

DOCUMENT N.A.V. NVI2

RAAMOVEREENKOMST

tussen

Koninklijke Kentalis



en

<NAAM>

inzake

ICT hardware voor de werkplek inclusief bijbehorende dienstverlening

Kenmerk Overeenkomst	OVK/<<leverancier>>/HA/JM
Datum opmaak	<<datum>>
Versie	<<concept of definitief>>/<<V0.1>> NVI2



De ondergetekenden:

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 <<NAAM>> (<<FUNCTIE>>),

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 <<NAAM>> (<<FUNCTIE>>),

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 <<NAAM>> (<<FUNCTIE>>),

EN

Kentalis Arbeid B.V., statutair gevestigd in Sint-Michielsgestel en kantoorhoudende aan het adres Hoogstraat 21, 5271 SW Sint-Michielsgestel, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door <<NAAM>> (<<FUNCTIE>>),

EN

Stichting Kentalis International Foundation, statutair gevestigd in de gemeente Groningen en kantoorhoudende aan het adres Van Vollenhovenlaan 659, 3527 JP Utrecht, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door <<NAAM>> (<<FUNCTIE>>),

hierna gezamenlijk 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",

Overwegende:

- dat Opdrachtgever met betrekking tot het leveren van producten op het gebied van ICT hardware voor de werkplek inclusief bijbehorende dienstverlening gedurende de looptijd van deze Overeenkomst vaste afspraken wenst te maken met de Opdrachtnemer;
- Opdrachtgever in dat kader op 19 augustus 2025 een Openbare Europese Aanbesteding heeft aangekondigd door middel van de publicatie van de aanbestedingsstukken met kenmerk Kentalis-JM-HA-2025 op TenderNed;
- <NAAM LEVERANCIER> op <DATUM> een Inschrijving heeft uitgebracht op <PERCEELNR en NAAM>;
- 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.

Afleverpunt

Plaats waar Opdrachtnemer conform Bestelopdracht de producten af dient te leveren;

Assortiment:

Alle artikelen die, conform de overeenkomst, namens de Opdrachtgever bij Opdrachtnemer kunnen worden besteld;

Bestelopdracht:

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

Bijlagen

De bijlagen die onlosmakelijk onderdeel uitmaken van de Overeenkomst.

Inkoopvoorwaarden

Algemene Inkoopvoorwaarden Gezondheidszorg (AIVG) 2022 inclusief de module ICT.

2. Opdracht

- 2.1 Opdrachtgever geeft opdracht aan de opdrachtnemer tot levering van ICT hardware voor de werkplek inclusief bijbehorende dienstverlening conform de hierna volgende scope:

De levering van:

1. ICT hardware voor de werkplek (o.a. laptops, desktops, thin cliënts, tablets, smartphones, wearables, specials zoals stille PC's).
2. Randapparatuur, accessoires en toebehoren benodigd voor het gebruik van de geleverde ICT hardware voor de werkplek, waaronder ook voor ergonomisch werken (o.a. muizen, headsets, toetsenborden, beeldschermen, docking stations voor laptops, gegevensdragers, webcams).
3. Streaming devices.
4. ICT hardware ten behoeve van de on-premise infrastructuur (o.a. storage)
5. De levering van vergader- en opname apparatuur (o.a. TV's, speakers, camera's, opname devices, (video)vergadersystemen)
6. Eventuele producten die niet zijn benoemd, maar wel logischerwijs behoren tot de scope van de ICT hardware voor werkplekken en bijbehorende randapparatuur.

De levering van bijbehorende dienstverlening die betrekking heeft op het proces van:

1. Aanschaf van ICT hardware voor de werkplek;
2. Levering van ICT hardware voor de werkplek bij instroom van (nieuwe) medewerkers;
3. Gebruiksklaar maken van ICT hardware voor de werkplek (incl. configuratie en installatie);
4. Reparatie en vervanging van defecte ICT hardware voor de werkplek;
5. Retourneren van ICT hardware voor de werkplek;
6. Geschikt maken voor het opnieuw inzetten van ICT hardware binnen Kentalis;
7. Veilig buiten gebruik stellen van apparatuur (incl. datavernietiging);
8. Terugname van ICT hardware voor de werkplek bij uitstroom van medewerkers;
9. Life Cycle Management;
10. Bestellen van ICT hardware buiten de Product Dienst Catalogus-standaard;

11. Uitvoering van logistieke processen (zoals distributie en transport);
12. Serviceverlening, administratieve afhandeling en financiële verwerking;
13. Beheer en actualisatie van de Configuration Management Database (CMDB);
14. De dienstverlening die betrekking heeft op het gebruiksklaar maken van de mobiele telefoons (o.a. uitpakken, SIM kaart plaatsen, abonnement koppelen aan provider, registratie van toestel en abonnement in het CMDB) wordt per 1 januari 2027 toegevoegd.
15. De succesvolle implementatie van de dienstverlening zoals omschreven in het programma van eisen en opgenomen in de concept stroomdiagrammen. Inclusief de activiteiten (bijv. een vooronderzoek en de OCI-webshop met AFAS voor het bestellen) die nodig zijn om de dienstverlening succesvol te implementeren.
16. Het adviseren ten aanzien van (toekomstbestendige) doelmatige aanschaf (bijv. kosten vervanging / onderhoud, bulkinkoop, langlopende contracten met leveranciers etc.), levering en plaatsing van ICT hardware die binnen scope van de aanbesteding valt.
17. Regulier reactief adviseren over nieuwe technologische ontwikkelingen in de markt, wanneer Kentalis hier behoefte aan heeft en tevens periodiek proactieve advisering.
18. Overige dienstverlening die niet in de scope is benoemd, maar logischerwijs wel tot de scope van de dienstverlening bij de levering van ICT hardware voor de werkplek behoort.
19. Dienstverlening die de leverancier dient te kunnen leveren en door Kentalis optioneel kan worden afgenomen:
 - a. het (ver)plaatsen en beheren van beeldschermen, desktops, docking stations, schermen, (video)vergaderapparatuur etc.
 - b. het preventief, correctief en adaptief beheer en support op (video) vergaderapparatuur.

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: Aanbestedingsstukken. Ten aanzien van de aanbestedingsstukken geldt de volgende rangorde:
 - i. Nota van Inlichtingen 3;
 - ii. Nota van Inlichtingen 2;
 - iii. Nota van inlichtingen 1;
 - iv. Lijst van Eisen;
 - v. Beschrijvend Document;
 - vi. Bijlagen bij Beschrijvend Document;
 (nieuwe documenten prevaleren boven oudere documenten van dezelfde soort)
 - c. Indien van toepassing: de overige Bijlagen;
 - d. Bijlage 3: Algemene Inkoopvoorwaarden Gezondheidszorg (AIVG) 2022 inclusief de module ICT;
 - e. Bijlage X: de door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever uitgebrachte Inschrijving van [datum] ;
 - f. Bijlage X: Assortiment, prijzen en tarieven;
 - g. Bijlage X: Communicatiematrix.

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. De Inkoopvoorwaarden zijn als Bijlage 3 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 hierna volgende artikelen van de Inkoopvoorwaarden geldt het volgende:

- Artikel 11 lid 5: het betreft enkel de betaling voor het deel waarin Leverancier toerekenbaar tekortschiet.

- Artikel 16 lid 2: betreft een inspanningsverplichting.

- Artikel 16 lid 7: kosteloze vervanging geldt alleen binnen overeen te komen garantietermijn. Buiten deze garantietermijn maar binnen de technische levensduur dient de Leverancier te zorgen voor adequate vervanging voor rekening van Opdrachtnemer.

- Artikel 18 lid 3 wordt aangevuld met de volgende bepaling: 'tenzij de wettelijke verplichting of rechterlijk beval dit verbiedt.'

- Artikel 18 lid 4 en lid 5 zijn wederkerig en zijn van toepassing op beide partijen.

- Artikel 20 lid 1: hierin is de aansprakelijkheid voor schade als gevolg van defecten in ICT-apparatuur tijdens het gebruik hiervan voor zover deze niet aan Leverancier zijn toe te schrijven uitgesloten.

- In afwijking van het bepaalde in artikel 20 lid 2 geldt dat de aansprakelijkheid wordt beperkt tot EUR 1.000.000,- (zegge: éénmiljoen euro) excl. btw per gebeurtenis met een maximum van EUR 2.500.000,- (zegge: twee- en een half miljoen euro) excl. btw per kalenderjaar.

- Artikel 20 lid 5: Leverancier heeft Opdrachtgever alleen te vrijwaren voor aanspraken die Leverancier kunnen worden toegerekend.

- Artikel 21 is wederkerig.

- Artikel 29 lid 3 sub f geldt alleen voor aan inschrijver toerekenbare boetes van toezichthouders.

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 <<INGANGSDATUM>> en is aangegaan voor de periode van vier jaar en eindigt op <<EINDDATUM>>. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om deze Overeenkomst 2 keer met 2 jaar te verlengen. 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 Leveringen vinden plaats tegen de overeengekomen prijzen/tarieven zoals opgenomen in Bijlage X Assortiment, prijzen en tarieven.

Met opmerkingen [JE1]: Datum in gezamenlijkheid afspreken, streven januari 2026

- 7.2 De tarieven voor de dienstverlening staan vast tot en met 31 december 2026. Daarna mogen prijzen en tarieven één maal per jaar, voor het eerst per 1 januari 2027 door Opdrachtnemer worden aangepast, mits deze minimaal, op straffe van verval van recht, drie maanden (uiterlijk 1 november van het jaar voorgaand aan de indexatie) voorafgaand is aangekondigd. De wijziging volgt de Dienstenprijsindex (DPI) commerciële dienstverlening en transport, index 2021=100 - 6209 - Andere IT diensten. Per 1 januari van het jaar N is wijziging mogelijk volgens de breuk: (2^e kwartaal DPI N-1) / (2^e kwartaal DPI N-2). Als de indexerings tabel niet meer overeenkomt met de beschrijving in de overeenkomst doordat een tabel niet meer bestaat, bepaalt de Opdrachtgever welke tabel gevolgd zal 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 De tarieven betreffen all-in tarieven waar alle dienstverlening zoals omschreven in de scope, de lijst van eisen en in de inschrijving van Opdrachtnemer is aangeboden voor dient te worden geleverd.
- 7.4 Partijen erkennen dat inschrijvers bij het offren van de 'Maandtarieven dienstverlening' zoals opgenomen op Bijlage 3 Prijzenblad gebruik maken van op dat moment beschikbare data. Indien deze data gedurende de looptijd van de overeenkomst wijzigen, kan dit van invloed zijn op de 'Maandtarieven dienstverlening'. Partijen evalueren jaarlijks de 'Maandtarieven Dienstverlening' gedurende de looptijd van de overeenkomst. De volgende parameters worden hierbij als uitgangspunt genomen:
- In- en uitstroomcijfers van medewerkers van Opdrachtgever;
 - Aantal incidenten en/of defecten met betrekking tot ICT-hardware op de werkplek;
 - Het daadwerkelijk aantal apparaten dat in beheer wordt genomen;
 - Overige, nader te bepalen parameters.

Deze parameters vormen de basis voor de jaarlijkse evaluatie van de maandtarieven voor de dienstverlening, met ingang van 1 januari 2027. Aan de hand van deze evaluatie kunnen de 'maandtarieven dienstverlening' worden aangepast, met een maximale wijziging van 10% (zowel stijging als daling) per jaar. Indexering vindt plaats bovenop de eventuele aanpassingen van de maandtarieven op basis van wijzigingen in bovenstaande parameters.

- 7.5 De prijzen op Bijlage 3 Prijzenblad: onderdeel ICT hardware voor de werkplek zijn vast tot XX. Prijzen die Opdrachtnemer hanteert voor de ICT hardware voor de werkplek dienen te allen tijde concurrerend, aantoonbaar marktconform (bewijslast ligt bij Opdrachtnemer) te zijn en de condities dienen in lijn te zijn met prijsopbouw in de inschrijving. Daarnaast dienen de netto inkooprijzen van de fabrikant/distributeur inzichtelijk te zijn voor Opdrachtgever. Bij prijswijzigingen wordt Opdrachtgever voorafgaand aan de prijswijziging door Opdrachtnemer geïnformeerd. Bij prijswijzigingen voor producten in het kernassortiment groter dan 2% dient Opdrachtgever vooraf goedkeuring te verlenen.
- 7.6 De marges op de ICT hardware voor de werkplek en randapparatuur zijn vast gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
- 7.7 Voor facturatie van het maandtarief voor de installed base vormen de hierna volgende afspraken het uitgangspunt:
- Laptops < 5 jaar: facturatie maandtarief start na afronding van implementatie dienstverlening.
 - Laptops van > 5 jaar of ouder: facturatie maandtarief start na eerste handeling door Opdrachtnemer: bijv. na vervanging vanwege Life cycle management.
 - Mobiel facturatie start vanaf 1 januari 2027, hier worden in implementatie afspraken over gemaakt.
 - Voor de overige devices geldt dat maandtarieven mogen worden gerekend over de producten die binnen de afgesproken life cycle management termijn vallen. Uitgangspunt voor het rekenen betreft 5 jaar voor alle devices in het kernassortiment.

8. Te beleveren gebied

Opdrachtnemer levert de bestelde producten op iedere in Nederland gelegen Afleverpunt, die door Opdrachtgever in de Bestelopdracht wordt aangegeven.

9. Facturering en betaling

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

Met opmerkingen [JE2]: Samen vaststellen mede na onderbouwing prijzen van inschrijver

Met opmerkingen [JE3]: 3 maanden tot na definitieve gunning

- 9.2 Facturatie van de producten en dienstverlening vindt achteraf plaats na voltooiing van de levering.
- 9.3 De factuur geeft de volgende informatie per inkooporder waarvoor geleverd is duidelijk weer:
- Opdrachtnemer factureert de juiste tenaamstelling en entiteit van opdrachtgever. De tenaamstelling van de entiteit dient op de factuur en bij de aanlevering van de factuur per mail, in de mail zelf te staan. De factuur dient het volgende factuuradres te bevatten (voor alle tenaamstellingen gelijk):
T.a.v. de crediteurenadministratie
Postbus 115
5270 AC Sint Michielsgestel.
 - De factuur wordt per inkooporder in een afzonderlijk document verstuurd naar het emailadres credadm@kentalis.nl en elke factuur bevat minimaal de vereiste gegevens:
 - Kostenplaatsnummer
 - Kostendrager
 - Projectnummer
 - Het contractnummer
 - Het inkoopordernummer (BN-nummer)
 - De naam van de persoon die de opdracht heeft geplaatst
 - Opmerking/referentie over de order
 - Omschrijving product(en)/dienst(en)
 - Aantal geleverde product(en)/dienst(en)
 - Prijs in- en excl. btw
 - Btw bedrag en Btw code
- Opdrachtnemer dient geen intern / eigen ordernummer op de factuur te vermelden.
- 9.4 Facturen zonder de vereiste gegevens kunnen niet worden verwerkt en zullen worden afgekeurd.
- 9.5 De Opdrachtnemer stuurt per inkooporder een afzonderlijke factuur in het bestandstype PDF/TIFF en XML (UBL). Opdrachtnemer volgt gedurende de looptijd van de overeenkomst de vigerende declaratiestandaarden van opdrachtgever. Thans betreft dit UBL facturen vanaf versie 2.1.
- 9.6 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 <<X>>: 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 uitsluitel 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 /per kwartaal (conform Bijlage <<X>>: Communicatiematrix)>> van de Opdrachtgever, binnen 5 werkdagen, digitale managementinformatie over de door de Opdrachtgever aangegeven periode en onderwerpen, zoals afname per product, afname per kostenplaats en aantal backorders.

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,

te Sint-Michielsgestel, d.d. << >>

Namens
Stichting Koninklijke Kentalis
Stichting Kentalis Zorg
Stichting Kentalis Onderwijs
Kentalis Arbeid B.V.
Stichting Kentalis International Foundation

Namens <<NAAM>>
OPDRACHTNEMER>>

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

Freek Bots
Manager Inkoop

CONCEPT

Bijlage <<X>>: Aanbestedingsstukken

CONCEPT

Bijlage <<X>>: Overige bijlagen t.b.v. aanbesteding

CONCEPT

Bijlage <<X>>: Inschrijving Opdrachtnemer

CONCEPT

Bijlage <<X>>: Assortiment, prijzen en tarieven

In deze bijlage worden de prijsafspraken exclusief BTW weergegeven.

CONCEPT

**Bijlage 3: Algemene Inkoopvoorwaarden Gezondheidszorg (AIVG)
2022 inclusief de Module ICT**

CONCEPT

Bijlage <<X>>: 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.