Onderhoudsovereenkomst

Erasmus Universitair Medisch Centrum, een publiekrechtelijk rechtspersoon, op basis van artikel 1.13, tweede lid, van de Wet op het Hoger Onderwijs en Wetenschappelijk Onderzoek (WHW), gevestigd te Dr. Molewaterplein 40, 3015 GD, Rotterdam, KvK-nummer 24485070, hierna te noemen: 'Opdrachtgever', rechtsgeldig vertegenwoordigd door [naam], [functie],

en

[Naam Opdrachtnemer], gevestigd te [straatnaam], [postcode], [vestigingsplaats], KvK-nummer [Kvk-nummer]. Opdrachtnemer in de zin van art. 1 sub C van de NFU Algemene Inkoopvoorwaarden, versie 1 september 2016. Hierna te noemen: 'Opdrachtnemer', rechtsgeldig vertegenwoordigd door [naam], [functie].

Gezamenlijk te noemen Partijen;

nemen het volgende in overweging:

- Opdrachtgever een openbare Europese aanbesteding heeft uitgeschreven met referentie 205276 voor de levering van- en het uitvoeren van onderhoud op [opdracht omschrijving] voor gebruik door de afdeling [naam afdeling] binnen de organisatie van Opdrachtgever;

- Opdrachtnemer is gespecialiseerd in het uitvoeren van onderhoud op moleculaire analyzers en Opdrachtgever deze dienstverlening wil inzetten binnen haar organisatie;

- Opdrachtnemer op de hoogte is van de doelstellingen van Opdrachtgever met betrekking tot deze onderhoudsovereenkomst en heeft zich in voldoende mate op de hoogte heeft gesteld van alle voor hem van belang zijnde gegevens met betrekking tot de organisatie of onderdelen van Opdrachtgever ten behoeve waarvan het gebruik van het product zal strekken;

- de Partijen het belang van een hoge systeembetrouwbaarheid erkennen in relatie tot de diagnostiek die met onderhavige Apparatuur zal worden uitgevoerd;

- Opdrachtnemer hierbij de verantwoordelijkheid draagt dat de Apparatuur gedurende de looptijd van de onderhoudsovereenkomst in een goede technische staat verkeert en adequaat en voortvarend reageert indien er zich problemen met de Apparatuur voordoet;

- Opdrachtnemer erkend dat de Apparatuur een functionele eenheid vormt en als zodanig met elkaar samenwerkt. Opdrachtnemer draagt de verantwoordelijkheid voor een correcte samenwerking tussen de verschillende Apparatuur ook als deze van een, door hem ingeschakelde, derde partij is en Partijen hiervoor nadere afspraken hebben vastgelegd;

- Opdrachtnemer daartoe op [datum] een Inschrijving heeft gedaan door middel van een aanbiedingspakket met als referentie [nummer], d.d. [datum], welke door Opdrachtgever als Beste Prijs-Kwaliteit Verhouding (Beste PKV) is beoordeeld;

- Partijen onder de navolgende voorwaarden hun onderlinge rechten en verplichtingen als volgt wensen vast te leggen;

en verklaren het volgende te zijn overeengekomen:

Artikel 1. **Soort Overeenkomst en voorwaarden**

1.1 Dit is een onderhoudsovereenkomst in de zin van art. 1 sub H van de NFU Algemene Inkoopvoorwaarden, versie 1 september 2016 (hierna 'AIV 2016').

1.2 Op deze onderhoudsovereenkomst zijn de AIV 2016 van toepassing. Deze voorwaarden zijn opgenomen in de bijlagen en voor het tot stand komen van de onderhoudsovereenkomst aan Opdrachtnemer ter hand gesteld. Daarmee is de mogelijkheid geboden ervan kennis te nemen.

1.3 De verkoopvoorwaarden van Opdrachtnemer zijn niet van toepassing en worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

1.5 De navolgende bescheiden maken een integraal onderdeel uit van deze onderhoudsovereenkomst. In geval van strijdigheid tussen de bepalingen van een bijlage en deze onderhoudsovereenkomst prevaleren de bepalingen van deze onderhoudsovereenkomst, tenzij in een bijlage expliciet is bepaald dat van één of meer bepalingen van deze onderhoudsovereenkomst is afgeweken. Voor zover deze bescheiden met elkaar in tegenspraak zijn, geldt de navolgende rangorde, waarbij het hoger genoemde document prevaleert boven het lager genoemde:

Bijlage 1	Nota van Inlichtingen;
Bijlage 2	Prijzenblad;
Bijlage 3	Offerteleidraad openbare aanbesteding ‘Levering van moleculaire analyzers’ inclusief bijbehorende bijlagen;
Bijlage 4	NFU Algemene Inkoopvoorwaarden, versie 1 september 2016;
Bijlage 5	Samenstelling van de onderhoudsovereenkomst;
Bijlage 6	Remote access voorwaarden/bewerkersovereenkomst

Artikel 2. **Onderwerp en doel van de Overeenkomst**

2.1 De door Opdrachtnemer te leveren Prestatie zoals gedefinieerd in artikel 1 lid E van de AIV 2016 betreft het uitvoeren van all-inclusive onderhoudswerkzaamheden aan de apparatuur van Opdrachtgever zoals is omschreven in bijlage 5, hierna te noemen de Apparatuur (met hoofdletter A geschreven).

2.2 In bijlage 5 is opgenomen een omschrijving van de Apparatuur met vermelding van eventuele serienummers en/of systeemnummers van de verschillende onderdelen en de locatie waar de Apparatuur zich bevindt.

2.3 De apparatuur lijst(en) zullen door Opdrachtnemer worden toegevoegd aan deze onderhoudsovereenkomst. De apparatuur lijst omvat de samenstelling van de Apparatuur.

2.4 De reikwijdte van de voorwaarden die zijn vastgelegd in deze onderhoudsovereenkomst beperkt zich met nadruk tot het onderwerp van deze overeenkomst.

Artikel 3. **Looptijd**

3.1 Deze onderhoudsovereenkomst wordt aangegaan voor een initiële contracttermijn van zestig maanden tot [datum].

3.2 Na verloop van de in 3.1 opgenomen termijn wordt de overeenkomst telkens stilzwijgend onder dezelfde condities verlengd met twaalf maanden, behoudens voor zover Opdrachtgever de overeenkomst uiterlijk 3 maanden voor het einde van het lopende jaar de onderhoudsovereenkomst opzegt. De overeenkomst, inclusief optiejaren (vijf maal 12 maanden), eindigt in ieder geval van rechtswege op [datum].

3.3 Partijen hebben de mogelijkheid om tijdens de looptijd van de overeenkomst nadere bijlagen met elkaar af te sluiten die na schriftelijke overeenstemming van beide Partijen onderdeel uit

zullen maken van de onderhoudsovereenkomst waarbij Partijen er rekening mee houden dat geen sprake is van een wezenlijke wijziging van de opdracht.

Artikel 4. **Prijs**

4.1 Opdrachtnemer zal de in het kader van deze onderhoudsovereenkomst te verrichten werkzaamheden uitvoeren op basis van de prijzen zoals deze zijn weergegeven in bijlage 5.

4.2 Onder alle kosten zoals opgenomen in artikel 5.2 van de NFU Algemene Inkoopvoorwaarden vallen ook de kosten voor deugdelijke verpakking en transportverzekering.

4.3 Gedurende de looptijd van de onderhoudsovereenkomst staan de overeengekomen prijzen vast.

4.4 Indien Opdrachtgever besluit om gebruik te maken van zijn recht om deze onderhoudsovereenkomst onder gelijkblijvende condities te verlengen heeft Opdrachtnemer de mogelijkheid om, indien goed onderbouwd, de prijzen hierna jaarlijks te verhogen maximaal conform het vastgestelde NZa indexatiecijfer personele lasten. Hierbij wordt het definitieve indexatiecijfer gebruikt dat vastgesteld is in het jaar voorafgaande aan het jaar waarvoor de prijsverhoging gaat gelden (vb. voor prijsaanpassing gedurende het jaar 2020 wordt er gebruik gemaakt van het definitief vastgestelde NZa indexatiecijfer in het jaar 2019).

4.5 Prijsindexatie mag alleen aan de start van een nieuw kalenderjaar (1 januari t/m 31 december) worden aangevraagd door Opdrachtnemer. Hiertoe zal Opdrachtnemer minimaal 2 maanden voor de start van een nieuw kalenderjaar met Opdrachtgever in gesprek treden en een voorstel tot prijsaanpassing doen. Indien Opdrachtnemer niet tijdig in overleg treedt zal dit automatisch betekenen dat de prijzen gedurende het nieuwe jaar onveranderd blijven.

Artikel 5. **Omschrijving servicemodules**

Opdrachtgever sluit een all-inclusive onderhoudsovereenkomst met Opdrachtnemer voor alle apparatuur zoals beschreven in bijlage 5. Bij het uitvoeren van de werkzaamheden worden onderstaande definities aangehouden m.b.t. de verschillende servicemodules die onder deze overeenkomst vallen.

Opdrachtnemer zal de door haar in het kader van deze overeenkomst te verrichten werkzaamheden uitvoeren conform de wet- en regelgeving welke op de betreffende Apparatuur dwingend van toepassing is, alsmede van toepassing zijnde normen, voorschriften en uitvoeringsbesluiten, voor zover deze specifiek in bijlage 5 zijn overeengekomen.

Opdrachtnemer erkend dat de Apparatuur een functionele eenheid vormt en als zodanig met elkaar samenwerkt. Opdrachtnemer draagt de verantwoordelijkheid voor een correcte samenwerking tussen de verschillende Apparatuur ook als deze van een, door hem ingeschakelde, derde partij is. Indien er tijdens het uitvoeren van werkzaamheden binnen één van de servicemodules een probleem wordt geconstateerd met een van de Apparaten waaruit de functionele eenheid bestaat dan heeft Opdrachtnemer de verantwoordelijkheid om, na het verhelpen van de storing c.q. het uitvoeren van preventief- dan wel correctief onderhoud, ervoor te zorgen dat de gehele functionele eenheid weer volgens de fabriek specificaties en het gebruikersdoel waarvoor UMC het systeem heeft aangeschaft werkt en voldoet aan de daarbij gestelde eisen.

5.1 **Veiligheidsinspectie**

De veiligheidsinspectie houdt in toetsing van de Apparatuur op veiligheidsaspecten conform fabriek specificaties. Tevens wordt de Apparatuur op een goede werking beproefd.

De gehanteerde werkwijze en meetmethode bij de uitvoering van de veiligheidsinspectie worden in een veiligheidschecklist omschreven. De veiligheidschecklist wordt door Opdrachtnemer vooraf ter beschikking gesteld aan Opdrachtgever.

De rapportage van de veiligheidsinspectie zal binnen vier weken na uitvoering van werkzaamheden die in het kader van deze onderhoudsovereenkomst worden uitgevoerd ter beschikking worden gesteld aan Opdrachtgever. Direct na beëindiging van de werkzaamheden wordt een werkrapport opgesteld en aan Opdrachtgever verstrekt.

Indien een onveilige situatie wordt geconstateerd, dan wordt dit direct aan Opdrachtgever gemeld en zal de Opdrachtnemer zich maximaal inspannen om passende maatregelen te nemen om de onveilige situatie ongedaan te maken. Dit met als doel om de Apparatuur zo snel als mogelijk weer in gebruik te kunnen nemen. De opgenomen maximale responstijden zoals gesteld in artikel 5.14 zijn hierbij van toepassing. De onveilige situatie en de daarbij behorende maatregelen wordt tevens schriftelijk door Opdrachtnemer bevestigd.

5.2 **Kwaliteitsmeting**

Onder de kwaliteitsmeting wordt verstaan het periodiek meten van een aantal vooraf overeengekomen parameters die relevant worden geacht voor een objectieve vaststelling van de kwaliteit van de betreffende Apparatuur. Basisreferentie vormt de set parameters zoals is vastgelegd in de Installatie Kwalificatie (IQ), Operationele Kwalificatie (OQ) en gebruikt bij de acceptatie van de betreffende Apparatuur na levering aan UMC en bijgevoegd bij de koopovereenkomst met referentie [refentienummer] d.d. [datum].

De gehanteerde werkwijze en meetmethode bij de uitvoering van de kwaliteitsmeting worden in een kwaliteitschecklist omschreven. De kwaliteitschecklist wordt vooraf ter beschikking gesteld aan Opdrachtgever. Eventuele aanvullingen of wijzigingen op de door de fabrikant voorgeschreven kwaliteitsmeting dienen apart te worden overeengekomen en toegevoegd aan deze overeenkomst.

Direct na beëindiging van werkzaamheden die in het kader van deze onderhoudsovereenkomst worden uitgevoerd wordt een werkrapport opgesteld en aan Opdrachtgever verstrekt. De rapportage van de kwaliteitsmeting zal binnen vier weken na uitvoering van de werkzaamheden ter beschikking worden gesteld aan Opdrachtgever.

Indien niet aan de gestelde eisen wordt voldaan, dan wordt dit direct aan Opdrachtgever gemeld en zal de Opdrachtnemer zich maximaal inspannen om passende maatregelen te nemen om de Apparatuur weer aan de gestelde eisen te laten voldoen. Dit met als doel om de Apparatuur zo snel als mogelijk weer in gebruik te kunnen nemen. De opgenomen maximale responstijden zoals gesteld in artikel 5.14 zijn hierbij van toepassing.

De afwijking en de door de Opdrachtnemer uitgevoerde maatregelen worden tevens schriftelijk door Opdrachtnemer bevestigd.

5.3 **Periodiek onderhoud**

Het periodieke onderhoud omvat het controleren, afstellen, bijstellen en technisch schoonmaken van de Apparatuur, het zo nodig smeren van mechanische delen alsmede het vervangen van voorgeschreven onderdelen. Tevens wordt de Apparatuur op een goede werking beproefd. Ook tijdens de uitvoering van het periodieke onderhoud noodzakelijk gebleken reparaties, die binnen de geplande tijdsduur kunnen worden uitgevoerd, worden hiertoe gerekend.

Het periodieke onderhoud dient te gebeuren conform fabrieksvoorschriften aan de hand van duidelijk beschreven procedures, checklists, richtlijnen en specificaties, op verzoek toegankelijk voor Opdrachtgever. Eventuele aanvullingen of wijzigingen hierin dienen door partijen apart te worden overeengekomen en toegevoegd aan deze overeenkomst. Direct na beëindiging van de werkzaamheden wordt een werkrapport opgesteld en aan Opdrachtgever verstrekt. De rapportage van het periodieke onderhoud zal binnen vier weken na uitvoering van de werkzaamheden ter beschikking worden gesteld aan Opdrachtgever.

Indien een onveilige situatie wordt geconstateerd, dan wordt dit direct aan Opdrachtgever gemeld. De onveilige situatie wordt tevens schriftelijk door Opdrachtnemer bevestigd.

Opdrachtgever zal in de schriftelijke rapportage tevens geïnformeerd en geadviseerd worden over eventuele vervolgacties die Opdrachtnemer op basis van genoemde bevindingen noodzakelijk en/of wenselijk acht en deze, in overleg met de Opdrachtgever, voortvarend oplossen.

5.4 **Correctief onderhoud**

Onder correctief onderhoud wordt verstaan het opsporen en opheffen van aangemelde storingen in de Apparatuur evenals reparaties die bij de uitvoering van periodiek onderhoud en/of veiligheidsinspectie en/of kwaliteitsmeting noodzakelijk blijken te zijn. Uitvoering van de werkzaamheden geschiedt op locatie en/of middels remote service. Dit met inachtneming van de artikelen in deze overeenkomst.

Direct na beëindiging van de werkzaamheden wordt een werkrapport opgesteld en aan Opdrachtgever verstrekt.

De rapportage van het correctieve onderhoud zal binnen vier weken na uitvoering van de werkzaamheden ter beschikking worden gesteld aan Opdrachtgever.

5.5 **All-inclusive onderhoud**

Het uitvoeren van zowel het periodieke- als ook het correctieve onderhoud op de Apparatuur van Opdrachtgever.

5.6 **Kalibratie**

Onder kalibratie wordt verstaan een door fabrikant omschreven proces waarin het functioneren van een apparaat of meetmiddel (of onderdeel daarvan) wordt vergeleken met een geldende specificatie of standaard.

Een kalibratie wordt bij elk periodiek onderhoud uitgevoerd en gebruikt om aan te tonen dat de Apparatuur volgens de fabrieksspecificaties functioneert.

Het resultaat van iedere kalibratie wordt vastgelegd in een document dat bij de overdracht van de Apparatuur aan Opdrachtgever wordt verstrekt. Dit document moet in ieder geval bevatten: datum kalibratie, identificatie apparaat, identificatie gebruikte meetmiddel(en) en hun kalibratiestatus en herleidbaarheid, omschrijving meetcondities, omschrijving kalibratiemethode(n), kalibratieresultaten, opgave meetonzekerheid, naam uitvoerder kalibratie, nummer eventuele NKO-accreditatie van Opdrachtnemer.

Als justering deel uitmaakt van de kalibratie moeten de kalibratieresultaten van zowel voor als na de justering worden opgenomen in het kalibratiedocument.

5.7 **Validatie**

Onder validatie wordt verstaan een omschreven proces voor het verrichten van metingen en het verzamelen en beoordelen van meetgegevens om vast te stellen of een bepaalde werkwijze of proces steeds de bedoelde resultaten oplevert. Voor specifieke apparaten of toepassingen kunnen hierbij wettelijke richtlijnen van toepassing zijn.

Het resultaat van een validatie wordt vastgelegd in een validatierapport. Dit rapport dient in ieder geval te bevatten: datum validatie, identificatie apparaat of proces, identificatie gebruikte meetmiddel(en) en hun validatiestatus, omschrijving gehanteerde validatiemethode, validatieresultaten, naam uitvoerder validatie, naam beoordelaar validatie, datum beoordeling validatie, omschrijving en kenmerk van de gehanteerde wettelijke validatierichtlijnen. In het geval voor de betreffende Apparatuur of proces geen wettelijke richtlijn bestaat, komen Opdrachtnemer en Opdrachtgever een te hanteren richtlijn overeen. Deze richtlijn wordt als bijlage bij deze overeenkomst opgenomen.

Direct na beëindiging van de werkzaamheden wordt een werkrapport opgesteld en aan Opdrachtgever verstrekt. Het validatierapport moet binnen uiterlijk 2 weken na validatie aan Opdrachtgever worden verstrekt.

Als tijdens een validatie blijkt dat het betreffende apparaat niet conform technische specificaties functioneert, wordt de validatie onderbroken en zal de uitvoerder van de validatie dit direct melden aan Opdrachtgever en Opdrachtgever adviseren over eventuele vervolgacties die Opdrachtnemer op basis van genoemde bevindingen noodzakelijk en/of wenselijk acht en de technische problemen, in overleg met de Opdrachtgever, voortvarend oplossen.

5.8 **Overdracht en acceptatie na uitvoering werkzaamheden**

Na afronding van de werkzaamheden vindt een overdracht van de Apparatuur plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever waarbij Opdrachtgever desgewenst de Apparatuur op een goede werking kan beoordelen. Vervolgens vindt vrijgave onder verantwoordelijkheid van Opdrachtgever plaats. Na vrijgave wordt de Apparatuur weer klinisch in gebruik genomen en daardoor geaccepteerd.

Opgestelde werkrapporten en rapportages dienen door beide Partijen gesigneerd te worden en voorzien van een datum .

5.9 **Onderdelen**

De onderdelen van de Apparatuur die bij de uitvoering van werkzaamheden in het kader van deze overeenkomst vervangen moeten worden, zullen door Opdrachtnemer worden geleverd. Hieronder worden ook verstaan de bijbehorende verbruiksgoederen en accessoires die nodig zijn in het kader van bijvoorbeeld kalibratie en validatie.

Alle onderdelen van de Apparatuur (de gehele configuratie) die bij de uitvoering van werkzaamheden in het kader van deze overeenkomst vervangen moeten worden, zullen door Opdrachtnemer worden vergoed vanuit het vastgestelde jaarbedrag.

Partijen kunnen vooraf een gegarandeerde levertijd voor onderdelen overeenkomen. Deze levertijd wordt omschreven in bijlage 5.

5.10 **Telefonische ondersteuning**

Onder telefonische ondersteuning wordt verstaan de mogelijkheid voor technici van Opdrachtgever om, in het geval van storingen aan de betreffende Apparatuur, overleg te hebben met een ter zake kundige technicus van Opdrachtnemer. Dit overleg komt tot stand via een coördinator van Opdrachtnemer. De maximale responstijd van Opdrachtnemer wordt door partijen in bijlage 5 overeengekomen. De telefonische ondersteuning wordt geboden gedurende normale werkuren op normale werkdagen (maandag t/m vrijdag van 09:00 tot 17:00 uur).

5.11 **Conditierapportage**

Onder conditierapportage wordt verstaan een periodieke door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever te verstrekken schriftelijke rapportage betreffende de conditie van de onder de overeenkomst vallende Apparatuur.

Opdrachtnemer geeft indien Opdrachtgever dit wenst een waardeoordeel over de gebruikskwaliteit van de Apparatuur gekoppeld aan advies en/of prognose voor de toekomst. Eventueel onderbouwd met gegevens zoals:

- het aantal door Opdrachtnemer uitgevoerde correctieve acties over de rapportageperiode;
- samenvatting van de tijdens periodiek onderhoud verrichte werkzaamheden en indien van toepassing inclusief de daarbij geconstateerde afwijkingen en noodzakelijk geachte vervolgacties;
- overzicht van de relevante veiligheidsinspecties en de resultaten van de op basis hiervan verrichte controles.

5.12 **Update**

Onder een update wordt verstaan een door de fabrikant aanbevolen aanpassing van soft- en/of hardware ter verhoging van de bedrijfszekerheid en/of veiligheid. Deze update biedt geen uitbreiding van functionele mogelijkheden. Alle updates, die voor de betreffende Apparatuur worden ontwikkeld, worden door Opdrachtnemer ter beschikking gesteld en na

verkregen toestemming van Opdrachtgever in de betreffende Apparatuur geïmplementeerd. Indien naar de mening van Opdrachtnemer de serviceondersteuning op de verouderde versie niet naar behoren kan worden uitgevoerd kan Opdrachtnemer, na toestemming van Opdrachtgever, nieuwe updates installeren. Implementatie kan plaats vinden door Opdrachtnemer en/of Opdrachtgever.

Opdrachtnemer dient voorafgaande aan de update schriftelijke informatie te verstrekken over de aard en inhoud van de update en de wijzigingen die de uitvoering van de update met zich mee kan brengen met betrekking tot het gebruik van en het onderhoud aan de Apparatuur. Opdrachtgever zal veiligheidsupdates aan de Apparatuur niet weigeren.

5.13 **Upgrade**

Onder een upgrade wordt verstaan nieuwe en/of uitbreiding van bestaande software en/of hardware van de betreffende Apparatuur op basis van het bestaande hardwareplatform met nieuwe en/of uitbreiding van de bestaande functionaliteit van de aangeschafte licenties.

Alle upgrades die voor de betreffende Apparatuur worden ontwikkeld, worden door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld.

Opdrachtnemer zal alle beschikbare Upgrades, die verplicht zijn gesteld aan Opdrachtgever door Opdrachtnemer, dan wel verplichte Upgrades in het kader van veiligheidseisen verband houdende met de Wet- en regelgeving en die betrekking hebben op de Apparatuur, aan Opdrachtgever gedurende de looptijd van deze Overeenkomst (inclusief de garantieperiode) kosteloos aanbieden (levering en implementatie). Dit geschiedt in overleg met Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer dient voorafgaande aan de upgrade schriftelijke informatie te verstrekken over de aard en inhoud van de upgrade en de wijzigingen die de uitvoering van de upgrade met zich mee kan brengen met betrekking tot het gebruik van en het onderhoud aan de Apparatuur. Upgrades mogen pas worden doorgevoerd na toestemming van Opdrachtgever.

5.14 **Remote Service**

Onder remote service wordt verstaan het identificeren van systeemfouten, het stellen van een diagnose, het real- time of met tijdsintervallen monitoren, updaten van software en het oplossen van problemen middels een VPN - verbinding. De specifieke afspraken met betrekking tot remote service worden vastgelegd in bijlage 5.

5.15 **Uptime**

Opdrachtnemer staat ervoor in dat, in combinatie met de artikelen 5.3, 5.4, 5.9 en 5.12 en onder voorbehoud dat alle door Opdrachtnemer noodzakelijk geachte software updates geïmplementeerd zijn, een overeengekomen uptime (=beschikbaarheid) per systeem wordt gehaald. De overeengekomen uptime per jaar, kwartaal of een andere tijdseenheid wordt in bijlage 5 vermeld. Implementatie van upgrades kan een voorwaarde zijn voor uptimegarantie. Indien zich een dergelijke situatie voordoet, zal Opdrachtnemer dit direct schriftelijk aan Opdrachtgever melden.

Uptimedefinitie

$$\text{Uptime} = \frac{\text{normale productietijd} - \text{downtime tijdens normale productietijd}}{\text{normale productietijd}}$$

Normale productietijd

De normale productietijd is conform de dekkingsuren van de overeenkomst, tenzij in bijlage 5 anders is overeengekomen.

Downtime
De downtime gaat in op het moment van de storingsmelding aan Opdrachtnemer tot en met het moment dat de storing is opgeheven. De downtime wordt gemeten tijdens de normale productietijd tenzij anders is overeengekomen.

Niet als downtime wordt gerekend de tijd verbonden aan het opsporen en/of opheffen van storingen, die het gevolg zijn van:

- niet deskundig uitgevoerde reparaties of werkzaamheden door Opdrachtgever, zijn personeel of derden;
- oneigenlijk gebruik van de installatie of gebruik niet in overeenstemming met de door Opdrachtnemer verstrekte gebruiks- en bedieningsvoorschriften;
- op de installatie van buiten inwerkende oorzaken, welke niet aan Opdrachtnemer zijn toe te rekenen;
- de benodigde tijd voor het uitvoeren van periodiek onderhoud, kwaliteitsmeting, veiligheidsinspectie, revisie alsmede het implementeren van updates en upgrades;
- de tijd gedurende welke het systeem voor Opdrachtnemer niet beschikbaar is om met de reparatie aan te vangen;
- het indringen van programmavreemde elementen zoals, maar niet uitsluitend, virussen, wormen en Trojaanse paarden.

Storing
Onder storing wordt hier verstaan het niet voldoen aan de door Opdrachtnemer verstrekte technische specificatie, veroorzaakt door een defect of systeemafwijking, als gevolg waarvan een verantwoord gebruik van het systeem niet mogelijk is. Het ‘niet verantwoord kunnen gebruiken’ is ter beoordeling van Opdrachtgever.

Garantie
Indien gedurende de overeengekomen periode de situatie ontstaat dat de genoemde uptime dreigt te worden onderschreden zal, indien gewenst en indien effectief, ook buiten de normale werktijden worden doorgewerkt. De hierdoor ontstane extra kosten komen voor rekening van Opdrachtnemer.
Indien het overeengekomen uptimepercentage per jaar/kwartaal/andere overeengekomen tijdseenheid niet wordt gehaald, heeft Opdrachtgever recht op een vergoeding. De hoogte van deze vergoeding wordt door partijen overeengekomen en in bijlage 5 opgenomen.

5.16 **Applicatietraining**
Bij installatie van een systeem wordt er een standaard gebruiksinstructie en begeleiding gegeven aan de betreffende medewerkers van Opdrachtgever. Gedurende de looptijd van de overeenkomst heeft Opdrachtnemer de verplichting om de medewerkers van Opdrachtgever een nieuwe applicatietraining/instructie te geven indien er aanpassingen worden doorgevoerd die invloed hebben op de wijze van bediening/gebruik van de Apparatuur.

Artikel 6. **Vergoeding, facturering en betaling**

6.1 De vergoeding die Opdrachtgever voor de, ingevolge deze overeenkomst te verrichten werkzaamheden en/of te leveren onderdelen verschuldigd is, wordt per apparaat/systeem door Opdrachtnemer gespecificeerd. In deze vergoeding zijn alle kosten opgenomen die de uitvoering van de overeenkomst met zich meebrengt. Alle in deze overeenkomst vermelde vergoedingen zijn exclusief BTW.

Gedurende de garantieperiode zijn de kosten voor preventief en correctief onderhoud en het vervangen van defecte onderdelen onderdeel van de aankoopsom.

6.2 Facturering vindt jaarlijks vooraf plaats. Opdrachtnemer is verplicht de factuur te voorzien van een opdrachtnummer en een omschrijving van de gefactureerde bedragen.

6.3 Facturen dienen voorzien te zijn van maximaal één ordernummer, daarnaast dient Leverancier op de factuur de kostenplaats, intern contactpersoon, of andere relevante informatie te vermelden.

6.4 Facturen dienen per mail verstuurd te worden in PDF format. Richten aan: facturen@erasmusmc.nl

6.5 Facturen die niet aan de bovengenoemde eisen voldoen worden niet door Opdrachtgever in behandeling genomen.

Artikel 7. **Onderhoudswerkzaamheden en planning**

7.1 De werkzaamheden zullen door Opdrachtnemer worden verricht op normale werkdagen tussen 09:00 – 17:00 uur. Te plannen werkzaamheden zullen door Opdrachtnemer worden verricht op met Opdrachtgever overeen te komen data en tijden.

7.2 Voor periodiek uit te voeren werkzaamheden komen Opdrachtgever en Opdrachtnemer een detailplanning overeen.
Indien de bedrijfsvoering van Opdrachtgever dit vereist, kan na overleg met Opdrachtnemer tevens buiten genoemde werktijden worden doorgewerkt. Opdrachtnemer is in dit geval gerechtigd een toeslag in rekening te brengen. De hoogte van deze toeslag wordt jaarlijks vooraf overeengekomen en in bijlage 5 vermeld.

7.3 Indien Opdrachtnemer de overeengekomen planning overschrijdt zal Opdrachtgever Opdrachtnemer in gebreke stellen. Indien Opdrachtnemer vervolgens de verplichting niet binnen twee weken nakomt, heeft Opdrachtgever recht op creditering van het in bijlage 5 overeengekomen percentage van het factuurbedrag voor de gehele functionele eenheid.

Artikel 8. **Storingsmelding**

8.1 Storingen dienen door de gebruiker(s) van de betreffende Apparatuur te worden gemeld aan de door Opdrachtgever verantwoordelijk gestelde contactpersoon/medewerker zoals afgesproken met Opdrachtgever en in bijlage 5 vermeld.

8.2 Storingen worden aan Opdrachtnemer alleen gemeld door deze verantwoordelijk gestelde contactpersoon/medewerker. Opdrachtnemer zal de naam en afdeling noteren van degene die de opdracht verstrekt. Deze naam is door Opdrachtgever bij Opdrachtnemer opvraagbaar.

Artikel 9. **Responstijden**

9.1 Onder initiële responstijd wordt verstaan de tijd die verstrijkt tussen het tijdstip dat de storing bij Opdrachtnemer is gemeld en het tijdstip waarop de technicus van Opdrachtnemer telefonisch contact opneemt met Opdrachtgever.

9.2 Onder on-site responstijd wordt verstaan de tijd die verstrijkt tussen het tijdstip dat de storing bij Opdrachtnemer is gemeld en het tijdstip waarop de technicus van Opdrachtnemer ter plaatse een begin maakt met de werkzaamheden.

9.3 Onder remote responstijd wordt verstaan de tijd die verstrijkt tussen het tijdstip dat de storing bij Opdrachtnemer is gemeld en het tijdstip waarop de technicus van Opdrachtnemer op afstand een begin maakt met de werkzaamheden.

9.4 De eventueel door partijen overeengekomen responstijden worden vermeld in bijlage 5.

9.5 Partijen zijn voor de afhandeling van storingen een maximale duur voor de Opdrachtnemer overeengekomen en hebben deze in bijlage 5 vastlegt (artikel 5.15, maximale duur van een storing). Bij overschrijding van de overeengekomen responstijd heeft Opdrachtgever per gebeurtenis recht op een korting van een overeengekomen percentage zoals vastgelegd in bijlage 5 bij Opdrachtnemer in rekening te brengen.

Artikel 10. **Verplichtingen Opdrachtgever en Opdrachtnemer**

10.1 Opdrachtgever zal de Apparatuur conform de door Opdrachtnemer van de Apparatuur te verstrekken voorschriften behandelen en gebruiken en het dagelijkse onderhoud van de Apparatuur verzorgen en indien van toepassing zorgen voor (tijdelijke) opslag van onderzoeksgegevens. Opdrachtgever draagt hiervoor volledige verantwoordelijkheid.

10.2 Opdrachtgever zal, in overleg met Opdrachtnemer, de nodige medewerking en faciliteiten verlenen die voor de uitvoering van de in deze overeenkomst opgenomen werkzaamheden nodig zijn. Opdrachtgever biedt personeel van Opdrachtnemer ondersteuning in de vorm van geschikte werkruimte, deze dient schoon, vrij van besmettingsgevaar en direct toegankelijk te zijn. Tevens verschaft Opdrachtgever aan personeel van Opdrachtnemer toegang tot alle ruimten die in verband met de werkzaamheden moeten worden betreden.

10.3 Opdrachtgever en Opdrachtnemer dienen bij de overdracht van de Apparatuur en uitvoering van de werkzaamheden de WIP-richtlijn 'Microbiologische veiligheid bij onderhoud aan medische- en laboratoriumapparatuur' d.d. maart 2009 en eventueel aanvullende richtlijnen van Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer na te leven. Bij strijdigheid met de voorschriften gelden de richtlijnen fabrikant boven richtlijnen WIP.

10.4 Het annuleren van afspraken door Opdrachtgever of Opdrachtnemer dient minimaal drie werkdagen van tevoren te geschieden.

10.5 Opdrachtgever dient ervoor te zorgen dat eventueel aangebouwde Apparatuur of verbonden delen, welke niet onder het onderhoudscontract vallen, voldoen aan de voor die delen geldende fabrieksspecificaties en redelijke eisen van bruikbaarheid en deugdelijkheid en verwijderd worden zover deze de werkzaamheden belemmeren.

10.6 Opdrachtnemer garandeert dat alle medewerkers die worden ingezet bij de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden voldoende gekwalificeerd zijn en blijven. Dit geldt eveneens voor (het personeel van) derde partijen die in het kader van deze overeenkomst door Opdrachtnemer worden ingeschakeld. Op verzoek van Opdrachtgever zal Opdrachtnemer inzage geven in de gestelde eisen voor kwalificatie alsook aantonen dat bovenbedoelde medewerkers aan de gestelde eisen voor kwalificatie voldoen/blijven voldoen.

Artikel 11. **Aansprakelijkheid**

11.1 Aanvullend op de bepalingen in artikel 19 van de AIV 2016 is ook het hierna genoemde aanvullende artikel 12.2 van toepassing.

11.2 Partijen komen overeen dat bij de beperking van de aansprakelijkheid zoals beschreven in artikel 19.2 van de AIV 2016 wordt uitgegaan van een beperking tot EUR 2.500.000 (zegge: tweemiljoen vijfhonderdduizend euro) per gebeurtenis met een maximum van EUR 5.000.000,-- (zegge: vijfmiljoen euro) per kalenderjaar.

Artikel 12. **Ontbinding**

12.1 Aanvullend op de bepalingen in artikel 20 van de AIV 2016 zijn ook de hierna genoemde aanvullende artikelen van toepassing.

12.2 Indien in of buiten rechte vast komt te staan dat deze overeenkomst in strijd met de geldende (EG) aanbestedingsregelgeving is (aangegaan), is Opdrachtgever gerechtigd om, zonder tot enige vorm van schadevergoeding gehouden te zijn, de overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling of rechtelijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen door middel van een schriftelijke kennisgeving aan Opdrachtnemer.

12.3 In aanvulling op de in de AIV 2016 genoemde oorzaken, kan deze Overeenkomst, zonder nadere ingebrekestelling en zonder tot enige vorm van schadevergoeding aan Opdrachtnemer, buitengerechtelijk geheel worden ontbonden door middel van een aangetekende brief indien Apparatuur van de Opdrachtnemer niet voldoet aan de criteria

zoals gesteld in het Proof of Concept (POC) zoals bijgevoegd bij de Offerteleidraad (bijlage 8 van de Offerteleidraad).

12.4 Alle uit de Europese openbare aanbesteding 'Aanschaf van moleculaire analyzers' voortvloeiende overeenkomsten, te weten;

1. Koopovereenkomst voor "Levering van moleculaire analyzer(s)" tussen Erasmus MC en [Naam Opdrachtnemer] met contractnummer [nummer] gesloten op [datum];
2. Raamovereenkomst voor de levering van apparatuur gebonden reagentia en disposables tussen Erasmus MC en [Naam Opdrachtnemer] met contractnummer [nummer] gesloten op [datum];
3. Onderhoudsovereenkomst voor 'All-inclusive onderhoud op geleverde moleculaire analyzer(s)' tussen Erasmus MC en [Naam Opdrachtnemer] met contractnummer [nummer] gesloten op [datum].

gelden als samenhangende overeenkomsten zoals bedoeld in artikel 20.1 van de AIV 2016. Indien één van deze overeenkomsten op grond van enig wettelijk of contractueel recht daartoe beëindigd wordt levert dit een beëindigingsgrond op voor de overige samenhangende overeenkomsten welke beëindigingsgrond door de Partij(en) bij de overige overeenkomst(en) met onmiddellijke ingang kan/kunnen worden ingeroepen.

Artikel 14. **Overige voorwaarden**

14.1 Onder revisiewerkzaamheden worden verstaan werkzaamheden die het gevolg zijn van slijtage of veroudering van onderdelen van de Apparatuur die met normaal periodiek onderhoud en/of correctief onderhoud niet is te voorkomen of te verhelpen en die noodzakelijk zijn om de Apparatuur ook voor langere termijn in een normale staat van bruikbaarheid te houden. Revisiewerkzaamheden vallen onder deze overeenkomst en worden door Opdrachtnemer kosteloos aangeboden.

Aldus overeengekomen op [datum],

Erasmus Universitair Medisch Centrum	[Opdrachtnemer]
Naam:	Naam:
Functie:	Functie:

Bijlagen

1. Nota van Inlichtingen;
2. Prijzenblad;
3. Offerteleidraad openbare aanbesteding '[titel]' inclusief bijbehorende bijlagen;
4. NFU Algemene Inkoopvoorwaarden, versie 1 september 2016;
5. Communicatieschema;
6. Remote access overeenkomst/verwerkersovereenkomst.

Bijlage 1 Nota van Inlichtingen

Bijlage 2 Prijzenblad

Bijlage 3 Offerteleidraad inclusief bijlagen

Bijlage 4 NFU Algemene inkoopvoorwaarden, versie 1 september 2016

Bijlage 5 SAMENSTELLING STANDAARD SERVICE OVEREENKOMST

Aanvullende afspraken/bepalingen op de 'Standaard Service Overeenkomst' versie 3 (SSO) tussen instelling [naam] , hierna te noemen Opdrachtgever en [naam], hierna te noemen Leverancier.

A. Algemeen

Daar waar bepalingen in deze bijlage strijdig zijn met die in de SSO, zijn de bepalingen in deze bijlage doorslaggevend.

B. Apparatuur/systemen/installaties waarop deze overeenkomst betrekking heeft

De apparatuur/systemen/installaties waarop deze overeenkomst betrekking heeft, is weergegeven in onderstaande tabel:

Omschrijving Apparatuur	Model	Serienummer	Systeemnum-mer Leverancier	Inventaris nummer	Locatie	Kosten

Het totaalbedrag van deze overeenkomst bedraagt: [bedrag] (excl. Btw) per jaar.

Gegevens Opdrachtgever en Leverancier

Ordernummer Opdrachtgever:	
Ingangsdatum overeenkomst:	
Einddatum overeenkomst:	
Contactpersoon/-(personen) Opdrachtgever:	
Contactpersoon is werkzaam bij:	
Telefoonnummer(s) contactpersoon Opdrachtgever:	
Faxnummer contactpersoon Opdrachtgever:	
E-mail contactpersoon Opdrachtgever:	

Naam Leverancier:	
Telefoonnummer Leverancier op normale werkdagen en -tijden:	
Telefoonnummer Leverancier buiten normale werkdagen en -tijden:	
Omschrijving van de bij deze SSO behorende overige bijlagen:	

C. Overeengekomen modules uit de SSO

Onderstaande servicemodules maken onderdeel uit van deze overeenkomst (zie artikel 5):

Artikelnummer	Omschrijving	Eventueel gewijzigde afspraken
All-inclusieve onderhoud	overeenkomst is inclusief alle servicemodules zoals beschreven onder artikel 5.	

D. Aanvullende gegevens met betrekking tot de overeengekomen servicemodules en standaard afspraken:

Omschrijving specifiek overeengekomen normen, voorschriften en uitvoeringsbesluiten	
Artikel 5	Op de overeenkomst is in ieder geval de norm ISO15189 van toepassing.
Veiligheidsinspectie. Omschrijving minimaal uit te voeren werkzaamheden	
Artikel 5.1	Werkzaamheden conform vereisten opgesteld door Opdrachtnemer en die minimaal nodig zijn om een hoge systeembetrouwbaarheid te garanderen dan wel de veiligheid van de medewerkers van Opdrachtgever te waarborgen.
Kwaliteitsmeting. Omschrijving minimaal uit te voeren werkzaamheden	
Artikel 5.2	Werkzaamheden conform vereisten opgesteld door Opdrachtnemer en die minimaal nodig zijn om een hoge systeembetrouwbaarheid te garanderen dan wel de veiligheid van de medewerkers van Opdrachtgever te waarborgen.
Gegarandeerde levertijd onderdelen	
Artikel 5.9	De maximale levertijd voor onderdelen is: 48 uur.
Telefonische ondersteuning	
Artikel 5.10	Maximale responstijd telefonische ondersteuning: 1 werkuur
Storingen en beschikbaarheid	
Artikel 5.15	Uptime (beschikbaarheid) : 95% per jaar. Normale productietijd 2080. Maximale duur van een storing: 48 aaneengesloten uren (2 werkdagen). Overeengekomen vergoeding bij onderschrijding uptime: • 10% van de jaarlijkse vergoeding voor het onderhoud. • Bij aanhoudende problemen en in de situatie dat de beschikbaarheid van de apparatuur onder de 85% van de normale productietijd zakt: een additionele vergoeding van 25% van de jaarlijkse vergoeding voor het onderhoud. Voor de overeengekomen vergoeding bij het overschrijden van de uptimegarantie geldt een minimum vergoeding van € 10.000,-. Overeengekomen vergoeding bij overschrijding maximale duur van een storing: • 5% van de jaarlijkse vergoeding voor het onderhoud. Voor de overeengekomen vergoeding bij het overschrijden van de maximale duur van een storing geldt een minimum vergoeding van € 1.500,- + het vergoeden van alle gemaakte kosten door Opdrachtgever indien de productie tijdelijk naar een back-up faciliteit moet worden opgestuurd. De onder artikel 5.15 genoemde boetebedragen zijn door Opdrachtgever direct opeisbaar. De onder artikel 5.15 genoemde boetebedragen mogen door de Opdrachtgever verrekend worden met nog openstaande facturen. Het bepaalde in artikel 5.15 laat het recht van de Opdrachtgever om de overeenkomst te ontbinden en/of nakoming en/of schadevergoeding te vorderen, onverlet.

Applicatietraining	
Artikel 5.16	Na installatie en acceptatie van de apparatuur: training voor 6 personen waarbij deze personen een certificaat ontvangen bij succesvolle afronding; Jaarlijkse de mogelijkheid voor een kosteloze training van nieuwe medewerkers (max 2 personen).

Onderhoudswerkzaamheden en planning	
Artikel 7.2	Uurtarieven Opdrachtnemer voor uitvoering werkzaamheden buiten normale werkdagen en/of werktijden, (voor zover niet reeds gedekt door deze overeenkomst). Normale werkuren: € n.v.t. Buiten normale werkuren € geldend standaard uurtarief. Buiten normale werkdagen op zaterdag: € geldend standaard uurtarief. Buiten normale werkdagen op zon- en feestdagen: € geldend standaard uurtarief . Voorrijkosten buiten normale werkdagen en/of werktijden: € geldend standaard uurtarief. Bovenstaande tarieven worden bij het sluiten van deze overeenkomst tussen partijen overeengekomen. Opdrachtnemer heeft de verplichting om marktconforme tarieven aan te bieden die maximaal de geldende listprijs zijn die door Opdrachtnemer binnen Nederland wordt gehanteerd.
Artikel 7.3	Vergoedingspercentage. Overeengekomen vergoedingspercentage bij niet tijdige uitvoering van geplande werkzaamheden: 10% van de totale jaarlijkse onderhoudskosten. Voor bovenstaand vergoedingspercentage en dus de hoogte van het boetebedrag geldt een minimum vergoeding van € 3.000,- per gebeurtenis. De onder artikel 7.3 genoemde boetebedragen zijn door Opdrachtgever direct opeisbaar. De onder artikel 7.3 genoemde boetebedragen mogen door de Opdrachtgever verrekend worden met nog openstaande facturen. Het bepaalde in artikel 7.3 laat het recht van de Opdrachtgever om de overeenkomst te ontbinden en/of nakoming en/of schadevergoeding te vorderen, onverlet.
Artikel 9.4	Responstijden. On-site: 8 werkuren. Remote: 2 werkuren . Overeengekomen vergoeding bij overschrijding van responstijd: 5% van de totale jaarlijkse onderhoudskosten. Voor bovenstaand vergoedingspercentage en dus de hoogte van het boetebedrag geldt een minimum vergoeding van € 1.500,- per voorval. De onder artikel 9.4 genoemde boetebedragen zijn door Opdrachtgever direct opeisbaar. De onder artikel 9.4 genoemde boetebedragen mogen door de Opdrachtgever verrekend worden met nog openstaande facturen. Het bepaalde in artikel 9.4 laat het recht van de Opdrachtgever om de overeenkomst te ontbinden en/of nakoming en/of schadevergoeding te vorderen, onverlet.

Bijlage 6 Remote access overeenkomst/verwerkersovereenkomst