier verplicht ten aanzien van die rechten automatisch en terstond aan Opdrachtgever een niet-exclusieve, niet sublicentieerbare, niet overdraagbare (sub)gebruikslicentie, te (doen) verlenen indien die (sub-)gebruikslicentie nodig is voor Opdrachtgever ten behoeve van de Prestatie.

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 Overeenkomst vangt aan op 1 augustus 2025 en is aangegaan voor de periode van 48 maanden en eindigt op 31 december 2031. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om deze Overeenkomst drie maal met twee jaar te verlengen.~~

Ter verduidelijking van dit artikel zijn in onderstaande overzicht de (potentiële) looptijden van deze overeenkomst opgesomd:

Migratie van 01-11-2025 t/m 30-04-2027
Initiële contractperiode à 5 jaar van 01-11-2025 tot 30-04-2031
Verlengoptie 1 à 2 jaar van 01-05-2031 tot 30-04-2032
Verlengoptie 2 à 2 jaar van 01-05-2032 tot 30-04-2035
Totale (potentiële) opdrachtperiode = 10 jaar en 3 maanden

De overeenkomst vangt aan op 1 november 2025 en heeft een initiële looptijd van vijf jaar en zes maanden (5,5 jaar), derhalve eindigend op 30 april 2031, tenzij tussentijdse beëindiging conform de daartoe in de overeenkomst opgenomen bepalingen plaatsvindt.

De overeenkomst kan door de opdrachtgever, naar eigen inzicht en zonder nadere motivering, eenzijdig worden verlengd met:

- o een eerste verlengingsperiode van twee (2) jaar, ingaande op 1 mei 2031 en eindigend op 30 april 2033;
- o een tweede verlengingsperiode van twee (2) jaar, ingaande op 1 mei 2033 en eindigend op 30 april 2035.

De maximale duur van de overeenkomst, inclusief de initiële looptijd en beide verlengingsopties, bedraagt derhalve tien (10) jaar.

De binnen de initiële looptijd vallende migratieperiode (van 1 november 2025 tot en met 30 april 2027) vormt een integraal onderdeel van de initiële contractuele verplichtingen en leidt niet tot een afzonderlijke verlenging van de totale contractduur.

Indien Opdrachtgever deze optie tot verlenging wenst, zal Opdrachtgever uiterlijk 3 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.

- 6.2 Na beëindiging van de Overeenkomst blijven haar bepalingen onverkort van toepassing op de nog lopende Nadere overeenkomsten voor de lopende deelopdrachten.

7. Prijzen en tarieven

- 7.1 Uitvoering van Diensten vindt plaats tegen de overeengekomen prijzen/tarieven zoals opgenomen in Bijlage 5 4: Dienstverlening, prijzen en tarieven.

- 7.2 De in Bijlage 5-4 genoemde prijzen en/of tarieven staan vast tot en met 31 december 2026. Na voornoemde periode kunnen de overeengekomen prijzen of tarieven maximaal eenmaal per kalenderjaar worden geïndexeerd, voor het eerst mogelijk vanaf 1 januari 2027.

De wijziging vindt plaats aan de hand van CBS Dienstenprijzen; Zakelijke en ICT dienstverlening, index 2015=100 voor 61:Telecommunicatie het definitieve cijfer "Omzetontwikkeling t.o.v. een jaar eerder" wordt gehanteerd van het 2e kwartaal voorafgaand aan het jaar waarin de indexatie ingaat. Het indexcijfer wordt afgerond op twee decimalen.

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 aangeleverd te worden.

De prijsaanpassingen mogen pas worden geëffectueerd na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever. Indexatie mag nooit hoger zijn dan 5 %. Indexering achteraf van voorgaande jaren is niet mogelijk.

- 7.3 Na afloop van de initiële contractperiode van artikel 6.1 heeft Opdrachtgever het recht om de door Opdrachtnemer gehanteerde tarieven voor de levering van internetconnectiviteit via het glasvezelnetwerk te toetsen aan de marktconformiteit.
- 7.4 Indien uit deze toets blijkt dat de gehanteerde tarieven significant afwijken van marktconforme tarieven voor vergelijkbare glasvezelconnectiviteitsdiensten, stelt Opdrachtgever de Opdrachtnemer hiervan schriftelijk op de hoogte, onder overlegging van een onderbouwde marktanalyse waarin soortgelijke diensten, snelheden, servicelevels en contractvoorwaarden worden meegenomen.
- 7.5 Partijen treden binnen een termijn van dertig (30) dagen na deze kennisgeving in overleg om te komen tot een aanpassing van de tarieven naar een marktconform niveau.
- 7.6 Het recht op opzegging uit hoofde van deze bepaling laat andere contractuele beëindigingsmogelijkheden onverlet.

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 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 van de product(en) en/of dienst(en)
 - Aantal
 - Prijs (excl. en incl. BTW)

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

- 9.5 De factuur wordt in PDF format naar het emailadres: 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 6: 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 op verzoek (conform Bijlage 6: Communicatiematrix) van de Opdrachtgever, binnen 5 werkdagen, digitale managementinformatie over de door de Opdrachtgever aangegeven periode en onderwerpen, zoals afgenomen Diensten, afname per kostenplaats, aantal geplande Diensten en gefactureerde kosten.

12. Migratie

- 12.1 De migratie van alle in **bijlage X** vermelde dataverbindingen naar de dienstverlening via Opdrachtnemer is uiterlijk op ~~31 december 2026~~ 30 april 2027 afgerond.

13. Nadere overeenkomst

- 13.1 Tenzij anders bepaald in de Nadere overeenkomst zijn de bepalingen van deze Overeenkomst van toepassing op de Nadere overeenkomst.

Aldus in tweevoud opgemaakt en ondertekend door elk der partijen,

te Sint-Michielsgestel, d.d. _____

Namens

Stichting Koninklijke Kentalis/

Stichting Kentalis Zorg/

Stichting Kentalis Onderwijs

Namens <<NAAM>>
OPDRACHTNEMER>>

Mevr. F. Kothuis
Lid Raad van Bestuur

&

Dhr. F. Bots
Manager Inkoop

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

ACCEPT

Bijlage 1: De Algemene Inkoopvoorwaarden Gezondheidszorg (AIVG) 2022 incl. Module ICT

Middels ondertekening van de overeenkomst verklaren partijen dat zij deze bijlagen al separaat document hebben ontvangen en gaan direct akkoord met de inhoud van het document.

CONCEPT

Bijlage 2: Aanbestedingsstukken

Middels ondertekening van de overeenkomst verklaren partijen dat zij deze bijlagen al separaat document hebben ontvangen en gaan direct akkoord met de inhoud van het document.

CONCEPT

Bijlage 3: Inschrijving Opdrachtnemer

Middels ondertekening van de overeenkomst verklaren partijen dat zij deze bijlagen al separaat document hebben ontvangen en gaan direct akkoord met de inhoud van het document.

CONCEPT

Bijlage 4: Dienstverlening, prijzen en tarieven

Middels ondertekening van de overeenkomst verklaren partijen dat zij deze bijlagen al separaat document hebben ontvangen en gaan direct akkoord met de inhoud van het document.

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
Eindverantwoordelijke Opdrachtgever <Naam> <email> <telefoonnummer>	Eindverantwoordelijke Opdrachtnemer <Naam> <email> <telefoonnummer>
Inkoper <Naam> <email> <telefoonnummer>	Accountmanager <Naam> <email> <telefoonnummer>
Contractmanager <Naam> <email> <telefoonnummer>	Contractmanager <Naam> <email> <telefoonnummer>

Minimale frequentie	Contactpersoon Opdrachtgever	Contactpersoon Opdrachtnemer	Onderwerpen
Zo frequent als door partijen nodig geacht.	Eindverantwoordelijke Opdrachtgever / inkoper	Eindverantwoordelijke Opdrachtnemer / accountmanager	- Aanpassing van deze Overeenkomst. - Door de contractmanager geëscaleerde klachten en vraagstukken. - Ontwikkelingen, relevant voor inkoopstrategie.
1x per jaar.	Contractmanager	Contractmanager	- Managementrapportages. - Evaluatie en beoordeling van de samenwerking.
Zo frequent als door partijen nodig geacht, doch minimaal 1 x per jaar, gelijktijdig met evaluatie en beoordeling.	Contractmanager	Contractmanager	- Ontwikkeling van producten, Diensten en relevante wet- en regelgeving. - Advies. - Upgrades, downgrades, vervanging en uitbreiding van het assortiment. - Mutaties van: gegevens t.b.v. logistiek en facturatie. - Autorisatie t.b.v. het doen van bestellingen. - Resultaten van- en vervolg op audits. - Klachten. - Benoeming van nieuwe contactpersonen.
Zo frequent als door partijen nodig geacht	Operationele contactpersonen	Operationele contactpersonen	Bestellingen binnen het kader van deze Overeenkomst

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